

# Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga dan Harga Kasir di Tinjau dari Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Ka

---

**Submission date:** 26-Apr-2024 03:12AM (UTC-0500)  
by Cindy Sara Nauolim

**Submission ID:** 2362429252

**File name:** DEPOSISI\_VOI\_2\_no\_2\_Juni\_2024\_hal\_194-206.pdf (674.83K)

**Word count:** 4979

**Character count:** 30564

## Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga dan Harga Kasir di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Toko Suba Suka, Kota Kupang)

**Cindy Sara Nauolim**

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

Korespondensi penulis: [cindysaranauolin@gmail.com](mailto:cindysaranauolin@gmail.com)

**Siti Ramlah Usman**

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

**Yossie M.Y. Jacob**

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

**Abstract.** The price difference between the price tag and the cashier's price that occurs at Suba Suka Store is a form of violation of consumer rights, so that legal certainty is needed to protect the rights and obligations of consumers and business actors. The formulation of this research problem are: (a) How is legal protection for consumers who experience price differences between price tags and cashier's prices according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection? (b) What is the responsibility of business actors regarding price differences between price tags and cashier's prices experienced by consumers at Suba Suka Store, Kupang City? The objectives of this research are: (a) To determine the legal protection for consumers who experience price differences based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection; and (b) To determine the form of responsibility of business actors in handling the problem of price differences at Suba Suka Store in Kupang City. The results showed that (a) Legal protection for consumers who experience price differences is clearly regulated, but in its implementation based on existing provisions, it has not been carried out properly because there has been no complaint to be resolved directly by the authorized party, namely BPSK at the NTT Provincial Disperindag, so that when consumers file a complaint (b) the form of responsibility of the Suba Suka Store is to provide prices according to what is found by the store, the rest is the right of consumers to decide to continue or cancel the transaction. The conclusions in this paper are: (a) The legal protection provided has not been implemented properly because it has never been resolved by the authorized party, either directly or indirectly (b) errors in the price tag and cashier's price are things that need to be paid attention to again by the Suba Suka Store to become their full responsibility to solve the problem of price differences that occur. The author's suggestions (a) it is necessary to increase supervision and provide socialization about consumer protection (b) every business actor pays more attention to replacing price tags (c) consumers are expected to be smarter and increase awareness when they realize their rights are being violated (d) to further researchers so that they can continue this research to support this thesis.

**Keywords:** Legal Protection, Business Actors, Consumers, Prices

**Abstrak.** Perbedaan harga antara label harga dan harga kasir yang terjadi di Toko Suba Suka merupakan suatu bentuk pelanggaran hak bagi konsumen, sehingga diperlukan adanya kepastian hukum untuk melindungi hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha. Rumusan masalah penelitian ini yaitu: (a) Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami perbedaan harga antara label harga dan harga kasir menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen? (b) Apakah bentuk tanggung jawab pelaku usaha mengenai perbedaan harga antara label harga dan harga kasir yang dialami konsumen pada Toko Suba Suka, Kota Kupang? Tujuan penelitian ini adalah: (a) Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami perbedaan harga berdasar Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; dan (b) Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam menangani permasalahan perbedaan harga pada Toko Suba Suka di Kota Kupang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (a) Perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami perbedaan harga jelas diatur, namun dalam pengimplementasiannya berdasarkan ketentuan yang ada, belum dilakukan dengan baik dikarenakan belum adanya aduan untuk diselesaikan secara langsung oleh pihak yang berwenang yaitu BPSK di Disperindag Provinsi NTT, sehingga ketika konsumen mengajukan aduan (b) bentuk tanggung jawab pihak Toko Suba Suka adalah memberikan harga sesuai apa yang

Received Maret 17, 2024; Accepted April 26, 2024; Published Juni 30, 2024

\* Cindy Sara Nauolim, [cindysaranauolin@gmail.com](mailto:cindysaranauolin@gmail.com)

ditemukan oleh pihak toko, selebihnya menjadi hak konsumen untuk memutuskan melanjutkan atau membatalkan transaksi. Kesimpulan dalam penulisan ini adalah: (a) Perlindungan hukum yang diberikan belum diimplementasikan secara baik karena belum pernah diselesaikan oleh pihak yang berwenang, baik secara maupun tidak langsung (b) kesalahan pada label harga dan harga kasir menjadi hal yang perlu dipehatikan lagi oleh pihak Toko Suba Suka menjadi tanggung jawab penuh mereka untuk menyelesaikan permasalahan perbedaan harga yang terjadi. Saran penulis (a) perlu ditingkatkan pengawasan dan memberikan sosialisasi tentang perlindungan konsumen (b) setiap pelaku usaha lebih memperhatikan penggantian label harga (c) konsumen diharapkan lebih cerdas dan meningkatkan kesadaran ketika sadar haknya dilanggar (d) kepada peneliti selanjutnya agar dapat meneruskan penelitian ini untuk mendukung skripsi ini.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha, Konsumen, Harga

## LATAR BELAKANG

Era globalisasi merupakan perkembangan yang cukup beragam yang dialami oleh semua negara, baik negara berkembang maupun negara maju. Dengan begitu banyaknya kebutuhan oleh setiap orang, sehingga banyak menghasilkan beragam inovasi yang unik di berbagai bidang usaha, yang menjadi pemicu bagi seseorang ataupun kelompok untuk mengembangkan kreativitas mereka baik di bidang jasa maupun bidang lainnya dengan dukungan teknologi di era modern ini.

Sebagai bangsa yang masih dalam tahap sebagai negara berkembang, tentunya perkembangan global terus berdatangan dan menjadi pemicu bagi Bangsa Indonesia agar mengikuti perkembangan zaman yang ada. Terutama pada perkembangan teknologi yang memudahkan manusia dalam mengelola informasi dan data. Dampak yang paling menonjol adalah dalam dunia perekonomian yang memudahkan manusia untuk mengelola segala sesuatu tidak secara manual seperti biasanya, khususnya pada bidang perdagangan dan perindustrian yang menjadi bidang yang banyak dijalankan oleh pelaku usaha.

Menurut pendapat Aman Sinaga bahwa perkembangan perekonomian dewasa ini, telah memacu tumbuhnya sektor produksi dan perdagangan yang dalam kenyataan secara tidak langsung menciptakan kekuatan posisi pelaku usaha di satu sisi, dan menempatkan konsumen pada sisi yang lain. Sebagian pelaku usaha dalam melakukan kegiatannya acapkali mengabaikan kepentingan konsumen. Mengingat posisinya seperti itu, konsumen sering “terpaksa” menerima suatu produk barang/jasa, meskipun tidak sesuai dengan yang diinginkan (Sinaga, A., 2001).

Dr. Hulman Panjaitan menyatakan bahwa perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menjadi hukum positif di Indonesia, dimana didalamnya telah mengatur hak-hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen. Dalam praktik perdagangan barang dan/atau jasa, konsumen dan pelaku usaha berada dalam posisi yang tak seimbang, di mana konsumen berada pada

posisi yang lemah dan kurang menguntungkan, sementara pelaku usaha lebih diuntungkan. Oleh karena itu, untuk melindungi kepentingan konsumen sebagai pihak yang berada pada posisi yang lemah dan kurang menguntungkan tersebut, pemerintah telah mengundang regulasi tersebut (Panjaitan, H., 2021).

Kupang merupakan ibu kota Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan berbagai keragaman yang terdapat sudut kota. Salah satu pusat yang diminati para pengunjung dari berbagai daerah setiap kali mengunjungi ibu kota adalah Toko Suba Suka. Toko ini terkenal dengan berbagai jenis penawaran barang, harga yang murah, sederhana, dan tempat pelayanan yang memadai, serta mudah dijangkau oleh siapa saja. Namun, dengan segala kemudahan yang telah <sup>13</sup> **satunya adalah perbedaan harga yang tertera pada label harga dan saat membayar di meja kasir**. Penelitian menyatakan yang terjadi saat melakukan transaksi di meja kasir adalah selisih harga yang lebih tinggi, namun hal ini sering dianggap sepele oleh konsumen dan pada satu sisi menguntungkan pelaku usaha (Toko Suba Suka).

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai lembaga pemerintah yang mengawasi kegiatan pelaku usaha maupun konsumen menyatakan bahwa belum pernah menangani kasus selisih harga yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen di Kota Kupang sendiri. Pada kasus perselisihan harga di Kota Kupang terbilang rendah (khususnya di Toko Suba Suka) karena dianggap sepele oleh konsumen. Berdasarkan <sup>10</sup> **Pasal 4 ayat (2) UUPK menyatakan bahwa “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”**, menunjukkan bahwa perselisihan harga merupakan suatu bentuk pelanggaran hak konsumen. Peneliti telah menemukan sekitar lima belas (15) orang konsumen yang pernah mengalami perbedaan harga saat berbelanja di Toko Suba Suka, diantaranya ada yang memilih untuk tetap melakukan transaksi, ada yang membatalkan transaksi, dan ada yang komplain di meja kasir, namun dari tim pelayan memberikan harga yang sesuai label pertama (lama). Ini menunjukkan bahwa kesalahan pada label harga dengan harga yang tertera pada mesin kasir pembayaran seringkali terjadi, yang mana harga yang tercantum sebelumnya dan pada saat melakukan pembayaran terdapat perbedaan yang disebabkan oleh pengawasan di bidang administrasi yang kurang teliti oleh karyawan toko. Sehingga menimbulkan rasa kecewa bagi konsumen sebab jumlah yang harus dibayarkan memiliki jumlah diluar dari apa yang telah disiapkan oleh konsumen sebelumnya.

Hal ini dapat mengakibatkan batalnya pembelian yang dilakukan oleh konsumen serta akan menimbulkan ketegangan seperti perdebatan antara konsumen dengan pihak toko atau tempat perbelanjaan lainnya. Tentu pilihan yang dimiliki konsumen adalah membayar dengan

harga yang baru atau membatalkan transaksi yang hendak dilakukan, seperti yang dialami oleh lima belas (15) orang konsumen diatas. Namun, melihat dari segi ekonomis dengan jumlah kerugian yang dialami konsumen relatif kecil, maka konsumen memilih membayar dan mempasrahkan pelanggaran yang seharusnya menjadi hak mereka begitu saja.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tanggung jawab terhadap konsumen yang mengalami perbedaan harga antara label harga dan di kasir di tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (studi kasus di toko Suba Suka, Kota Kupang).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian Yuridis-Empiris, yang artinya mencari kebenaran fakta yang terjadi di lapangan. Penelitian ini menjelaskan mengenai perlindungan hukum, pengertian pelaku usaha dan pengusaha serta konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, prinsip pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen, perlindungan konsumen serta tinjauan mengenai label harga. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, data sekunder, dan data tersier. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung di tempat penelitian melalui wawancara. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur-literatur, buku hukum yang berkaitan dengan penelitian ini. Sedangkan data tersier yaitu data yang diperoleh dari catatan dokumentasi-dokumentasi, dan kamus hukum terkait masalah yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dengan wawancara (*interview*) dan studi pustaka. Teknik pengolahan data dengan *editing*, *coding*, dan tabulasi. Teknik analisis data secara deskriptif kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan permasalahan berdasarkan penelitian dan pembahasan dalam bentuk penjelasan atau uraian kalimat yang disusun secara sistematis, guna menjawab permasalahan berdasarkan hasil penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga dan Harga Kasir Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Konsumen merupakan subyek terpenting dalam dunia usaha karena tanpa adanya campur tangan mereka, maka bisnis ataupun usaha tidak akan berjalan dengan semestinya. Sehingga konsumen sering dihadapkan pada posisi yang cukup rumit dan secara tidak langsung

pelaku usaha diuntungkan ketika kesalahan pada mesin kasir terus terjadi. Pengaturan mengenai perlindungan konsumen tentu saja telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan kepastian hukum bagi setiap konsumen yang merasa haknya dirugikan dan menciptakan keseetaraan antara pelaku usaha dengan konsumen akan posisi mereka.

Berkaitan dengan kasus perbedaan harga yang tertera di label dan harga saat membayar di kasir merupakan bukti adanya kesalahan informasi yang diberikan kepada konsumen, sehingga dapat menimbulkan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Hal ini sesuai dengan pernyataan Pasal 4 ayat (2) yang jelas menyatakan bahwa “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”.

Maka merujuk pada pernyataan tersebut, berdasarkan Pasal 4 ayat (8) menyatakan bahwa “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Sehingga, kerugian yang dialami konsumen terkait perbedaan harga dapat melapor ke pihak yang berwenang untuk diupayakan penyelesaian jika terjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.

Disperindag Provinsi NTT mempunyai tugas pokok yaitu membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan yang telah diserahkan segala urusannya menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan di Bidang Perindustrian dan Perdagangan. Menurut hasil wawancara, bahwa dari tugas pokok disperindag tersebut maka fungsi dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan yang utama adalah membantu melakukan pengawasan, pembinaan, dan perumusan yang menunjang segala urusan yang berkaitan dengan Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur di setiap bidangnya. Maka dibentuklah suatu badan yang dikhususkan untuk menyelesaikan urusan konsumen dengan pelaku usaha ketika terjadi suatu sengketa konsumen yang bernama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada Bidang Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga yang dibentuk oleh provinsi.

Menurut Ibu Windi Gradiforiana selaku Pejabat Disperindag Provinsi NTT (Bidang Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga) mengatakan bahwa, BPSK merupakan lembaga non-pemerintah yang tugas dan wewenangnya yaitu ketika ada aduan dari konsumen maupun dari pelaku usaha sendiri dan ada konsumen yang mengajukan pengaduan ke lembaga ini maka tugas BPSK ialah mempertemukan kedua belah pihak dengan cara mediasi atau arbitrase untuk

mendapatkan solusi, yang pastinya berpatokan pada Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen.

Sehingga adanya upaya perlindungan hukum secara preventif (pencegahan) agar tidak diteruskan ke pengadilan, baik itu sengketa yang timbul antara pelaku usaha dengan konsumen maupun pelaku usaha dengan pelaku usaha sendiri baik secara materil maupun non-materil maka BPSK yang bertugas untuk menangani sengketa hingga selesai di luar pengadilan.

Lebih lanjut Ibu Windi Gradiforiana selaku Pejabat Disperindag Provinsi NTT (Bidang Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga) mengatakan bahwa, kehadiran BPSK ini sangat membantu sekali tidak hanya konsumen tetapi bagi pelaku usaha juga dibantu ketika menemui konflik yang tidak dapat diselesaikan sehingga tugas paling mulia sesuai dengan visi-misi BPSK agar tidak berlanjut ke tingkat pengadilan. Sehingga tugas dan wewenang BPSK didasarkan pada Pasal 52 huruf a hingga huruf m Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Fungsi pengawasan yang telah disebutkan sebelumnya oleh Disperindag Provinsi NTT yang dijalankan oleh tiap bidang sangatlah penting karena melakukan pengawasan terhadap setiap pelaku usaha yang berada di Kota Kupang maupun yang tersebar di setiap Kabupaten yang ada di Provinsi NTT. Disperindag Provinsi NTT melakukan pengawasan setiap 6 bulan sekali dalam 1 tahun yang dilakukan di setiap kabupaten yang ada di Nusa Tenggara Timur. Ketika ditemukan adanya kesalahan pada pelaku usaha, maka akan diberikan teguran (maksimal 3 kali), hingga ke tahap dilarang membuka usaha apabila tidak diindahkan teguran tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap ke-15 orang responden yang secara langsung mengalami perbedaan harga saat berbelanja di Toko Suba Suka, terdapat selisih harga yang cukup tinggi yang membuat sebagian konsumen memutuskan untuk membatalkan transaksi. Hal ini didukung dengan data primer peneliti yang mendapati barang yang memiliki perbedaan harga serta nominal harga yang berbeda terhadap 15 orang konsumen tersebut. Untuk lebih jelasnya akan dipaparkan dalam bentuk tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Tanggapan Responden (Konsumen) Toko Suba Suka Mengenai Barang Yang Didapati Perbedaan Harga dengan Nominal tertentu**

No.	Nama Responden	Nama Barang	Harga Awal	Selisih Harga yang terjadi
1.	Cintya	Kaos oblong	85 ribu rupiah	5 ribu rupiah
2.	Cece Ndoko	Kemeja	69 ribu rupiah	6 ribu rupiah
3.	Dewi Palpialy	Kaos oblong	39 ribu rupiah	6 ribu rupiah
4.	Andre	Kaos berkerah	49 ribu rupiah	4 ribu rupiah
5.	Ritha Fiah	Switer	60 ribu rupiah	3 ribu rupiah
6.	Febriana Angkang	Kemeja	89 ribu rupiah	5 ribu rupiah
7.	Della	Sepatu rata	69 ribu rupiah	4 ribu rupiah
8.	Yohanes Bata	Celana jeans	80 ribu rupiah	10 ribu rupiah
9.	Fety Molina	Ikatan pinggang wanita	12.500 ribu rupiah	2.500 ribu rupiah
10.	Maksi Thal	Jaket jeans pria	150 ribu rupiah	10 ribu rupiah
11.	Ela Ratu	Tas	69 ribu rupiah	9 ribu rupiah
12.	Heni Tanesib	Dress	89 ribu rupiah	4 ribu rupiah
13.	Tri Nope	Bantal	49 ribu rupiah	4 ribu rupiah
14.	Adrianus Lau	Hoodie pria	65 ribu rupiah	5 ribu rupiah
15.	Aty Pandie	Rok	60 ribu rupiah	5 ribu rupiah

Sumber: data primer, 2023

Berdasarkan data yang dipaparkan pada Tabel 1, maka menunjukkan bahwa ke-15 orang responden mendapati perbedaan pada barang tertentu. Selisih harga yang terjadi membuat 5 orang konsumen yang secara langsung menyadari dan mengajukan pengaduan di pihak kasir saat itu juga. Sedangkan bagi 10 orang konsumen yang tidak sempat mengadukan perbedaan harga saat melakukan transaksi setelah menyadari nominal harga yang jauh berbeda ketika selesai berbelanja, mereka merasa dirugikan sekali. Ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung konsumen yang tidak sempat mengadukan perbedaan harga itu tidak mendapatkan perlindungan hukum karena penyelesaiannya sebatas pengaduan di kasir saja dan tidak sampai ke pihak yang berwenang untuk dapat menyelesaikan keluhan konsumen tersebut.

Pada bagian inilah lembaga pengawasan memiliki peran penting untuk menerima keluhan konsumen saat mengalami kerugian yang ditimbulkan oleh pihak pelaku usaha (Toko Suba Suka). Namun, beberapa konsumen ternyata tidak mengetahui keberadaan BPSK atau lembaga yang mengawasi dan menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, sehingga ini menjadi salah satu faktor kurangnya kesadaran akan pentingnya informasi yang justru menjadi wadah untuk menyelesaikan persoalan kerugian yang dihadapi konsumen yang tidak melakukan pengaduan secara langsung. Untuk lebih jelasnya akan dipaparkan pada tabel 2 berikut:

**Tabel 2. Tanggapan Responden (Konsumen) Toko Suba Suka Yang Mengetahui Adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT**

No.	Nama Responden	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT	
		Mengetahui	Tidak Mengetahui
1.	Cintya	-	✓
2.	Cece Ndoko	✓	-
3.	Dewi Palpialy	-	✓
4.	Andre	✓	-
5.	Ritha Fiah	-	✓
6.	Febriani Angkang	✓	-
7.	Della	-	✓
8.	Yohanes Bata	-	✓
9.	Fety Molina	✓	-
10.	Maksi Thal	-	✓
11.	Ela Ratu	-	✓
12.	Heni Tanesib	-	✓
13.	Tri Nope	✓	-
14.	Adrianus Lau	✓	-
15.	Aty Pandie	-	✓

Sumber: data primer, 2023

Berdasarkan data yang dipaparkan pada Tabel 2, maka menunjukkan bahwa dari 15 orang responden, diperoleh jawaban dari 6 orang konsumen menyatakan bahwa konsumen mengetahui adanya keberadaan Disperindag Provinsi NTT sebagai lembaga yang mengawasi perilaku konsumen sedangkan dari 9 orang konsumen tidak mengetahui keberadaan adanya Disperindag Provinsi NTT. Peneliti menemukan beberapa alasan konsumen tidak mengetahui keberadaan Disperindag, antara lain:

1. Pengetahuan konsumen terkait perlindungan konsumen sangat minim
2. Kesadaran konsumen terkait perlindungan konsumen yang kurang
3. Belum pernah mendengar adanya BPSK di Disperindag

Dengan ketidaktahuannya konsumen mengenai BPSK menyulitkan lembaga pengawasan untuk mengimplementasikan ketentuan mengenai hak dan kewajiban bagi konsumen maupun pelaku usaha sendiri. Sehingga, berdasarkan aturan yang berlaku konsumen dapat melaporkan ke pihak yang berwenang untuk memperoleh perlindungan hukum ketika dilakukan mediasi yang tidak berhasil antara pelaku usaha dengan konsumen sesuai prosedur yang ada.

Menurut Ibu Windi Gradiforiana selaku pejabat Disperindag Provinsi NTT (Bidang Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga) mengatakan bahwa, salah satu faktor belum adanya aduan mungkin dikarenakan oleh tuntutan gaya hidup dan sebagian orang beranggapan bahwa berbeda 1.000/2000 rupiah tidak menjadi masalah, karena tugas lembaga cuman sebatas mengawasi saja selebihnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha dan konsumen diharapkan lebih cerdas untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Dan secara tidak langsung pelaku usaha juga merupakan konsumen karena mereka mendistribusikan barang dari luar baru dijual kembali. Ini menjelaskan bahwa hubungan pelaku usaha menimbulkan hak dan kewajiban yang harus diperhatikan secara bersama-sama.

Lebih lanjut bu Windi Gradiforiana selaku pejabat Disperindag Provinsi NTT (Bidang Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga) mengatakan bahwa, Disperindag Provinsi NTT melakukan sosialisasi kepada pelaku usaha secara berkala agar mereka dapat mengerti dan melakukan kewajiban mereka sebagaimana mestinya setiap bulan secara berkala.

Melalui kegiatan sosialisasi secara berkala oleh BPSK diharapkan mampu memberikan pemahaman bagi setiap pelaku usaha untuk lebih memperhatikan kegiatan usaha yang dijalankan, terkhususnya bagi konsumen agar lebih meningkatkan kesadaran dan pengetahuan akan keberadaan posisi mereka karena tingkat pemahaman konsumen masih rendah menjadi faktor utama bagi pihak yang berwenang untuk dapat mengatasinya.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan pendapat penulis bahwa perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami perbedaan harga antara label harga dan harga kasir sudah jelas diatur, namun dalam pengimplementasiannya berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen belum dilakukan dengan baik dikarenakan belum tersampainya aduan untuk diselesaikan secara langsung oleh pihak yang berwenang yaitu BPSK di Disperindag Provinsi NTT.

### **Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Mengenai Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Harga Kasir Yang Dialami Konsumen Pada Toko Suba Suka, Kota Kupang**

Pihak toko dapat dikatakan bertanggungjawab apabila adanya komplain atau aduan dari konsumen yang mendapati perbedaan harga saat membayar di mesin kasir, dengan cara

meminta maaf kepada konsumen dan melakukan pengecekan terhadap harga barang yang akan dipakai. Jika tidak adanya komplain atau aduan pihak toko tidak perlu bertanggungjawab atas apa yang dialami konsumen. Pada kenyataannya, kesalahan atau kekeliruan seringkali terjadi saat karyawan mengganti label harga tanpa disengajai. Pelaku usaha dilarang menjual barang yang tidak sesuai dengan harga yang telah dijanjikan pada label harga, maka dari itu pelaku usaha memiliki kewajiban untuk dapat beritikad baik dalam menanggapi persoalan perbedaan harga yang diadukan konsumen.

Menurut Ibu Feby Otanu selaku pihak Toko Suba Suka mengatakan bahwa, sejak ia bekerja di toko ini, pelaku usaha sendiri pernah menerima keluhan berkaitan dengan perbedaan harga, tetapi tanggapan pelaku usaha tentunya langsung diselesaikan oleh pihak Toko Suba Suka. Sehingga pihak toko disini menjadikannya sebagai pembelajaran untuk selalu memperhatikan hal-hal seperti ini kedepannya.

Berdasarkan kenyataan yang terjadi terhadap 15 orang responden yang diteliti diperoleh 10 orang konsumen tidak menyadari perbedaan harga pada saat melakukan transaksi di Toko dan baru mengetahui setelah mengecek ulang barang belanja mereka, akan tetapi mereka juga tidak tahu harus berbuat apa dan mengadukan hal tersebut kemana. Sedangkan, bagi ke-5 orang konsumen yang secara sadar dan langsung melakukan pengaduan ke pihak kasir, ternyata mendapat respon positif oleh pihak toko. Bentuk pertanggungjawaban pihak toko adalah dengan cara meminta maaf kepada konsumen yang terkait kemudian segera melakukan pengecekan kembali mengenai perbedaan harga pada barang tersebut, lalu pihak toko tetap menjual barang sesuai harga yang tertera di kasir karena harga pada label terdapat kekeliruan kepada 4 orang konsumen yang mengadukan ke pihak toko, sedangkan kepada 1 orang konsumen yang mengadukan ke pihak toko, mereka menjual barang sesuai label harga yang diakui memang murni kesalahan pihak Toko Suba Suka.

Menurut responden konsumen bernama Ritha Fiah mengatakan bahwa ia tetap melanjutkan transaksi karena pihak kasir menjual barang sesuai harga yang tertera pada label sesuai harga yang dijanjikan dan diinginkan konsumen. Berbeda dengan responden konsumen bernama Cece Ndoko mengatakan bahwa ia tidak melanjutkan transaksi karena pihak toko menjual sesuai harga kasir yang nominalnya lebih tinggi dari harga yang tertera di label. Hal berbeda disampaikan oleh responden bernama Della yang sama sekali tidak melakukan pengaduan ke pihak kasir bahwa ia merasa sangat dirugikan ketika ia mengetahui perbedaan harga yang dialaminya merupakan salah satu bentuk pelanggaran haknya sebagai seorang konsumen.

Melihat tanggapan pihak Toko Suba Suka jelas bahwa hak konsumen telah dilanggar karena nilai tukar yang dijanjikan tidak sesuai dengan apa yang diberikan oleh pihak toko, justru lebih banyak memakai harga kasir bukan harga yang ada di label yang ternyata murni kesalahan pihak toko tanpa disengajai. Sehingga berdasarkan prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) pihak Toko Suba Suka disini diberikan beban pembuktian untuk mempertanggungjawabkan kesalahan yang terjadi bagi konsumen yang merasa dirugikan. Hal yang telah dilakukan oleh pihak Toko Suba Suka membuktikan prinsip ini diterapkan dengan baik tanpa disadari ketika terjadi pengaduan di kasir. Sehingga dalam keadaan apapun pelaku usaha memberikan ganti rugi kepada konsumen yang haknya telah terbukti dilanggar, karena konsumen berhak mendapat informasi yang jelas mengenai suatu produk yang diperdagangkan. Hal ini sesuai dengan kebutuhan konsumen untuk dapat mempergunakan haknya secara benar, maka tidak heran ada konsumen yang membatalkan transaksi mereka saat di kasir.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap kasir, mengenai perbedaan harga yang terjadi ketika berbelanja di Toko Suba Suka yang dialami konsumen adalah pihak kasir berupaya agar memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen yang berbelanja. Karena sistem pelayanan ada yang menggunakan pergantian waktu, maka pihak kasir memberikan pilihan kepada konsumen yang mengalami perbedaan harga tersebut untuk tetap melanjutkan transaksi atau tidak. Pihak kasir juga mengatakan bahwa adanya komplain bisa saja karena konsumen tidak memperhatikan dengan seksama harga terlebih dahulu.

Peneliti menemukan beberapa alasan konsumen yang tidak mengadukan perbedaan harga saat membayar dikarenakan beberapa faktor, yaitu:

1. Konsumen tidak menyadari dan tidak mengetahui bahwa haknya sedang dilanggar.
2. Sebagian konsumen tidak terlalu mempermasalahkan hal tersebut terkait selisih harga dan melanjutkan transaksi.
3. Kebutuhan akan pemakaian barang tersebut membuat konsumen tetap melanjutkan transaksi, walaupun selisih harganya tinggi daripada yang tertera di label.
4. Faktor gaya hidup konsumen.
5. Konsumen tidak berani melakukan pengaduan dan mempasrahkan hak-haknya dilanggar oleh pelaku usaha.

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Feby Otanu selaku pihak Toko Suba Suka mengatakan bahwa, pastinya sebagai pihak yang memberikan pelayanan kami akan mengecek dulu harga barang yang ada di label dan cocokkan kembali, kadang-kadang juga mungkin pihak kami tidak sengaja membuat kekeliruan atau bisa jadi kesalahan konsumen yang keliru melihat nominal

harga hingga menimbulkan kekliruan juga. Jadi, berbicara tentang tanggungjawab pasti pihak toko akan merespon baik keluhan itu dan memberikan sesuai apa yang telah disepakati.

Kesalahan pada label harga dan harga kasir menjadi hal yang harus diperhatikan bagi setiap pelaku usaha agar hal-hal yang tidak diinginkan tidak terjadi. Dan apa yang terjadi kepada 15 orang konsumen bisa saja dialami banyak konsumen yang mengalami hal yang serupa namun sulitnya informasi yang diperoleh. Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan pendapat penulis bahwa bentuk tanggungjawab pihak Toko Suba Suka adalah memberikan harga sesuai apa yang ditemukan oleh pihak toko, selebihnya menjadi hak konsumen untuk memutuskan melanjutkan atau membatalkan transaksi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diperoleh bahwa Perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami perbedaan harga antara label harga dan harga kasir menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah belum diimplementasikan dengan baik kepada konsumen dan pelaku usaha karena faktor tidak adanya aduan, baik secara langsung maupun tidak langsung oleh lembaga yang berwenang yaitu BPSK. Bentuk tanggung jawab pihak Toko Suba Suka adalah pihak toko menerima keluhan-keluhan yang di adukan konsumen, menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanannya dan akan berupaya bekerjasama untuk menemukan solusi, kemudian memberikan harga yang tertera di label harga atau di mesin kasir sesuai apa yang ditemukan saat melakukan pengecekan, dan langsung mengganti label harga jika terjadi kekeliruan.

## DAFTAR REFERENSI

- Abdul Atsar, S.H., M.H. dan Rani Apriani, S.E., S.H., M.H. Buku Ajar *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: PENERBIT DEEPUBLISH (GRUP PENERBITAN CV BUDI UTAMA). 2019
- Abdul Halim Barkatullah, S.H., M.Hum. *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Penerbit Nusa Media. 2016
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja-Grafindo Perkasa. 2008
- Alimatus Sa'diyah, Ayu Sadewi Rahmawati, Dian Eka Lestari, Diva Satria Putri Dinasti Wibisono, Gita Egis Triyani, Ijazatul Khoiriyah, Medina Aulyan Sahara, Murni Kasiyati. Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta. Vol. 7 No. 1, January - June 2023
- Aman Sinaga. *Pemberdayaan Hak-Hak Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Perlindungan Konsumen DITJEN Perdagangan dalam Negeri Departemen Perindustrian dan Perdagangan Bekerjasama dengan Yayasan Gemainti, 2001),

- Hamid, A. H., & SH, M., *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Vol.1). 2017. SAH Kristiyanti, C. T. S. (2022). *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika. Hukum Perlindungan Konsumen MEDIA. 2022
- Husni Syawali dan Neni Imaniati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit CV. Mandar Maju, Bandung 2000,
- Kamus Bahasa Indonesia, Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional Jakarta, 2008
- Muhamad Qustulani. *Modul Matakuliah Perlindungan Hukum & Konsumen*. Tangerang: PSP Nusantara Press. 2018
- Panjaitan, H. *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*. Jakarta: Penerbit Jala Permata Aksara. 2021
- 7 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar Dan/Atau Jasa
- 9 Putera, A. A. N. B. K. C., & Parsa, I. W. (2020). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label Dan Harga Kasir. *Jurnal Kertha Semaya*, 8(2), 1–17.
- Rosmawati, S.H., M.H. *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group.2018
- Samsul, I. Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). *Negara Hukum: Membangun Hukum Untuk Keadilan Dan Kesejahteraan*, 4(2), 2016
- Tri Kunawingsih & Anto Pracoyo. *Pengertian dan Perilaku Konsumen*. 2007
- 6 Undang-undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
- Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
- Widiarty, W. S. *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluwarsa*.Depok: PT Komodo Books 2016
- Yusuf Shofie, S.H., M.H. *Kapita Selektta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*.Penerbit PT Citra Aditya Bakti. 2008
- Zulham, S. H. *Hukum perlindungan konsumen*. Prenada Media. 2017

# Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga dan Harga Kasir di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Ka

## ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1 [journal.stekom.ac.id](http://journal.stekom.ac.id) Internet Source 2%

2 [eprints.unika.ac.id](http://eprints.unika.ac.id) Internet Source 2%

3 [garuda.ristekbrin.go.id](http://garuda.ristekbrin.go.id) Internet Source 2%

4 [eprints.ulm.ac.id](http://eprints.ulm.ac.id) Internet Source 1%

5 Indrasari, Dewi. "Analisis Hukum Penerapan Tindak Pidana Pencurian Dengan Kekerasan (Studi Putusan Perkara Pidana Nomor: 155/Pid.B/2018/Pn Dmk)", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023  
Publication 1%

6 [www.tatanusa.co.id](http://www.tatanusa.co.id) Internet Source 1%

[ejournal.unsrat.ac.id](http://ejournal.unsrat.ac.id)

7	Internet Source	1 %
8	Submitted to Universitas International Batam Student Paper	1 %
9	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	1 %
10	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Semarang Student Paper	1 %
11	<a href="http://journal.untar.ac.id">journal.untar.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://scholar.unand.ac.id">scholar.unand.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://doaj.org">doaj.org</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://journal.unpad.ac.id">journal.unpad.ac.id</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://staipancabudi.ac.id">staipancabudi.ac.id</a> Internet Source	1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off