

Kajian Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Perbedaan Harga Yang Pada Rak dan Kasir

Gustiawan K¹, Siti Muslimah Suciati² Aksah Kasim³, Andi Heridah³

^{1,3,4}Fakultas Hukum Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada

²Fakultas Hukum Halu Uleo

Corresponding Email: gustiawank96@gmail.com¹

Abstract

This research is expected to be used as a reference in solving problems related to price differences on shelves and cashiers towards consumers and how Alfamart is responsible for the problems of price differences that exist on shelves and cash registers experienced by consumers. This research uses a normative-empirical research type with a statute approach and a social approach. The results of the study show that consumers can exercise their rights to hold Alfamart accountable due to differences in price tags on shelves and cash registers and Alfamart must be responsible by compensating for losses according to the price that must be paid by consumers and be more careful when replacing old price tags with the newest price tags on shelves so that consumers don't get confused.

Keywords : Consumer; Price differences; Responsibility

Publish Date : 07 November 2024

Pendahuluan

Pengaruh kehidupan masyarakat Indonesia terjadi perubahan yang baik karena kesejahteraan masyarakat yang meningkat. Perubahan gaya hidup dan sikap masyarakat, khususnya mengenai konsumsi barang dan jasa, khususnya makanan.¹ Perubahan ini harus diputuskan oleh semua pihak yang terlibat, mulai dari industri makanan dan pemangku kepentingan yang terlibat dalam pembuatan kebijakan.

Maraknya bisnis retail dirasakan pula di Indonesia, bisnis ini bukan cuma berdiri di kabupaten ataupun perkotaan saja, melainkan saat ini telah berdiri di berbagai kecamatan maupun pedesaan.² Contoh yang populer dikalangan masyarakat saat ini salah satunya Alfamart.

Situasi seperti itu memiliki manfaat bagi konsumen karena peran konsumen akan barang dan jasa yang diinginkan dapat

terpenuhi,³ sehingga kebebasan untuk memilih berbagai macam jenis barang dan jasa yang kualitasnya sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen seperti halnya dengan kebutuhan pokok baik sandang, pangan, maupun papan.⁴

Dalam memenuhi kebutuhan hidup, konsumen tidak terlepas dari kebutuhan pokok tersebut. Kebutuhan bahan pokok sehari-hari yang dibutuhkan konsumen pada umumnya adalah sembako yang biasanya dipasarkan di pasar tradisional dan minimarket. Namun saat ini konsumen cenderung memilih minimarket sebagai pusat perbelanjaan, karena minimarket menjual produk yang lebih lengkap, tertata, bersih,

¹ Pudjiastuti, W. (2016). Social marketing: Strategi jitu mengatasi masalah sosial di Indonesia. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

² Sartono, H., Soelaksono, B., & Rahayu, S. K. (2000). Kredit Perdesaan di Kabupaten Cirebon Jawa Barat. SMERU.

³ Hamid, A. H., & SH, M. (2017). Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia (Vol. 1). SAH MEDIA.

⁴ Nur, I. T. (2006). Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Transportasi Dalam Memberikan Pelayanan Maksimal dan Kompensasi Kepada Konsumen. *Risalah Hukum*, 105-111.

aman dan nyaman dibandingkan pasar tradisional.⁵

Minimarket memiliki banyak keuntungan, seperti dapat mengundang pembeli atau konsumen untuk datang berbelanja dan mengadakan promo potongan harga. Namun, minimarket tidak luput dari kelemahan, antara lain pelayanan yang dinilai kurang memuaskan akibat kelalaian dari pihak minimarket.⁶ Sering terjadi perbedaan harga yang tertera pada label rak dengan harga yang harus dibayar di kasir.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2018 Tentang Pengawasan Barang Beredar dan/ atau Jasa Pasal 1 Ayat (9) bahwa label adalah setiap keterangan mengenai barang yang berbentuk tulisan, kombinasi gambar dan tulisan, atau bentuk lain yang memuat informasi tentang barang dan keterangan pelaku usaha serta informasi lainnya yang disertakan pada barang, tercetak pada barang, dan/atau merupakan bagian kemasan barang.⁷

Penggunaan label harga dalam jual beli akan memudahkan konsumen untuk mengetahui harga barang yang dibelinya. Konsumen akan memutuskan apakah akan membeli atau membatalkan pembelian setelah mengetahui harga sebenarnya dari barang tersebut.⁸ Banyak konsumen yang memutuskan untuk membeli barang setelah mengetahui harga yang menempel tidak memiliki label harga, konsumen mempertanyakan karyawan minimarket.⁹

Hal ini tentu menyulitkan konsumen karena konsumen harus mencari pegawai minimarket untuk menanyakan harga barang yang akan dibeli.

Salah satu yang sering ditemui konsumen adalah perbedaan harga produk pada label yang berada pada rak dengan harga yang harus dibayar konsumen di kasir. Perbedaan ini jelas merugikan konsumen, apalagi jika harga yang harus dibayar di meja kasir lebih tinggi dari harga yang tertera pada rak.¹⁰ Kesalahan perbedaan harga pada label barang dan harga yang di kasir sering menimbulkan pertengkaran antara pelaku usaha dan konsumen. Bagi konsumen hanya ada dua pilihan yaitu tetap membeli dengan perbedaan harga atau tidak membeli.¹¹

Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen. Kondisi perekonomian nasional saat ini berbeda di tengah- tengah kemajuan teknologi, sehingga merupakan fenomena global. Kehadiran Undang- Undang ini merupakan langkah untuk melindungi konsumen dari akibat- akibat yang timbul dalam perkembangan ekonomi dan dampak dari perkembangan kegiatan komersial pelaku usaha.¹²

Menimbang bahwa menurut Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf (b), menetapkan bahwa salah satu hak konsumen adalah hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta memperoleh barang dan/ atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan

⁵ Erfan, M., Pransisto, J., & Syahril, M. A. F. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dari Peredaran Makanan Kedaluwarsa. *Jurnal Litigasi Amsir*, 10(2), 194-207.

⁶ Herlina, K. F. (2019). *Aktivitas Bauran Promosi Dalam Menginformasikan Waterpark Harationica Duri* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

⁷ *Vide* Pasal 1 Ayat (9) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2018 Tentang Pengawasan Barang Beredar dan/ atau Jasa

⁸ Isda, M. N. (2017). *Implementasi Khīyār Ta'yīn pada Transaksi Jual Beli Aksesoris Hp di Kecamatan Syiah Kuala* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).

⁹ Nuri, H., Khalidin, B., & Jamhir, J. (2021). *Implementasi Khīyār Ta'yīn Pada Transaksi Jual Beli*

Produk Amway Dalam Perspektif Hukum Islam. *Al-Iqtishadiyah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2(2), 124-142.

¹⁰ Az'zhara, D. N. (2019). *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Selisih Harga Produk Pada Label Harga Dengan Pembayaran Di Kasir Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Hukum Islam*.

¹¹ Chaniago, H. (2021). *Manajemen Ritel & Implementasinya*. Bandung: Edukasi Riset Digital PT.

¹² Setiady, T., & Salidja, S. (2021). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Law As An Allocative System*. *Yustitia*, 7(1), 57-80.

syarat dan jaminan yang dijanjikan.¹³ Selanjutnya, menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 pasal 7, sangat jelas mengatur kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan/¹⁴atau jasa, serta penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Dalam Pasal 10 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha yang menawarkan barang dan/ atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan, menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan tidak benar mengenai:

1. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa.
2. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa.
3. Tanggungan, jaminan, kondisi, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa.
4. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang di tawarkan.
5. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Selain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dasar hukum lain yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan, yang mana bahwa:

1. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1) Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha-Usaha Tidak Sehat.

4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
6. Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri Nomor 235/ DJPDN/ VII/ 2001 tentang Penangan pengaduan konsumen yang ditujukan Seluruh dinas Indag Prof/Kab/Kota.
7. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 795/ DJPDN/ SE/ 12/ 2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.

Perbedaan harga yang terjadi walau masih dalam jumlah yang kecil, namun bagaimana jika perbedaan harga tersebut terjadi pada beberapa konsumen dalam waktu yang bersamaan dengan jumlah yang banyak,¹⁵ hal ini akan menimbulkan kerugian bagi konsumen itu sendiri. Tidak semua konsumen sadar akan kerugian yang dialaminya, karena sering kali mereka beranggapan bahwa perbedaan tersebut kecil dan masalahnya selesai di kasir.

Ada banyak pertanyaan mengenai perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terkait harga. Masyarakat mengharapkan adanya suatu perlindungan hukum untuk melindungi hak- haknya sebagai konsumen dan mendapatkan kepastian hukum atas barang yang telah dibeli terkait harga, mereka ingin agar tidak dibingungkan dan dirugikan oleh pelaku usaha.¹⁶

Maraknya kasus yang viral di media sosial mengenai perbedaan harga yang berada pada rak dan kasir alfamart sudah tidak dapat dipungkiri lagi salah satu contoh kasus yang terjadi pada seorang pria menemukan label harga barang di sebuah minimarket di Pandeglang berbeda dengan

¹³ *Vide* Pasal 4 huruf (b) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁴ *Vide* Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁵ Umar, H. (2003). Business an introduction. Gramedia Pustaka Utama.

¹⁶ Yusandi, T. (2018). Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Makanan dan Minuman yang Tidak Bersertifikat Halal di Kota Banda Aceh. Jurnal Serambi Akademica, 6(2), 55-66.

harga yang tertera di struk/nota kasir.¹⁷ Temuan pria yang tak diketahui identitasnya itu diungkap lewat unggahan video akun Facebook Youtuber friends pada 29 Desember 2019, lalu. “Viralkan supaya yang suka belanja di alfamart atau indomaret banyak yang tahu,” tulis Youtuber friends di narasi unggahannya. Dalam video itu, tampak pria tersebut merekam dirinya sendiri saat membeli minuman di minimarket itu. Pria itu pun merasa heran lantaran label harga minuman yang terpajang di kulkas penyimpanan minuman di minimarket itu tak sesuai dengan yang tertera di nota kasir. “Nah di banderolnya tadi Rp 4.500, ini saat di kasir ternyata harganya Rp 4.800,” kata pria itu sambil menunjukkan label harga minuman yang terpajang di kulkas dan harga yang tertera di struk kasir. “Jelas-jelas ini penipuan yah, ini akan saya jadikan bukti. Bukan masalah uangnya, ini masalah kejujuran. Jangan bohongi masyarakat, jualan itu harus jujur,” ucapnya. Dalam video itu juga terdengar sang kasir wanita meminta maaf kepada pria tersebut terkait kejadian itu. Pria itu pun meminta masyarakat agar lebih berhati-hati saat berbelanja di minimarket. “Hati-hati yah bagi yang mau belanja, cek dulu,” ujarnya. Dari pantauan terkini.id pada Jumat 3 Januari 2020, video itu telah dibagikan sebanyak 17.329 kali oleh warganet dan mendapat komentar 6.032. Hingga berita ini diturunkan, belum diketahui pasti lokasi persis alamat minimarket dalam video viral tersebut.

Adanya Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang mengalami kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha/ produsen dapat melaporkan dugaan akibat kerugian yang telah dialaminya kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang masih aktif yang berada dalam wilayah Kota Parepare.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif- empiris dengan pendekatan perundang- undangan (statute approach) dan pendekatan sosial yang akan dilakukan di gerai Alfamart tepatnya di jalan jenderal sudirman.¹⁸ Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data skunder. Analisis yang akan di kaji secara prespektif kualitatif.¹⁹

Analisis dan Pembahasan

Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Perbedaan Harga Produk Yang Berada Pada Rak dan Kasir Alfamart Kota Parepare.

1. Perlindungan Hukum Konsumen Berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen mengenai hak dan kewajiban konsumen telah diatur dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf (c) bahwa:²⁰

“hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa”.

Kasus yang dialami konsumen akibat perbedaan harga barang yang berada pada

¹⁷ Taufiqurrahman, T. (2020). Analisis Jual Beli Kondom Dalam Perspektif Saad al-Dzari'ah Imam Asy-Syafi'i ra dan Fiqh Muamalah (Studi Kasus: di Alfamart Desa Kedawung Kidul, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember) (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Jember).

¹⁸ Juliardi, B., Runtunuwu, Y. B., Musthofa, M. H., TL, A. D., Asriyani, A., Hazmi, R. M., ... & Samara, M. R. (2023). Metode penelitian hukum. CV. Gita Lentera.

¹⁹ Sampara, S., & Husen, L. O. (2016). Metode Penelitian Hukum. Kretakupa Print.

²⁰ *Vide* Pasal 4 huruf (c) Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

rak dan mesin kasir di alfamart jalan jenderal sudirman kota parepare jelas telah mengakibatkan kekeliruan serta kerugian yang dirakasan oleh konsumen. Oleh karena itu, konsumen memiliki hak dan kewajiban untuk mengetahui informasi yang benar dan jelas atas barang yang akan dibelinya pada alfamart jalan jenderal sudirman kota parepare tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas pihak alfamart jalan jenderal sudirman kota parepare seharusnya mencantumkan harga barang pada rak sesuai ketentuan isi dalam pasal diatas yang mana hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa harus sesuai dengan harga yang telah terimput pada mesin kasir agar konsumen tidak mengalami kekeliruan yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen yang berbelanja di alfamart jalan jenderal sudirman kota parepare akibat perbedaan harga tersebut.

Perbedaan harga barang yang berada pada rak dan mesin kasir yang dialami oleh konsumen pada alfamart jalan jenderal sudirman kota parepare tentu pelaku usaha memiliki kewajiban terhadap kasus perbedaan harga tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 angka (b) bahwa:²¹

“Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”

Mengenai aturan pencantuman harga barang dan jasa yang akan diperjual belikan telah diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan Pasal 3 ayat (1) bahwa:²²

“Harga barang sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 harus

dilekatkan/ ditempelkan pada barang atau kemasan, disertakan, atau ditempatkan dekat dengan barang serta dilengkapi jumlah satuan atau jumlah tertentu”.

Pada dasarnya setiap pelaku usaha yang menjual barang baik secara eceran kepada konsumen harus mencantumkan harga atau tarif jasa secara jelas, mudah dibaca dan mudah dilihat.²³

Transaksi jual beli merupakan kegiatan yang tak bisa dilepaskan dalam kehidupan sehari-hari, kegiatan jual beli tersebut untuk memenuhi kebutuhan hidup terhadap masyarakat.²⁴ Perkembangan perekonomian yang sangat pesat memberikan dampak positif bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhannya dan memberikan kedudukan terhadap konsumen terhadap barang dan jasa yang diinginkan oleh konsumen, serta terbentuknya kebebasan untuk memilih beraneka ragam jenis barang dan jasa yang kualitasnya sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan konsumen seperti halnya dengan kebutuhan pokok.

Hukum perlindungan konsumen mengatur mengenai hak-hak konsumen sebagai hak pribadi bagi masyarakat. Hak-hak konsumen ini merupakan hak keperdataan yang telah dilindungi oleh peraturan perundang-undangan. Hak keperdataan bagi konsumen wajib memperjuangkan sendiri haknya melalui saluran-saluran hukum perdata dan institusi hukum perdata yang disediakan oleh negara.²⁵

Kasus-kasus pelanggaran hak terhadap konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab yang dibebankan kepada pihak-pihak terkait, karena prinsip tanggung jawab merupakan suatu hal yang sangat penting

²¹ *Vide* Pasal 7 angka (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²² *Vide* Pasal 3 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan

²³ Cahya, A. A. N. B. K., & Parsa, I. W. (2020). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label dan Harga Kasir. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 8(1), 1-17.

²⁴ Wahjono, S. I., & Febrianti, V. Peran Fintech Dalam Perekonomian Di Indonesia.

²⁵ Barkatullah, A. H. (2019). Hak-hak konsumen. Nusamedia.

dalam kajian hukum perlindungan konsumen.²⁶ Menurut hukum perdata, setiap tuntutan pertanggung jawaban harus memiliki dasar, yaitu hal yang telah menyebabkan munculnya hak hukum seseorang untuk menuntut orang lain dan kewajiban hukum orang lain untuk bertanggung jawab.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan:²⁷

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Hukum yang diberikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen atas perbedaan harga yang tertera pada label rak barang dengan pembayaran pada kasir alfamart jalan jenderal sudirman kota parepare yaitu:

a. Perlindungan hukum yang bersifat preventif (pencegahan), yaitu suatu bentuk perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya dan mengurangi kesalahan dalam memenuhi hak dan kewajiban konsumen dalam melakukan transaksi, antara lain:

1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf (b) yaitu “hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”,²⁸ dari penjelasan Undang-Undang tersebut menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar serta kondisi dan jaminan

yang diperjanjikan. Hal ini dengan mewajibkan pelaku usaha untuk mencantumkan harga barang secara jelas, mudah dibaca dan mudah dilihat. Harga barang harus ditempelkan dekat dengan barang, dengan peraturan ini konsumen berhak untuk mendapatkan atau membayar barang dengan harga yang tertera pada label harga;

2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf (c) yaitu, “hak informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”²⁹ dari penjelasan Undang-Undang tersebut konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar dari produk yang dijual di minimarket, salah satunya dengan memberikan informasi harga yang di jual, sehingga konsumen dalam memilih produk dapat mengetahui kondisi dari harga produk yang ingin dibelinya.

3) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 10 huruf (a) yaitu, “pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/ atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan”. Dari penjelasan Undang- Undang tersebut terdapat satu poin tentang “harga atau tarif barang dan/ atau jasa” dimana mewajibkan para pelaku usaha untuk mencantumkan harga yang benar pada barang pada

²⁶ Yulius, L. (2013). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen. Lex Privatum, 1(3).

²⁷ *Vide* Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Perlindungan Konsumen

²⁸ *Vide* Pasal 4 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²⁹ *Vide* Pasal 7 huruf (c)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- label serta menunjukkan nilai jual dari barang tersebut;
- b. Perlindungan hukum yang bersifat represif, yaitu suatu bentuk perlindungan hukum yang mempunyai tujuan dalam penyelesaian sengketa, antara lain:³⁰

1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat (1) yaitu: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Dari penjelasan Undang-Undang tersebut maka konsumen dapat secara langsung meminta pelaku usaha untuk bertanggung jawab akibat kerugian yang dialami konsumen dapat berupa pengembalian uang, menggantikan barang, perawatan kesehatan dan juga santunan sesuai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen;

2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat (2) yaitu: “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui diluar pengadilan berdasarkan sukarela para pihak yang bersengketa.”³¹

Dari penjelasan Undang-Undang tersebut menjelaskan bahwa konsumen yang dirugikan haknya dapat menuntut pelaku usaha dengan melalui jalur non litigasi atau diluar pengadilan akibat

kerugian yang didapatkan oleh konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen pada ayat ini tidak menutup kemungkinan melakukan penyelesaian sengketa dengan cara damai oleh para pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen.

Penyelesaian sengketa secara damai yaitu penyelesaian masalah yang dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan tidak bertentangan dengan undang-undang ini. Pasal 45 ayat (2) ini memungkinkan konsumen bernegosiasi langsung dengan pelaku usaha sehingga sengketa ini dapat diselesaikan;

3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 47 yaitu: “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”³²

Dari penjelasan Undang-Undang tersebut menjelaskan bahwa bentuk jaminan yang dimaksud yaitu berupa pernyataan tertulis oleh pihak pelaku usaha yang menerangkan dalam tulisan tersebut.

2. Penyelesaian Perbedaan Harga Melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (BPSK) Dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 30 ayat (1) yang berbunyi:

³⁰ Ranto, R. (2019). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA*, 2(2), 145-164.

³¹ *Vide* Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³² *Vide* Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Per-lindungan Konsumen

“Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang- undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat”

Berdasarkan pada pasal tersebut Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) memiliki dasar hukum guna melakukan penegakan hukum dan melakukan pengawasan terhadap jalannya perlindungan konsumen di masyarakat.³³

Ruang lingkup dalam pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dalam menjalankan tugasnya³⁴ bersumber pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 30 ayat (3) berbunyi:³⁵

“Pengawasan oleh masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dilakukan terhadap barang dan/ atau jasa yang beredar di pasar”

Barang dan jasa pada lingkup pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dapat diartikan dengan seluas- luasnya sehingga memudahkan pergerakan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dalam menegakkan dan memberikan perlindungan terhadap konsumen.³⁶

Konsumen yang mengalami kerugian baik materil dan non materil akibat kelalaian yang dilakukan oleh pihak alfamart jalan jenderal sudirman, konsumen dapat melaporkan kejadian tersebut kepada badan maupun lembaga yang memiliki wewenang

terhadap.³⁷ Masyarakat dapat melaporkan kejadian yang dialaminya akibat dugaan pelanggaran hak- hak konsumen tersebut kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) terdekat maupun kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Parepare secara langsung.

Adanya Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang mengalami kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha/produsen dapat melaporkan dugaan akibat kerugian yang telah dialaminya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.³⁸

Adapun tata cara penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) antara lain:

- a. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk secara resmi oleh Pemerintah. Sedangkan Lembaga Perlindungan Sengketa Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang dibentuk secara mandiri oleh masyarakat dan telah diakui secara sah oleh pemerintah dalam mewujudkan perlindungan konsumen;³⁹
- b. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat seperti layaknya “Peradilan secara umum” namun hanya berfokus kepada penyelesaian sengketa terhadap pelaku usaha/produsen dengan konsumen maupun sebaliknya. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) merupakan lembaga swadaya yang paling dekat dengan masyarakat/konsumen sehingga mereka dapat memberikan pendampingan serta melakukan

³³ Lahaling, H., Makkulawuzar, K., & Rukka, S. (2015). Hakikat Labelisasi Halal terhadap Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Hasanuddin Law Review*, 1(2), 282-294.

³⁴ Mansyur, A., & Rahman, I. (2015). Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 2(1), 1-10.

³⁵ *Vide* Pasal 30 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³⁶ Diponegoro, U. I. Tan Ggung Gugat Produk Makanan Yang Cacat Dalam Rangka Perlindungan Konsumen.

³⁷ Susanto, H. (2008). Hak-hak konsumen jika dirugikan. *Visimedia*.

³⁸ Daming, S., & Iskandar, D. (2017). Tinjauan Hukum Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Fungsi Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Bogor Raya. *Yustisi*, 4(2).

³⁹ Susanto, H. (2008). Hak-hak konsumen jika dirugikan. *Visimedia*.

- penyuluhan kepada masyarakat/konsumen;⁴⁰
- c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang sama-sama memiliki sifat pasif yaitu menunggu adanya pengaduan dan laporan dari konsumen atau pelaku usaha/produsen yang merasa dirugikan, namun dalam menyelesaikan sengketa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) lebih mengarah kepada bukti-bukti sehingga layaknya suatu “Pengadilan” maka belum tentu pihak yang melapor akan selalu menang.⁴¹

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dalam menyelesaikan suatu sengketa yang dialami Konsumen dan Pelaku Usaha akan mengedepankan upaya mediasi yang akan dijembatani oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dalam menyelesaikan suatu sengketa akan mengedepankan upaya mediasi terhadap kedua belah pihak dan akan memberikan advokasi kepada pelapor yang telah dirugikan, namun apabila upaya mediasi yang telah dijembatani oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) gagal maka sengketa tersebut akan dilimpahkan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) merupakan 2 (dua) lembaga yang saling melengkapi satu sama lain dalam melakukan upaya perlindungan konsumen, mengingat jumlah anggota yang dimiliki Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sangatlah terbatas oleh sebab itu peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

akan sangat membantu dalam memberikan perlindungan hingga pemberian advokasi secara menyeluruh kepada konsumen.⁴²

Pertanggung Jawaban Pihak Alfamart Dalam Permasalahan Perbedaan Harga Yang Ada Pada Rak dan Mesin Kasir Yang Dialami Oleh Konsumen

Alfamart merupakan minimarket yang ada hampir di seluruh kecamatan di Kota Parepare. Alfamart menjual berbagai kebutuhan pokok konsumen mulai dari makanan ringan, sembako yang dikemas rapi serta berbagai produk Usaha Mikro, kecil dan Menengah (UMKM) dan voucher-voucher pulsa maupun voucher game dan berbagai macam produk lainnya.

Kasus perbedaan harga antara label harga yang berada pada rak barang dan yang berada pada mesin kasir saat melakukan transaksi juga pernah terjadi di Alfamart Jalan Jenderal Sudirman, namun kasus seperti itu jarang sekali terjadi dan tidak ada unsur kesengajaan terkait kasus tersebut. Hal lain yang menjadi penyebab kasus perbedaan harga yang terjadi di Alfamart biasanya terjadi pada saat proses terjadinya perubahan harga dari kantor pusat namun karyawan yang sedang memproses perubahan tersebut masih melayani konsumen yang membeli barang dengan harga yang sudah berubah tersebut (Miranda, wawancara langsung, 06 Mei 2023).

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa dengan menggunakan sistem harga yang pas, maka konsumen di Alfamart dapat melihat informasi harga produk yang tercantum pada label harga barang yang berapa pada rak tanpa harus menanyakan harga barang tersebut kepada pegawai, dengan mencantumkan harga di bawah barang dapat memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi pembelian. Penggunaan sistem harga yang pas tidak membuat semua produk barang mencantumkan harga yang sesuai pada label harga. Tidak jarang terjadi perbedaan harga sehingga terjadinya

⁴⁰ Rahmawati, I. N., SH, M., & Rukiyah Lubis, S. H. (2018). Win-Win Solution Sengketa Konsumen. MediaPressindo.

⁴¹ Rahmawati, I. N., SH, M., & Rukiyah Lubis, S. H. (2018). Win-Win Solution Sengketa Konsumen. MediaPressindo.

⁴² Atsar, A., & Apriani, R. (2019). Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen. Deepublish.

perbedaan harga produk yang menjadikan konsumen merasakan bingung bahkan merasa dirugikan. Dari kejadian ini penulis dapat menyimpulkan bahwa penjelasan mengenai perbedaan harga pada barang yang berapa pada label rak dan mesin kasir, yaitu:

1. Kelalaian Pegawai Alfamart

Pegawai kurang berhati-hati dalam mencantumkan harga barang yang berada pada rak, harga baru yang sudah di cetak dan telah siap untuk dicantumkan untuk mengganti harga barang tersebut. Kelalaian yang dilakukan pegawai terjadi karena ada barang yang memiliki tempat pemajangan berbeda yang berbeda. Contohnya makanan ringan, bahan makanan, minuman dan barang lainnya, sedangkan harga yang sudah siap untuk di cantumkan hanya untuk satu tempat saja. Hal ini membuat tidak semua barang yang terpasang memiliki harga yang terbaru. Ini menjadi alasan terjadi adanya perbedaan harga pada label yang berada pada rak dan harga pada saat melakukan transaksi pada kasir.

2. Hilangnya label harga yang di tempel di rak

Hilangnya label harga terbaru yang ditempel di rak barang yang diakibatkan oleh konsumen yang melihat harga namun lupa untuk mengembalikan kembali label ke rak barang, hal tersebut membuat konsumen lain tidak mengetahui harga barang yang baru dan mengira harga barang lama yang akan dibayarkan pada saat akan melakukan transaksi di kasir dan mengira harga barang yang dibelinya mengalami perbedaan harga saat melakukan transaksi pada kasir.

3. Kelupaan pegawai Alfamart

Pegawai lupa untuk mengganti harga barang yang baru dengan harga barang yang lama yang berada pada rak, selain itu pegawai kurang berhati-hati dalam menyimpan harga barang yang terbaru. Ini terjadi karena banyaknya tugas di toko, contohnya mencantumkan harga suatu barang

belum selesai, barang baru datang dari kantor. Banyaknya konsumen yang berdatangan mengakibatkan pegawai harus melayani konsumen terlebih dahulu, sedangkan harga barang-barang yang belum diganti dengan harga barang-barang yang baru, sehingga pencantuman harga tidak diselesaikan dengan baik dan membuat keledoran pegawai dalam menaruh harga barang sehingga menyebabkan terjadinya perbedaan harga.

4. Harga barang yang bermasalah dari kantor pusat

Sebelum perubahan harga yang berada pada alfamart jalan jenderal sudirman kota parepare, terlebih dahulu kantor pusat mengirim pemberitahuan perubahan harga barang terbaru melalui e-mail, tapi harga yang dikirim dari kantor pusat tidak selalu benar, ada beberapa yang mengalami masalah seperti harga-harga barang yang lagi dipromosikan. Perbedaan harga ini diketahui ketika konsumen melakukan transaksi di kasir, saat melakukan pemindaian maka harga berubah dan tidak sesuai dengan harga promosi dan tidak pula memotong harga promosi tersebut sehingga harga yang tercantum mengalami perbedaan.

Pihak alfamart telah mengakibatkan kerugian bagi pihak konsumen akibat kelalaian dari pihak alfamart jalan jenderal sudirman kota parepare, bahkan telah diatur didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 28 terkait tanggung jawab ganti rugi pelaku usaha/produsen, yaitu:⁴³

“Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.”

Wujud pertanggung jawaban pihak Alfamart dalam menanggapi kasus-kasus

⁴³ *Vide* Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

perbedaan harga antara label yang berada pada rak barang dan yang ada pada mesin kasir saat melakukan transaksi antara lain sebagai berikut:

1. Apabila terdapat konsumen yang mengeluh akibat adanya perbedaan harga antara label harga yang berada pada rak dan yang ada pada mesin kasir, maka karyawan yang bertugas saat itu akan melakukan pengecekan apakah perbedaan harga tersebut merupakan kesalahan manajemen tokoh atau kesalahan konsumen dalam membaca label.
2. Apabila perbedaan harga antara label harga yang berada pada rak dan yang ada pada mesin kasir merupakan kesalahan manajemen tokoh maka pihak Alfamart akan meminta maaf secara langsung dan akan memberikan harga yang sebenarnya kepada konsumen.
3. Setelah adanya keluhan tersebut maka pihak manajemen akan langsung merubah label harga yang tertera pada rak dengan label harga yang baru.
4. Untuk konsumen yang menyadari adanya perbedaan harga antara label harga yang berada pada rak dan yang berada pada mesin kasir setelah keluar dari toko, maka konsumen tersebut dapat datang kembali ke toko tempat ia berbelanja dengan membawa barang yang ia beli dan struk pembayaran sehingga karyawan toko yang melayani konsumen tersebut dapat melakukan pengecekan dan memberikan harga yang seharusnya kepada konsumen tersebut.

Dari penjelasan terhadap penanggung jawab alfamart penulis dapat menyimpulkan bahwa kelalaian yang di sebabkan oleh pihak alfamart jalan jenderal sudirman menyebabkan kerugian bagi konsumen dan jelas melakukan perbuatan melawan hukum. Oleh karena itu, didalam Kitab Undang-Undang Perdata (KUHPperdata) telah menerangkan tentang ganti rugi akibat perbuatan melawan hukum dalam Pasal 1365

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) menyatakan bahwa:

“Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.⁴⁴

Selanjutnya dalam Pasal 1366 Kitab Undang- Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) menyatakan bahwa: “Setiap orang bertanggung jawab tidak hanya atas perbuatannya tetapi juga kelalaiannya dan kurang hati- hati”.

Berdasarkan penjelasan Pasal 1365 dan Pasal 1366 Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) untuk dapat menuntut ganti rugi berdasarkan perbuatan melanggar hukum, maka harus memenuhi unsur- unsur sebagai berikut:⁴⁵

1. Adanya perbuatan melawan hukum

Perbuatan yang dianggap melawan hukum didasarkan pada kaidah hukum tertulis maupun kaidah hukum tidak tertulis yang hidup di masyarakat seperti asas kepantasan atau kepatutan.

2. Adanya kerugian

Terdapat kerugian materil (kerugian yang nyata diderita) dan/ atau kerugian immateriil (kerugian atas manfaat atau keuntungan yang mungkin diterima di kemudian hari)

3. Adanya kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dan kerugian

Kerugian yang dialami harus merupakan akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan.

4. Adanya kesalahan

⁴⁴ *Vide* Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

⁴⁵ *Vide* Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Adanya kesalahan yang dilakukan dengan kesengajaan atau kelalaian

Dalam tanggung jawab hukum perdata yang dapat dibebankan kepada pelaku usaha atau produsen dapat berupa pemberian ganti rugi atas apa yang diderita oleh konsumen. Konsumen adalah penentu yang hakiki dalam bisnis modern. Bisnis tidak berjalan tanpa adanya konsumen yang menggunakan produk dan/ atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha/produsen.⁴⁶ *Slogan the customer is king* bukan hanya bermaksud untuk menarik sebanyak mungkin konsumen, melainkan mengungkapkan bahwa tugas pokok pelaku usaha/produsen dan atau penyedia jasa untuk mengupayakan kepuasan konsumen.

Disamping hal tersebut diatas penulis menyimpulkan bahwa perbedaan harga yang terjadi di Alfamart Jalan Jenderal Sudirman juga tidak sesuai dengan syarat jual beli, bahwa harga yang diperjualbelikan pada label harga pada rak barang harusnya sesuai dengan harga yang berada pada kasir pada saat melakukan transaksi agar tidak terjadi kekecewaan pada konsumen dan saling rela. Perbedaan harga yang terjadi di Alfamart Jalan Jenderal Sudirman juga mengandung unsur spekulasi karena perbedaan diketahui jika ada pembeli mengetahui sehingga apabila pembeli tidak cermat dan tidak teliti dalam melakukan transaksi, hal semacam ini bisa jadi tidak diketahui oleh konsumen.

Jadi sudah sepatutnya jika terjadi perbedaan harga yang terjadi pada transaksi jual beli di Alfamart Jalan Jenderal Sudirman adalah resiko dari penjual dalam berniaga dan kerugian tersebut harus ditanggung sendiri oleh penjual karena kesalahannya sendiri dalam menaksir harga barang dalam toko. Untuk menjaga agar hal tersebut tidak sampai terjadi perbedaan harga antara konsumen dan pelaku usaha/produsen, maka konsumen memiliki hak untuk melangsungkan pembelian atau tidak jual

beli tersebut, karena ada sesuatu hal bagi kedua belah pihak, serta untuk membatalkan kesepakatan antara kedua belah pihak apabila salah satu dari mereka menyesal lalu menghendaki untuk membatalkannya, yang demikian ini hanya bisa terjadi atas kesepakatan para pihak.

Jadi dilihat dari perbedaan harga yang terjadi di Alfamart Jalan Jenderal Sudirman secara sepihak oleh pelaku usaha/ produsen tersebut dikarenakan faktor- faktor yang telah disebutkan pada pembahasan diatas maka jual beli tersebut termasuk jual beli yang tidak sah, karena jual beli tersebut mengandung unsur kelalaian, yakni para pegawai alfamart lalai dalam pencantuman harga yang seharusnya dipakai dalam jual beli tetapi pada kenyataannya harga tersebut tidak sesuai dengan yang tertera pada label pada rak barang. Apabila transaksi terlaksana, sedangkan konsumen mengetahui adanya cacat (pada harga yang dibelinya), maka transaksi ini bersifat mengikat antara kedua belah pihak, tidak ada hak memilih bagi konsumen karena telah memilih untuk melanjutkan transaksi dan menyepakati harga barang tersebut. Adapun jika konsumen tidak mengetahui adanya cacat (pada harga yang dibelinya), lalu dia mengetahui setelah melakukan transaksi, maka transaksi sah, tetapi tidak bersifat mengikat.

Konsumen dapat memilih dengan cara mengembalikan barang kepada pelaku usaha/produsen atau tetap melanjutkan transaksi terhadap barang dan membayar harga barang tersebut sesuai dengan harga dari yang seharusnya. Jika terjadi kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha/produsen, dan perbedaan terhadap harga sedangkan tidak adanya saksi- saksi maka penyelesaian antara konsumen dan pelaku usaha/produsen saling bersumpah dan membatalkan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) memiliki pengaruh yang sangat penting dalam upaya terhadap perlindungan konsumen khususnya di Kota Parepare. Adanya kantor Badan

⁴⁶ Az'zhara, D. N. (2019). Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Selisih Harga Produk Pada Label Harga Dengan Pembayaran di Kasir Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Hukum Islam.

Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) akan memudahkan konsumen serta Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dalam melakukan upaya perlindungan konsumen di Kota Parepare. Mengingat kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) akan memudahkan Masyarakat/konsumen dalam melakukan pelaporan terkait perbedaan harga yang dialami oleh masyarakat/konsumen di wilayah Kota Parepare. Namun upaya perlindungan konsumen tidaklah lepas dari ketelitian serta kecermatan oleh konsumen itu sendiri dalam memilih barang dan/atau jasa yang hendak mereka beli serta perlu adanya kehati-hatian serta kesadaran dari pihak pelaku usaha/produsen untuk selalu mengecek kesamaan antara label harga yang berada pada rak dan data harga yang telah tersimpan di mesin kasir untuk menghindari terjadinya perbedaan harga yang dialami oleh konsumen.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen dapat menggunakan hak-haknya untuk meminta pertanggung jawaban pihak Alfamart akibat perbedaan label harga yang berada pada rak dan mesin kasir serta pihak Alfamart wajib bertanggung jawab dengan mengganti kerugian sesuai harga yang harus di bayarkan oleh konsumen serta lebih teliti lagi saat mengganti label harga lama dengan label harga terbaru pada rak agar tidak terjadi kekeliruan yang di alami konsumen

Referensi

Atsar, A., & Apriani, R. (2019). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Deepublish.

Az'zhara, D. N. (2019). *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Selisih Harga Produk Pada Label Harga Dengan Pembayaran Di Kasir Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Hukum Islam*.

Barkatullah, A. H. (2019). *Hak-hak konsumen*. Nusamedia.

Cahya, A. A. N. B. K., & Parsa, I. W. (2020). *Tanggung Jawab Pelaku Usaha*

Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label dan Harga Kasir. Kertha Semaya: *Journal Ilmu Hukum*, 8(1), 1-17.

- Chaniago, H. (2021). *Manajemen Ritel & Implementasinya*. Bandung: Edukasi Riset Digital PT.
- Daming, S., & Iskandar, D. (2017). *Tinjauan Hukum Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Fungsi Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Bogor Raya*. *Yustisi*, 4(2).
- Diponegoro, U. I. *Tan Ggung Gugat Produk Makanan Yang Cacat Dalam Rangka Perlindungan Konsumen*.
- Erfan, M., Pransisto, J., & Syahril, M. A. F. (2023). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dari Peredaran Makanan Kedaluwarsa*. *Jurnal Litigasi Amsir*, 10(2), 194-207.
- Hamid, A. H., & SH, M. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia (Vol. 1)*. SAH MEDIA.
- Herlina, K. F. (2019). *Aktivitas Bauran Promosi Dalam Menginformasikan Waterpark Harationica Duri (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau)*.
- Isda, M. N. (2017). *Implementasi Khiyâr Ta'yîn pada Transaksi Jual Beli Aksesoris Hp di Kecamatan Syiah Kuala (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh)*.
- Juliardi, B., Runtuuwu, Y. B., Musthofa, M. H., TL, A. D., Asriyani, A., Hazmi, R. M., ... & Samara, M. R. (2023). *Metode penelitian hukum*. CV. Gita Lentera.
- Lahaling, H., Makkulawuzar, K., & Rukka, S. (2015). *Hakikat Labelisasi Halal terhadap Perlindungan Konsumen di Indonesia*. *Hasanuddin Law Review*, 1(2), 282-294.
- Mansyur, A., & Rahman, I. (2015). *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional*. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 2(1), 1-10.
- Nur, I. T. (2006). *Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Transportasi Dalam*

- Memberikan Pelayanan Maksimal dan Kompensasi Kepada Konsumen. *Risalah Hukum*, 105-111.
- Nuri, H., Khalidin, B., & Jamhir, J. (2021). Implementasi *Khiyâr Ta'yîn* Pada Transaksi Jual Beli Produk Amway Dalam Perspektif Hukum Islam. *Al-Iqtishadiyah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2(2), 124-142.
- Pudjiastuti, W. (2016). *Social marketing: Strategi jitu mengatasi masalah sosial di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Rahmawati, I. N., SH, M., & Rukiyah Lubis, S. H. (2018). *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. MediaPressindo.
- Ranto, R. (2019). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA*, 2(2), 145-164.
- Sampara, S., & Husen, L. O. (2016). *Metode Penelitian Hukum*. Kretakupa Print.
- Sartono, H., Soelaksono, B., & Rahayu, S. K. (2000). *Kredit Perdesaan di Kabupaten Cirebon Jawa Barat*. SMERU.
- Setiady, T., & Salidja, S. (2021). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Law As An Allocative System. *Yustitia*, 7(1), 57-80.
- Susanto, H. (2008). *Hak-hak konsumen jika dirugikan*. Visimedia.
- Taufiqurrahman, T. (2020). *Analisis Jual Beli Kondom Dalam Perspektif Saad al-Dzari'ah Imam Asy-Syafi'i ra dan Fiqh Muamalah (Studi Kasus: di Alfamart Desa Kedawung Kidul, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember) (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Jember)*.
- Umar, H. (2003). *Business an introduction*. Gramedia Pustaka Utama.
- Wahjono, S. I., & Febrianti, V. *Peran Fintech Dalam Perekonomian Di Indonesia*.
- Yulius, L. (2013). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen. *Lex Privatum*, 1(3).
- Yusandi, T. (2018). Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Makanan dan Minuman yang Tidak Bersertifikat Halal di Kota Banda Aceh. *Jurnal Serambi Akademica*, 6(2), 55-66.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2018 Tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa