

## Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perbedaan Label Harga Produk Dengan Bukti Transaksi Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999<sup>1</sup>

Nicholas Alveroz Hutagaol<sup>2</sup>

[alverozhugo@gmail.com](mailto:alverozhugo@gmail.com)

Fritje Rumimpunu<sup>3</sup>

Firdja Baftim<sup>4</sup>

[firdjabaftim@gmail.com](mailto:firdjabaftim@gmail.com)

### ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaturan hukum terhadap perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi atas suatu produk dan untuk mengetahui dampak yang ditimbulkan serta upaya perlindungan hukum yang dapat diberikan secara relevan kepada konsumen atas perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi suatu produk. Merealisasikan efektivitas perekonomian nasional pada perkembangan zaman yang semakin maju, sangat diharapkan adanya kontribusi yang besar bagi setiap warga negara khususnya para pelaku usaha untuk menunjang tumbuhnya dunia usaha yang sehat sehingga mampu menghasilkan berbagai barang dan jasa dalam meningkatkan kesejahteraan umum. Namun, proses pesatnya kemajuan perekonomian dalam upaya perwujudan kesejahteraan umum akan ditemukan berbagai permasalahan yang sangat menjadi perhatian publik, salah satunya ialah perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi yang banyak ditemukan pada beberapa pasar swalayan di berbagai sudut kota maupun desa yang berpotensi merugikan konsumen serta dalam proses penyelesaiannya tidak berdampak pada tingkat kepuasan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara jelas telah mengatur terkait beberapa unsur yang menjadi landasan awal sehubungan dengan penegakan daripada hak-hak konsumen sebagai pengguna barang dan jasa yang diperdagangkan sekaligus kewajiban pelaku usaha sebagai penyedia barang dan jasa yang diperdagangkan. Dengan kata lain, akan menjadi suatu hal signifikan yang sangat penting dalam aktivitas perdagangan di kalangan masyarakat dengan harapan masyarakat mampu bertindak secara sadar sebagai konsumen yang kritis dan mandiri dalam pemenuhan hak-hak konsumen.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Label Harga Produk, Konsumen

### PENDAHULUAN.

#### A. LATAR BELAKANG.

Perkembangan era globalisasi pada dewasa ini, suatu norma hukum yang timbul dan berkembang dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara tentu saja mempunyai tujuan yang hendak dicapai, di mana tujuan hukum itu sendiri pada hakikatnya untuk menciptakan tatanan masyarakat yang aman, tertib, tenang dan terciptanya keseimbangan dalam kehidupan masyarakat serta diharapkan kepentingan manusia akan terlindungi tanpa terbentur dengan kepentingan sesamanya sesuai dengan acuan filosofis pada suatu negara.<sup>5</sup> Sebagaimana sesuai dengan pandangan Jeremy Bentham dalam teori kemanfaatan untuk tercapainya suatu tujuan hukum bahwa kebahagiaan sebesar-besarnya untuk umat manusia sebanyak-banyaknya yang merupakan dasar dari moral serta norma hukum<sup>6</sup>

Amanat dari Alinea Ke-4 Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah diuraikan yang secara jelas dan konkret bahwa

Tujuan negara Indonesia untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.<sup>7</sup>

Menilik pada rangka upaya untuk mencapai kesejahteraan umum sebagai wujud nyata daripada salah satu tujuan negara, maka secara jelas dan definitif dalam ketentuan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 telah diatur sebagai penjaminan mutlak dan signifikan dalam aktualisasi perekonomian nasional dan kesejahteraan sosial yang konkret serta berkelanjutan dengan hakikat efisiensi berkeadilan atas integritas ekonomi nasional.<sup>8</sup>

Upaya merealisasikan efektivitas perekonomian nasional pada perkembangan zaman yang semakin maju, sangat diharapkan adanya kontribusi yang besar bagi setiap warga negara khususnya para pelaku usaha untuk menunjang tumbuhnya dunia usaha yang sehat

<sup>1</sup> Artikel Skripsi.

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 19071101575.

<sup>3</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum.

<sup>4</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum.

<sup>5</sup> Dewa Gede Sudika Mangku. 2020. *Pengantar Ilmu Hukum*. (Klaten: Penerbit Lakeisha). Hlm. 29.

<sup>6</sup> Donald Albert Rumokoy, Frans Maramis. 2018. *Pengantar Ilmu Hukum*. (Depok: Rajawali Pers). Hlm. 34.

<sup>7</sup> Cindy Kus Untari, dkk. 2017. *UUD 1945 & Amandemennya untuk Pelajar dan Umum*. (Jakarta: PT. Grasindo). Hlm. 43.

<sup>8</sup> Ibid. Hlm. 88.

sehingga mampu menghasilkan pelbagai barang dan jasa dalam meningkatkan kesejahteraan umum sekaligus memberikan legitimasi atas barang dan jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa menimbulkan kerugian pada konsumen dalam berbagai kalangan.<sup>9</sup>

Proses pesatnya kemajuan perekonomian dalam upaya perwujudan kesejahteraan umum akan ditemukan berbagai permasalahan yang sangat menjadi perhatian publik, salah satunya ialah perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi yang banyak ditemukan pada beberapa pasar swalayan di berbagai sudut kota maupun desa yang berpotensi merugikan konsumen serta dalam proses penyelesaiannya tidak berdampak pada tingkat kepuasan konsumen.<sup>10</sup>

Permasalahan tersebut menjadi suatu perhatian yang signifikan bagi pemerintah Indonesia dalam upaya peningkatan kesadaran hak-hak konsumen serta kewajiban para pelaku usaha sehingga menjadi sangat penting dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang di mana eksistensi daripada produk perundang-undangan tersebut memiliki tujuan baik dan mulia, yaitu guna memberikan perhatian dan perlindungan serta kesejahteraan secara memadai dan kompleks kepada para konsumen yang di Indonesia.<sup>11</sup>

Kedudukan para pelaku usaha dan konsumen yang tidak seimbang di mana konsumen berada pada posisi yang lemah dalam melengkapi kebutuhan yang diinginkan serta kebebasan dalam menentukan varian barang dan jasa melatarbelakangi lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen semata dijadikan sebagai objek aktivitas perdagangan daripada para pelaku usaha untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya tanpa memperhatikan kompensasi kesejahteraan konsumen melalui berbagai cara penjualan yang merugikan dan menjadi akar keluhan yang dialami oleh para konsumen akibat dari perilaku para pelaku usaha sedemikian rupa.<sup>12</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara jelas telah mengatur terkait beberapa unsur yang menjadi landasan awal sehubungan dengan penegakan daripada hak-hak konsumen sebagai pengguna barang dan jasa yang diperdagangkan sekaligus kewajiban pelaku usaha sebagai penyedia barang dan jasa yang diperdagangkan. Dengan kata lain, akan menjadi suatu hal signifikan yang sangat penting dalam aktivitas perdagangan di kalangan masyarakat dengan harapan masyarakat

mampu bertindak secara sadar sebagai konsumen yang kritis dan mandiri dalam pemenuhan hak-hak konsumen.<sup>13</sup> Uraian terkait beberapa hak konsumen pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 secara jelas diuraikan bahwa konsumen memiliki hak untuk memilih serta memperoleh barang dan jasa sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Konsumen sudah sepatutnya memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur atas kondisi dan jaminan mutlak suatu barang dan jasa serta memperoleh kompensasi, ganti rugi, penggantian barang dan jasa bilamana barang dan jasa yang diperoleh tidak sesuai dengan yang dijanjikan sebagai bentuk pelayanan tanpa diskriminasi konsumen.<sup>14</sup> Salah satu kewajiban pelaku usaha sebagaimana yang telah termaktub dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf b disebutkan:

“Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk sepatutnya harus dilaksanakan dalam memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait kondisi dan jaminan barang dan jasa. Selain itu, pelaku usaha sepatutnya wajib memberikan penjelasan terkait penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan suatu barang dan jasa kepada para konsumen sehingga para pelaku usaha wajib untuk memenuhi segala hal yang merupakan bagian daripada hak para konsumen serta melaksanakan kewajiban lainnya sebagai pelaku usaha”.<sup>15</sup> Inti yang terdapat pada praktiknya sering kali timbul permasalahan yang salah satu di antaranya, seperti perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi yang dialami oleh Bapak Stefanus Sumampouw sebagai salah satu konsumen ketika berbelanja di salah satu Alfamart yang terletak di Jalan 17 Agustus, Kelurahan Wanea, Teling Atas, Kecamatan Sario, Kota Manado, Sulawesi Utara. Beliau mengungkapkan secara jelas ketika berbelanja persediaan beberapa kebutuhan pokok, beliau merasa heran dan kaget ketika melihat total harga yang dibelanjakan tidak sesuai dengan yang beliau perhitungkan sebelumnya. Setelah ditelusuri, ditemukan beberapa produk yang nominal harganya dalam bukti transaksi berbeda dengan harga yang tertera pada label harga produk. Beliau juga berusaha untuk menelusuri beberapa faktor penyebab terkait perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi dan karyawan kasir menyampaikan permohonan maaf serta beralasan jika harga yang tertera pada produk tidak sempat diperbarui oleh dirinya dengan harga terbaru.<sup>16</sup> Masalah yang telah

<sup>9</sup> Saptono Raharjo. 2017. *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Bhuana Ilmu Populer). Hlm. 1.

<sup>10</sup> Aris Prio Agus Santoso, dkk. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pendekatan Praktis Dan Aplikatif*. (Bantul: Pustakabarupress). Hlm. 33.

<sup>11</sup> Belajar Hukum. *Sejarah Lahirnya Hukum Perlindungan Konsumen*. <http://belajarhukum27.blogspot.com/2014/12/sejarah-lahirnya-hukum-perlindungan.html>. Akses pada tanggal 12 Oktober 2022. Pukul 13.59 WITA.

<sup>12</sup> Mushlihin. *Latar Belakang Lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. <https://www.referensimakalah.com/2013/04/Latar->

[belakang-lahirnya-Undang-undang-perlindungan-konsumen.html](http://belakang-lahirnya-Undang-undang-perlindungan-konsumen.html). Akses pada tanggal 12 Oktober 2022. Pukul 21.17 WITA.

<sup>13</sup> Grace Henni Tampongangoy. 2021. *Hukum Persaingan Usaha Dan Perlindungan Konsumen*. (Banyumas: CV. Amerta Media). Hlm. 38.

<sup>14</sup> A.A. Sagung Agung Sintia Maharani, I Ketut Markeling. 2014. *Akibat Hukum Terhadap Perbedaan Harga Barang Pada Label (Price Tag) Dan Harga Kasir*. Jurnal Ilmu Hukum. Volume 02. Nomor 05.

<sup>15</sup> Saptono Raharjo. *Op. Cit.* Hlm. 8.

<sup>16</sup> Wawancara Pribadi. Stefanus Stefi Sumampouw – Ketua Lembaga Perlindungan

diuraikannya sebelumnya menjadi bukti konkret bahwa kewajiban daripada para pelaku usaha tidak sepenuhnya terlaksana secara optimal serta hak-hak daripada para konsumen yang tidak terealisasi dengan baik sehingga menimbulkan beberapa kerugian yang dialami oleh para konsumen pada saat melakukan suatu transaksi di beberapa pusat perbelanjaan pada berbagai daerah.<sup>17</sup>

Merujuk pada latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk menulis skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perbedaan Label Harga Produk Dengan Bukti Transaksi Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”.

## B. RUMUSAN MASALAH.

1. Bagaimana aturan hukum perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi suatu produk terhadap konsumen?
2. Bagaimana dampak yang ditimbulkan dan upaya perlindungan hukum yang dapat diberikan secara relevan kepada konsumen atas perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi suatu produk?

## C. METODE PENELITIAN.

Metode penelitian yang digunakan dalam melakukan penulisan penelitian hukum ini, yakni sebagai berikut: Menilik pada judul serta rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka jenis metode penelitian yang akan digunakan adalah metode penelitian hukum normatif – empiris. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, bahwa:

“Penelitian hukum normatif ialah penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar dengan cara mengadakan suatu penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan sekumpulan literatur yang terkait secara logis dan relevan dengan permasalahan yang diteliti menyelaraskan dengan substansi kajian. Penelitian hukum empiris atau sosiologis adalah suatu penelitian hukum yang diterapkan dengan cara meneliti data primer dan data sekunder”.<sup>18</sup> Maka, penulis menggunakan metode deduktif mengenai permasalahan yang bersifat umum ditarik ke suatu kesimpulan yang bersifat khusus Untuk dapat melihat *das sollen* (teori) dan *das sein* (praktik dilapangan).

## PEMBAHASAN

### A. Aturan Hukum Perbedaan Label Harga Produk Dengan Bukti Transaksi Suatu Produk Terhadap Konsumen.

Konsumen Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Utara. Pada tanggal 25 Februari 2023. Kantor Lembaga Perlindungan Konsumen Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Utara.

<sup>17</sup> Anak Agung Istri Dewi Permatasari, I Wayan Novy Purwanto. 2019. *Perlindungan Hukum Konsumen Minimarket Atas Perbedaan Label Harga Dengan Harga Yang Dibayarkan*. Jurnal Ilmu Hukum. Volume 08. Nomor 09.

<sup>18</sup> Soerjono Soekanto, Sri Mamudji. 2010. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada). Hlm. 13-14.

Pesatnya perkembangan dalam bidang industri maupun perdagangan memberikan keleluasaan bagi para konsumen untuk menentukan barang dan jasa guna memenuhi kebutuhannya. Pada hakikatnya, konsumen diposisikan sebagai determinan yang memiliki esensial dalam hubungannya dengan pelaku usaha. Suatu perdagangan tidak akan terlaksana tanpa adanya konsumen yang menggunakan barang atau jasa yang diperdagangkan oleh setiap pelaku usaha.

Seseorang dalam mencukupi kebutuhan hidupnya tentu sangat tidak terlepas dari pemenuhan kebutuhan pokok sehari-hari yang banyak diperjualbelikan oleh para pelaku usaha dalam memperdagangkan barang atau jasa di beberapa pasar swalayan maupun pasar tradisional yang terletak di setiap sudut daerah tertentu.<sup>19</sup> Masyarakat baik secara individu maupun kelompok yang tergolong sebagai konsumen sering kali dipersuakan dengan perilaku beberapa oknum pelaku usaha di bidang perdagangan yang cenderung berpotensi dapat merugikan konsumen.<sup>20</sup> Eksistensi konsumen sebagai pemakai atas suatu barang dan jasa tentunya tidak terlepas dari beberapa hak-hak spesifik yang harus dibentengi serta pada aktualisasinya telah diatur yang sebagaimana termaktub di beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen guna memberikan legitimasi hukum serta membentengi hak-hak para konsumen yang telah dimandatkan oleh pemerintah. Konsumen cenderung lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, oleh karena itu diperlukan perlindungan secara khusus terhadap konsumen melalui hukum perlindungan konsumen.<sup>21</sup>

Salah satu permasalahan terkait tidak terpenuhinya hak-hak konsumen secara mutlak yang kerap terjadi, seperti permasalahan terhadap hak-hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas dalam menentukan serta memperoleh barang dan jasa sebagai akibat dari tindakan beberapa pelaku usaha yang telah bertindak secara sewenang-wenang tanpa memperhatikan dengan baik terhadap kompensasi kesejahteraan bagi setiap konsumen atas permasalahan tersebut.

Perkembangan dengan seiring berjalannya era hingga pada saat ini terutama dalam aspek ekonomi, tentu saja suatu aktivitas perdagangan telah dilancarkan melalui beberapa aksi transaksi yang diterapkan oleh para konsumen dalam hubungan keterkaitannya untuk mencukupi kebutuhan dengan para pelaku usaha. Terkait dengan transaksi yang berlangsung antara konsumen dengan pelaku usaha tentunya tidak menutup

<sup>19</sup> Rosdiana, Chi Chi Nurhalizah. 2017. *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pembelian Produk Supermarket Yang Tidak Sesuai Dengan Label Harga Promosi Di Kota Balikpapan*. Jurnal de Jure. Volume 09. Nomor 02.

<sup>20</sup> Shavira Andirasari, dkk. 2019. *Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Semarang*. Diponegoro Law Journal. Volume 08. Nomor 04.

<sup>21</sup> Sudjana, Elisatris Gultom. 2016. *Rahasia Dagang Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*. (Bandung: CV. Keni Media). Hlm. 75.

kemungkinan akan terjadi beberapa hal yang dapat menimbulkan permasalahan di khalayak masyarakat. Hal yang terkait dengan faktor informasi benar dan jelas atas harga barang atau jasa yang tercantum dalam beberapa bukti transaksi sudah seyogyanya dijadikan sebagai tolak ukur atas kualitas suatu barang atau jasa serta pemenuhan daripada hak-hak konsumen setelah terciptanya suatu kesepakatan yang konkret dalam bentuk bukti transaksi.

Bukti transaksi dalam hal ini sudah sepatutnya dijadikan sebagai wujud salah satu proses tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang mendasari sudah terlaksana atau tidaknya transaksi yang baik dalam aktivitas perdagangan dengan harapan dapat memberikan manfaat yang optimal dalam tercapainya aspek kesejahteraan dan iklim usaha yang baik bagi kalangan masyarakat luas.<sup>22</sup>

Setiap individu merupakan subjek hukum di bawah otoritas hukum yang dapat diyakinkan secara demikian bahwa setiap dari individu wajib mematuhi dalam segala tata kelolanya. Pada realitanya, hal tersebut tidak senantiasa terlaksana. Hukum tidak serta merta bertindak secara otonom ketika diharapkan hadir dengan tegas dan spontan dalam menyikapi kondisi pada masyarakat.<sup>23</sup>

Faktanya, kerap kali ditemukan beberapa masalah yang dialami oleh para konsumen atas tindakan oknum yang merupakan bagian dari pelaku usaha dalam pencantuman nominal harga barang dan jasa pada bukti transaksi yang mengalami perbedaan sangat substansial dengan label harga yang tercantum di suatu produk. Kondisi seperti ini tentunya sangat berpengaruh terhadap setiap kerugian materiil maupun materiil yang dialami oleh para konsumen atas perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi yang diperoleh. Tidak jarang terdapat konsumen yang menganulir proses transaksi tersebut akibat dari tindakan beberapa oknum pelaku usaha yang bertindak secara sewenang-wenang terhadap para konsumen.

Mengingat label harga merupakan suatu pernyataan berkaitan dengan informasi serta nilai atau harga yang tercantum pada barang dan dimaksudkan untuk mempermudah konsumen dalam mempertimbangkan jenis barang yang diterima. Implikasi antara label harga dan bukti transaksi, tentu saja tidak terlepas daripada beberapa hak konsumen yang harus terlaksana dan dijunjung tinggi atas penerapan beberapa kewajiban daripada para pelaku usaha yang terlibat.

Masing-masing pelaku usaha yang menjajakan suatu barang atau jasa dalam jumlah satuan yang merujuk langsung kepada konsumen, seperti di beberapa pasar swalayan, sudah selayaknya memberikan informasi atas harga suatu barang atau jasa secara transparan. Terkait hal ini, konsumen diberikan

kemudahan untuk membaca serta memahami dengan mudah suatu harga sebagai indikator kualitas atas barang atau jasa tersebut. Dalam praktiknya, hal ini tidak berlaku bagi beberapa oknum pelaku usaha dalam ruang lingkup usaha mikro bersifat ritel.

Konsumen diharapkan mampu membaca serta memahami setiap informasi yang relevan atas barang atau jasa yang akan diperoleh dalam upaya untuk mencukupi setiap kebutuhan hidup. Mengenai hal tersebut, produsen tidak diperkenankan untuk menyembunyikan atau mengurangi segala bentuk informasi terkait barang atau jasa yang diperdagangkan.<sup>24</sup> Kadang kala ditemukan beberapa hal yang menjadi ketimpangan yang menyangkut harga barang atau jasa semata, sehingga produsen wajib untuk memberikan informasi harga yang benar, transparan, dan jujur kepada setiap konsumen sebagai amanah atas salah satu ketentuan yang konkret daripada hak-hak konsumen. Sebagaimana yang telah diatur dan termaktub dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf c, bahwa konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta syarat dan jaminan mutlak atas suatu barang dan jasa sebagai pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari dalam berbagai aspek kehidupan pada setiap konsumen.<sup>25</sup>

Menilik terhadap hal tersebut, tentunya suatu harga yang tertera pada barang ataupun jasa dalam hal ini merupakan salah satu bagian yang tidak terlepas dari informasi sebagai kejelasan mutlak atas kualitas barang ataupun jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Konsumen tentu saja memiliki hak untuk memperoleh produk maupun berbagai layanan sesuai dengan konsensus yang dituangkan dalam bentuk bukti transaksi, seperti yang terdapat pada pusat perbelanjaan di beberapa pasar swalayan. Dalam hal ini, yang menjadi dasar pengaturan daripada beberapa hak-hak konsumen dan telah tercantum secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf b, bahwa konsumen memiliki hak untuk menentukan serta memperoleh barang dan jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang telah dijanjikan oleh para pelaku usaha yang terlibat dalam hal tersebut.<sup>26</sup>

Perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi yang kerap terjadi atas kecerobohan dari tindakan para pelaku usaha di kalangan masyarakat sudah dipastikan telah menjadi akar keluhan krusial bagi para konsumen bahkan berujung pada timbulnya kontroversi yang masif secara berkesinambungan atas permasalahan tersebut. Sebagaimana pengaturannya dan telah diatur dan terurai secara jelas pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf h, konsumen memiliki hak atas ganti rugi atau penggantian bila barang dan jasa yang

<sup>22</sup> Retno D. C. *Pentingnya Bukti Transaksi*. <https://diconsultingbusinessconsultant.com/pentingnya-bukti-transaksi/>. Akses 4 Maret 2023. Pukul 00.02 WITA.

<sup>23</sup> Fajar Sugianto. 2013. *Economic Approach To Law*. (Jakarta: Prenadamedia Group). Hlm. 33.

<sup>24</sup> Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat. *Perlindungan Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999*. <https://disperindag.sumbangprov.go.id/details/news/9218>. Akses 6 Maret 2023. Pukul 11.43 WITA.

<sup>25</sup> Saptono Raharjo. *Loc. Cit.*

<sup>26</sup> *Ibid.*

diperoleh dan ditemukan tidak selaras dengan kesepakatan atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>27</sup>

Pelaku usaha sepatutnya memberikan suatu jaminan serta kompensasi dalam pemenuhan hak dan kesejahteraan konsumen bilamana terdapat konsumen yang merasa dirugikan. Hak dan kewajiban merupakan serangkaian hal yang berbanding lurus. Hukum yang sejati bukanlah tujuan, melainkan sarana atau alat bagi pelaksanaan keadilan, maka dari itu hukum untuk keadilan serta bukan sebaliknya.<sup>28</sup> Hak dan kewajiban bukanlah seperangkat aturan atau norma, melainkan keseimbangan kekuasaan berupa hak individu masing-masing pihak yang tercermin atas kewajiban oleh pihak lain.<sup>29</sup> Dalam hal ini, sebelum konsumen dapat dinyatakan dengan layak untuk memperoleh hak-hak yang diatur secara keseluruhan dalam peraturan perundang-undangan, tentu saja konsumen memiliki beberapa kewajiban yang wajib diimplementasikan dalam penerapannya.

Ketentuan terkait kewajiban konsumen dalam hal ini telah diatur dan beberapa di antaranya selaras dengan uraian yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 5 huruf b dan c, bahwa konsumen memiliki kewajiban untuk beritikad baik dalam melaksanakan suatu transaksi pembelian barang dan jasa dengan melakukan pembayaran sesuai dengan nilai tukar yang disetujui antara pihak konsumen maupun pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya.<sup>30</sup>

Berhadapan dengan para konsumen sudah dipastikan seorang pelaku usaha harus membutuhkan suatu kemampuan serta keterampilan dalam menghasilkan sekaligus memperdagangkan barang dan jasa sebagai indikator loyalitas dari setiap konsumen. Selain dari aspek penghasil barang dan jasa, terdapat hal yang tidak kalah penting di mana terdapat nilai tambah tersendiri sebagai faktor utama dalam keberlangsungan kegiatan usaha serta bentuk ikhtiar dari pelaku usaha selaku penghasil barang dan jasa dalam upaya memenuhi kebutuhan konsumen.<sup>31</sup>

Seorang pelaku usaha akan menemukan sekaligus menata suatu peluang dan sumber daya serta memberikan dorongan inovasi di berbagai tempat usaha, seperti beberapa pasar swalayan dalam menjalankan usaha yang bertindak sebagai dasar agen perubahan yang berkembang masif dalam ruang lingkup dunia usaha.<sup>32</sup>

Banyak individu maupun entitas masyarakat yang salah memperkirakan bahwa peraturan perundang-undangan yang berbicara mengenai perlindungan konsumen hanya fokus pada penjelasan uraian pasal terkait hak-hak daripada konsumen semata. Sebagian dari mereka tidak mengetahui secara jelas bahwa

terdapat beberapa ketentuan pasal konkret yang juga memuat dan mengatur ketentuan tentang hak bahkan kewajiban daripada pelaku usaha dalam peraturan tersebut.

Pelaku usaha dalam menjalankan suatu usahanya, tentu saja tidak terlepas dari beberapa hak dan kewajiban setara dengan konsumen dari sisi pengaturannya. Berkaitan dengan masalah pada perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi, pelaku usaha juga memiliki beberapa hak yang salah satu di antaranya telah diatur dan termaktub dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 6 huruf a yang memfokuskan bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk memperoleh pembayaran selaras dengan kesepakatan tentang syarat dan tarif perdagangan atas suatu barang dan jasa.<sup>33</sup>

Tidak sampai pada pengaturan terkait hak pelaku usaha semata, sudah sangat sepatutnya dan wajar pelaku usaha dalam menjalankan segala fungsi pada setiap aktivitas perdagangan juga wajib mengetahui sesuatu yang menjadi bagian daripada kewajiban pelaku usaha dalam permasalahan perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi. Sebagaimana yang telah diatur dan termaktub dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 terkait beberapa kewajiban pelaku usaha dalam hal ini, disebutkan:

“Pelaku usaha berkewajiban untuk memiliki itikad baik dalam menjalankan segala bentuk kegiatan usahanya dengan memberikan informasi yang benar, transparan, dan jujur sekaligus memberikan pemaparan tentang penggunaan dan pemeliharaan atas keadaan dan suatu jaminan pada setiap barang dan jasa yang diperdagangkan. Selain itu, pelaku usaha juga berkewajiban untuk memberikan penetapan kompensasi serta ganti rugi bilamana barang atau jasa tersebut diperoleh dan dipergunakan oleh konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan”.<sup>34</sup>

Sekilas bila diperhatikan, hak dan kewajiban pelaku usaha berbanding terbalik dengan hak dan kewajiban konsumen. Artinya, tugas yang diemban dalam pemenuhan hak konsumen berada di tangan pelaku usaha, begitu juga dengan hal yang serupa. Hak-hak daripada para konsumen yang sering diabaikan oleh setiap pelaku usaha harus dicermati dengan tepat. Permasalahan yang dihadapi bagi para konsumen tidak hanya karena perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi semata, tetapi jauh lebih kompleks atas permasalahan yang melibatkan kesadaran seluruh entitas terlebih bagi pelaku usaha terkait penting

<sup>27</sup> *Ibid.*

<sup>28</sup> H. Amran Suadi. 2020. *Filsafat Keadilan*. (Jakarta: Kencana). Hlm. 6.

<sup>29</sup> Abdurrahman Konoras. 2017. *Jaminan Produk Halal Di Indonesia Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*. (Depok: PT. Raja Grafindo Persada). Hlm.17

<sup>30</sup> *Ibid.* Hlm. 7.

<sup>31</sup> Kompasiana. *Menjaga Loyalitas Pelanggan Dengan Nilai Tambah*.

<https://www.kompasiana.com/adiansaputra/63f817444addee7bb927cf82/menjaga-loyalitas-pelanggan-dengan-nilai-tambah>. Akses 6 Maret 2023. Pukul 13.49 WITA.

<sup>32</sup> Lila Bismala, Susi Handayani. 2021. *Eksplorasi Karakteristik Kewirausahaan Pelaku Usaha Kecil Menengah*. (Medan: Umsu Press). Hlm. 5.

<sup>33</sup> Saptono Raharjo. *Loc. Cit.*

<sup>34</sup> *Ibid.* Hlm. 8.

adanya suatu perlindungan hukum yang dapat diberikan secara relevan bagi para konsumen.

Upaya untuk mendorong pelaku usaha dalam berperilaku jujur serta beritikad baik sebagai bentuk tanggung jawab daripada pelaku usaha dalam memperdagangkan barang atau jasa yang dijual, tentu terdapat beberapa ketentuan signifikan yang berhubungan dengan kaitannya pada tanggung jawab pelaku usaha atas perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi.<sup>35</sup>

Hal tersebut selaras dengan salah satu ketentuan yang telah diatur dan termaktub dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat 1, menguraikan bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab untuk mengganti segala bentuk kerugian, seperti bentuk kerusakan, pencemaran, dan kerugian lainnya yang diderita oleh konsumen akibat menggunakan barang atau jasa yang diproduksi serta diperdagangkan oleh pelaku usaha kepada konsumen.<sup>36</sup>

Esensi yang sejalan dengan pasal tersebut, memberikan suatu penjabaran bahwa bilamana konsumen yang mengalami kerugian atas barang atau jasa yang diproduksi serta diperdagangkan oleh pelaku usaha, sudah sepatutnya pelaku usaha melaksanakan segala unsur yang menjadi bagian tanggung jawab pelaku usaha yang salah satu di antaranya adalah dengan memberikan bentuk ganti kerugian sebagai upaya pemenuhan dan penegakan hak-hak konsumen.

Tanggung jawab daripada pelaku usaha sudah menjadi hal yang penting untuk dilaksanakan bilamana pelaku usaha telah terbukti melakukan unsur perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha sebagaimana yang telah diatur dan tercantum pada salah satu ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 10 huruf a, menyatakan bahwa pelaku usaha yang menawarkan barang dan jasa untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mengiklankan, mempromosikan barang dan jasa atau membuat pernyataan palsu atau menyesatkan terkait harga atau tarif barang dan jasa.<sup>37</sup>

Bentuk ganti kerugian merupakan salah satu tanggung jawab daripada pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 19 ayat 1, terdapat peraturan khusus yang tidak terlepas daripada eksistensi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan telah diatur dan termaktub secara tepat pada Pasal 7 ayat 2, disebutkan bahwa dalam hal terdapat perbedaan antara harga barang atau tarif jasa yang dicantumkan dengan harga atau tarif yang

dikenakan pada saat pembayaran yang berlaku adalah harga atau tarif yang terendah.<sup>38</sup>

Berdasarkan pada ketentuan pasal tersebut, maka terhadap setiap konsumen yang mengalami serta menemukan fakta pada permasalahan perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi, hukum telah memberikan opsi yang paling relevan terhadap konsumen dengan memberlakukan harga yang terendah melalui upaya mediasi dengan bernegosiasi yang menitikberatkan pada prinsip perdamaian.

Masalah perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi juga merupakan salah satu bagian daripada mutu suatu jasa yang diberikan oleh setiap pelaku usaha mengingat keterkaitannya pada tingkat rasa kepuasan konsumen. Kondisi yang berujung fakta tersebut merupakan suatu bagian yang urgensinya sangat membutuhkan perhatian yang signifikan dan penanganan yang relevan secara khusus dari berbagai entitas masyarakat sekaligus pemerintah berotoritas memegang peran utama untuk wajib segera menumpas tuntas hal tersebut.

## **B. Dampak Dan Upaya Perlindungan Hukum Yang Diberikan Secara Relevan Kepada Konsumen Atas Perbedaan Label Harga Produk Dengan Bukti Transaksi Suatu Produk.**

Konsumen merupakan setiap orang yang memperoleh barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu, yang di mana suatu barang atau jasa tersebut dapat dipergunakan. Lemahnya posisi konsumen untuk memperoleh perlindungan hukum secara optimal dan masif juga disebabkan oleh kecenderungan buruk tindakan para pelaku usaha beserta perangkat hukum yang terkadang tidak dapat memberikan rasa aman, nyaman dan sejahtera atau tidak cukup untuk melindungi kepentingan para konsumen secara langsung.<sup>39</sup>

Perlindungan hukum bagi konsumen sudah sepatutnya menjadi jaminan mutlak bagi para konsumen mengingat salah satu tujuan hukum pada suatu negara adalah untuk memberikan perlindungan yang memadai dan optimal bagi masing-masing warga negaranya.

Tujuan perlindungan hukum bagi konsumen adalah untuk menciptakan keyakinan serta rasa aman dan nyaman akan pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari yang cakupannya sangat luas atas barang dan jasa, berawal dari setiap kegiatan memperoleh barang dan jasa tersebut hingga akibat yang timbul dan berkembang atas barang dan jasa itu sendiri bilamana tidak segera disikapi.<sup>40</sup>

Posisi konsumen sering menjadi sasaran oleh para pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan

<sup>35</sup> I Nyoman Gallan Tri Prasuta Purwanta, dkk. 2021. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Peredaran Barang Yang Diproduksi Tidak Sesuai Dengan Label*. Jurnal Konstruksi Hukum. Volume 02. Nomor 02.

<sup>36</sup> Saptono Raharjo. *Op. Cit.* Hlm. 16.

<sup>37</sup> *Ibid.* Hlm. 11.

<sup>38</sup> *Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35*

*Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan.* <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/129288/permendag-no-35m-dagper72013-tahun-2013>. Akses 7 Maret 2023. Pukul 20.31 WITA.

<sup>39</sup> Abd. Haris Hamid. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Makassar: CV. Sah Media). Hlm. 2.

<sup>40</sup> Zulham. *Op. Cit.* Hlm. 22.

maksimal dari usaha tersebut melalui berbagai kiat dan cara penjualan yang sangat merugikan bagi pemenuhan hak-hak para konsumen. Faktor kelemahan utama konsumen ialah kesadaran akan hak-haknya yang masih relatif rendah akibat daripada rendahnya pendidikan beberapa konsumen.<sup>41</sup>

Banyak ditemukan beberapa pelanggaran sebagai suatu masalah yang merugikan para konsumen, tentunya terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha,

seperti salah satunya dalam perihal perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi yang memiliki dampak sangat penting terhadap para konsumen.<sup>42</sup> Hal ini bisa dilihat berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan penulis dengan Ketua Lembaga Perlindungan

Konsumen Republik Indonesia Dewan Perwakilan Daerah Sulawesi Utara sebagai responden dalam hal ini.

Mengacu pada uraian hasil dari wawancara, demikian secara jelas telah terdapat suatu permasalahan signifikan atas perbedaan label harga produk dengan

bukti transaksi, seperti yang dialami oleh Bapak Stefanus Sumampouw sebagai salah satu konsumen di salah satu Alfamart yang terletak di Jalan 17 Agustus, Kelurahan Wanea, Teling Atas, Kecamatan Sario, Kota

Manado, Sulawesi Utara. Pihak-pihak yang terlibat dalam permasalahan perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi, yakni salah satu konsumen

tersebut sebagai pengguna atas suatu layanan dan jaminan kepastian suatu barang serta karyawan kasir dan kepala Alfamart tersebut yang tergolong sebagai pelaku usaha.

Salah satu konsumen ini secara gamblang menguraikan kronologis pada saat membeli persediaan beberapa kebutuhan pokok di Alfamart tersebut, timbul rasa heran dan kaget sewaktu konsumen tersebut tiba di kasir ketika melihat total harga yang dikeluarkan tidak sesuai dengan yang telah diperhitungkan sebelumnya. Salah satu konsumen tersebut meminta karyawan kasir untuk mempertemukan dirinya dengan kepala Alfamart tersebut. Setelah dilakukan penelusuran terhadap perbedaan tersebut, ditemukan beberapa produk yang nominal harga yang tercantum dalam bukti transaksi berbeda dengan nominal harga yang tercantum di label harga produk.

Konsumen tersebut sedikit merasa kecewa dan berusaha bertemu dengan kepala pasar swalayan untuk menelusuri beberapa faktor penyebab permasalahan perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi bisa terjadi. Ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi, seperti kelalaian (human error) berujung kesalahan yang dilakukan oleh karyawan kasir maupun kepala Alfamart tersebut dalam memperbarui serta mencantumkan label harga untuk beberapa produk dengan nominal harga produk yang terbaru.

Faktor lainnya juga disebabkan akibat sistem

data harga produk di meja kasir yang mengalami kendala ketika dilakukan pembaruan harga produk serta dalam pencetakan bukti transaksi pada kasir Alfamart tersebut. Kepala Alfamart tersebut sangat menerima, menghargai, dan mengaku atas kesalahan dan kelalaian yang telah dilakukan bersama karyawan kasir di Alfamart tersebut serta beritikad untuk mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut. Karyawan kasir hanya menyampaikan permohonan maaf serta beralasan bahwa nominal dalam label harga produk tersebut tidak sempat diperbarui oleh karyawan lainnya dengan harga produk yang terbaru. Konsumen tersebut juga meminta untuk membuat surat pernyataan serta memberikan masukan yang membangun kepada karyawan kasir dan kepala Alfamart untuk memperbarui harga barang dengan harga yang terbaru sesuai ketentuan berlaku.<sup>43</sup>

Hubungan hukum adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih yang menyangkut hak dan kewajiban salah satu pihak dengan hak dan kewajiban oleh pihak lain.<sup>44</sup>

Merujuk pada pihak-pihak yang terkait dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa sejak awal konsumen itu datang dan masuk ke dalam pasar swalayan tersebut, antara konsumen dengan karyawan kasir dan kepala pasar swalayan tentu saja memiliki hubungan hukum, yakni terdapat hak dan kewajiban antara konsumen dengan pelaku usaha yang sudah berlaku, sehingga di antara keduanya wajib untuk tunduk dan patuh terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah berlaku sejak sebelum permasalahan tersebut terjadi.

Peristiwa perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi yang terjadi saat itu dan disebabkan oleh beberapa faktor sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya, tidak menutup kemungkinan terdapat celah bagi oknum pelaku usaha tersebut yang mungkin saja memanfaatkan kehadiran konsumen ketika berbelanja. Dalam hal ini, dijadikan dasar yang dilakukan pelaku usaha untuk memperoleh peluang dalam meraup keuntungan sebesar-besarnya bilamana dikaitkan dengan jumlah konsumen yang keluar dan masuk ke dalam pasar swalayan tersebut untuk berbelanja beberapa produk tanpa memperhatikan pemenuhan hak-hak daripada konsumen serta pelaksanaan kewajiban daripada pelaku usaha.

Tindakan yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha tersebut tentu saja bertentangan dengan beberapa hak daripada konsumen untuk memperoleh informasi yang benar terkait kondisi dan jaminan mutlak serta sesuai dengan nilai tukar atas suatu barang dan jasa yang telah disepakati dalam bentuk label harga sebagai amanah dari ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf b dan c sebagai hak konsumen.<sup>45</sup>

Permasalahan tersebut sudah menjadi salah

Pada tanggal 25 Februari 2023. Kantor Lembaga Perlindungan Konsumen Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Utara.

<sup>44</sup> Aris Prio Agus Santoso, dkk. *Op. Cit.* Hlm. 39.

<sup>45</sup> Saptono Raharjo. *Loc. Cit.*

<sup>41</sup> Abd. Haris Hamid. *Loc. Cit.*

<sup>42</sup> Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen.* (Depok: Prenadamedia Group). Hlm. 2.

<sup>43</sup> Wawancara Pribadi. Stefanus Stefi Sumampouw – Ketua Lembaga Perlindungan Konsumen Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Utara.

satu akar permasalahan krusial yang tidak dapat dipungkiri dalam dunia usaha perdagangan terutama bagi berbagai kalangan masyarakat, tidak menutup kemungkinan akan timbulnya berbagai dampak yang sangat signifikan, seperti dampak negatif dan positif atas perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi suatu produk.

Dampak negatif akan dirasakan baik dari sisi pelaku usaha yang berpotensi akan menurunkan tingkat loyalitas dan kredibilitas konsumen terhadap produk atau jasa yang diperdagangkan maupun dari sisi konsumen yang merasa dirugikan atas tidak terpenuhinya hak-hak daripada konsumen mengingat para konsumen kerap berada di posisi yang cenderung lemah untuk menentukan varian produk atau jasa dalam hubungannya dengan para pelaku usaha. Timbulnya perasaan heran serta kerugian perbedaan harga yang dialami konsumen akibat perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi ini tentu sangat berdampak terhadap tingkat kepuasan konsumen dan menurunnya rasa kepercayaan konsumen atas suatu barang dan jasa yang diperdagangkan.

Adapun dampak positif yang akan dirasakan dari sisi pelaku usaha yang berpotensi untuk meningkatkan kesadaran bagi pelaku usaha lainnya dalam melaksanakan segala bentuk kewajiban serta tanggung jawab dalam menjalankan usahanya untuk memenuhi setiap hak-hak daripada konsumen. Tidak terlepas halnya bilamana dilihat dari sisi konsumen yang dapat dijadikan sebagai acuan tolak ukur untuk meningkatkan kesadaran konsumen secara bijak dalam menentukan dan memperoleh varian produk serta jasa yang diperdagangkan pelaku usaha guna mencegah timbulnya peristiwa sedemikian rupa terjadi terhadap lebih banyak konsumen di kemudian hari.

Mengacu terhadap hasil dari wawancara dan beberapa hal yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa dalam masalah perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi ini sudah dapat dinyatakan secara jelas telah bertentangan dengan beberapa ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang terakut. Salah satu di antaranya sebagaimana yang telah diatur dan termaktub dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 4 huruf b dan c terkait hak konsumen, menyatakan:

“Konsumen memiliki hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan mutlak yang dijanjikan oleh pihak pelaku usaha. Konsumen juga memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha”.<sup>46</sup>

Permasalahan tersebut secara tegas dan sah dinyatakan bahwa karyawan kasir dan kepala pasar swalayan sebagai pelaku usaha tersebut, telah melakukan suatu tindakan yang bertentangan dengan pemenuhan hak konsumen yang telah diatur. Artinya,

perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan, sejatinya merupakan suatu perbuatan oleh pelaku usaha yang telah bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Masalah terkait perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi harus ditumpas secara tegas dengan suatu upaya perlindungan hukum yang dapat diberikan secara relevan kepada konsumen yang dirugikan dalam perihal masalah tersebut. Sebagai upaya perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen, terdapat 2 (dua) jenis perlindungan hukum, yakni perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif. Perlindungan hukum preventif memberikan fokus terhadap upaya pencegahan sebelum timbulnya suatu masalah, sedangkan perlindungan hukum represif memberikan fokus terhadap upaya penyelesaian setelah timbulnya suatu masalah. Perlindungan hukum secara preventif, terdapat perlindungan hukum yang dilakukan dengan upaya untuk mencegah pelanggaran yang belum terjadi dan menetapkan batasan terhadap semua tindakan yang mencakup segala bentuk dan aspek dari tindakan manusia.

Perlindungan hukum secara represif merupakan bentuk perlindungan hukum yang lebih mengarah pada proses tanggung jawab sebagai upaya terakhir berupa sanksi, seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang dijatuhkan jika telah terjadi perselisihan atau pelanggaran. Kedua perlindungan hukum tersebut sangat penting sebagai wujud untuk memastikan semua warga negara terlebih konsumen dalam rangka pemenuhan hak-haknya secara signifikan.<sup>47</sup>

Perlindungan hukum secara preventif terhadap masalah perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi dapat diterapkan, seperti salah satunya adalah dengan mengadakan kegiatan sosialisasi terhadap para konsumen di berbagai tempat. Adapun upaya ini harus diterapkan guna memberikan edukasi berupa pemahaman kepada masyarakat yang bertindak sebagai konsumen akan pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen bilamana haknya dirugikan.

Konsep perlindungan hukum secara represif terkait permasalahan ini juga dapat diterapkan dengan upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha melalui langkah litigasi maupun non-litigasi. Namun, mengingat biaya perkara yang tidak seimbang dengan jumlah nominal kerugian yang diderita oleh konsumen bilamana harus ditempuh melalui jalur litigasi, maka pilihan yang paling tepat untuk menanggapi proses penyelesaian masalah tersebut, yakni melalui langkah secara non-litigasi. Penyelesaian sengketa secara non-litigasi merupakan suatu penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diselenggarakan melalui tahap mediasi antara konsumen dan pelaku usaha untuk mencapai kesepakatan damai dengan cara bernegosiasi terkait bentuk dan besarnya

<sup>46</sup> *Ibid.*

<sup>47</sup> Thea Arnaiz. *Apa Itu Perlindungan Hukum? Kenali Bentuk Perlindungan Hukum Preventif dan*

*Represif.* <https://bobo.grid.id/read/083572829/apa-itu-perlindungan-hukum-kenali-bentuk-perlindungan-hukum-preventif-dan-represif?page=all>. Akses 12 Maret 2023. Pukul 22.44 WITA.

ganti rugi sebagaimana pernyataan daripada ketentuan dalam Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>48</sup>

Mengenai besarnya ganti rugi dalam perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi yang dialami oleh konsumen atas tindakan pelaku usaha tersebut, telah diatur dalam suatu peraturan khusus yang eksistensinya secara mutlak tidak terlepas dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan pada ketentuan Pasal 7 ayat 2, menyatakan bahwa dalam hal terdapat perbedaan antara label harga barang yang dicantumkan dengan bukti transaksi yang dikenakan pada saat pembayaran, maka yang berlaku dalam hal ini adalah harga atau tarif yang terendah terkait dalam permasalahan ini.

Ketentuan tersebut sudah sepatutnya untuk dilaksanakan guna menjamin pemenuhan hak-hak konsumen agar kerugian baik secara imateriil maupun materiil yang diderita konsumen tidak terulang kembali dengan hal yang serupa.

Mengacu pada uraian di atas, pemberlakuan harga atau tarif terendah terkait perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi dalam hal ini merupakan salah satu pilihan yang sangat efektif untuk diterapkan sebagai bentuk tanggung jawab dari pihak pelaku usaha. Perlindungan hukum bagi konsumen harus memungkinkan dari pelaku usaha untuk melaksanakan seluruh pertanggungjawaban bilamana segala tindakannya melanggar hak dan kepentingan para konsumen sehingga mengakibatkan kerugian yang diderita. Dengan demikian, kepuasan konsumen atas barang dan jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha dapat terjaga dengan optimal. Tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen memiliki dampak yang signifikan terhadap kelancaran serta keberlangsungan sebuah usaha tanpa suatu hambatan.

## **PENUTUP.**

### **A. KESIMPULAN.**

1. Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentu saja tidak terlepas dari suatu cita-cita yang akan dicapai guna memberikan legitimasi hukum dan menciptakan kesadaran serta rasa aman bagi setiap konsumen dalam memenuhi berbagai hal yang diperlukan untuk keberlangsungan hidup. Lahirnya produk hukum ini juga memiliki cita-cita untuk menumbuhkan jiwa dan kesadaran pelaku usaha untuk beritikad baik terkait pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen dengan bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya.
2. Faktanya, menilik pada perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi yang terjadi pada salah satu pasar swalayan yang terletak di Jalan 17 Agustus, Kelurahan Wanea, Teling Atas, Kecamatan Sario, Kota Manado, Sulawesi Utara terdapat satu unsur kelalaian dari pelaku usaha. Tentu saja dapat

dijadikan sebagai salah satu obyek permasalahan dalam hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha yang berdampak negatif maupun positif, baik dari sisi pelaku usaha maupun konsumen. Hal tersebut tidak terlepas dari pemenuhan hak-hak konsumen serta pelaksanaan kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Konsumen sudah sepatutnya diperlakukan secara layak dan benar oleh pelaku usaha. Sejalan dengan hal ini, untuk menentukan dan memperoleh barang serta jasa sesuai dengan nilai tukar dan jaminan yang telah disepakati bersama pelaku usaha melalui pemberian informasi yang benar atas harga barang dan jasa yang diperdagangkan. Hak konsumen tersebut kerap kali diabaikan oleh pelaku usaha sehingga sudah menjadi kewajiban pelaku usaha sehubungan dalam hal ini untuk melaksanakan kewajibannya dalam bentuk tanggung jawab atas perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi. Sudah sepatutnya juga pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar dan jelas terkait harga atas suatu barang dan jasa yang diperdagangkan sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati. Bilamana kewajiban tersebut tidak terlaksana dengan baik sebagai pemenuhan hak-hak konsumen, pelaku usaha wajib memberikan suatu ganti rugi dalam bentuk kompensasi atas kerugian perbedaan label harga dengan bukti transaksi yang dialami oleh konsumen. Dalam konteks ini, pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan pemberlakuan harga atau tarif yang terendah atas barang dan jasa yang diperdagangkan sebagai wujud pelaksanaan ganti kerugian yang dialami oleh konsumen akibat perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi. Hadirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan jaminan perlindungan hukum baik secara preventif maupun represif apabila pelaku usaha terbukti secara sah dan meyakinkan melakukan perbuatan yang telah bertentangan dengan ketentuan hukum sejalan dengan permasalahan tersebut.

### **B. SARAN.**

1. Sudah sepatutnya keseriusan dan kemauan yang kuat dari seluruh pemangku kepentingan untuk melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaga Perlindungan Konsumen Republik Indonesia sudah seharusnya lebih bersinergi dengan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia tingkat Provinsi sebagai mitra untuk melakukan sosialisasi guna memberikan edukasi pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen di kalangan masyarakat. Penting untuk melakukan pengawasan terhadap pengaduan konsumen yang dirugikan atas tindakan pelaku usaha dalam perbedaan label harga produk dengan bukti transaksi supaya dapat meningkatkan mutu pelayanan mereka kepada publik sebagai pemenuhan hak-hak daripada

<sup>48</sup> Saptono Raharjo. *Op. Cit.* Hlm. 27.

konsumen dan terlaksananya kewajiban pelaku usaha.

2. Konsumen harus mampu bertindak secara bijak dalam menyikapi masalah tersebut untuk melindungi diri sendiri maupun ruang lingkupnya dari perbuatan para pelaku usaha yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Maka dari itu, menjadi perihal yang penting untuk mampu mewujudkan konsumen yang cerdas, kritis, dan mandiri tertanam pada setiap individu dengan harapan kerugian yang diderita para konsumen tidak terulang kembali terhadap lebih banyak orang.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### BUKU.

- Bismala, Lila dan Susi Handayani. 2021. *Eksplorasi Karakteristik Kewirausahaan Pelaku Usaha Kecil Menengah*. Medan: Umsu Press.
- Hamid, Abd. Haris. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: CV. Sah Media.
- Konoras, Abdurrahman. 2017. *Jaminan Produk Halal Di Indonesia Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen* Cetakan VIII. Jakarta: Sinar Grafika.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2021. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.
- Muchsin. 2003. *Perlindungan Dan Kepastian Hukum Bagi Investor Di Indonesia*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Raharjo, Saptono. 2017. *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.
- Raharjo, Satjipto. 2021. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group.
- Rumokoy, Donald Albert dan Frans Maramis. 2018. *Pengantar Ilmu Hukum*. Depok: Rajawali Pers.
- Santoso, Aris Prio Agus, dkk. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pendekatan Praktis Dan Aplikatif*. Bantul: Pustakabarupress.
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2019. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suadi, H. Amran. 2020. *Filsafat Keadilan*. Jakarta: Kencana.
- Sudjana, Elisatris Gultom. 2016. *Rahasia Dagang Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*. Bandung: CV. Keni Media.
- Sugianto, Fajar. 2013. *Economic Approach To Law*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tampongangoy, Grace Henni. 2021. *Hukum Persaingan Usaha dan Perlindungan dan Perlindungan Konsumen*. Banyumas: CV. Amerta Media.
- Untari, Cindy Kus, dkk. 2017. *UUD 1945 & Amandemennya untuk Pelajar dan Umum*. Jakarta: PT. Grasindo.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.

##### JURNAL.

- Andirasari, Shavira, dkk. 2019. *Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Semarang*. Diponegoro Law Jurnal. Volume 08. Nomor 04.
- Maharani, A.A. Sagung Agung Sintia dan I Ketut Markeling. 2014. *Akibat Hukum Terhadap Perbedaan Harga Barang Pada Label (Price Tag) Dan Harga Kasir*. Jurnal Ilmu Hukum. Volume 02. Nomor 05.
- Permatasari, Anak Agung Istri Dewi dan I Wayan Novy Purwanto. 2019. *Perlindungan Hukum Konsumen Minimarket Atas Perbedaan Label Harga Dengan Harga Yang Dibayarkan*. Jurnal Ilmu Hukum. Volume 08. Nomor 09.
- Purwanta, I Nyoman Gallan Tri Prasuta, dkk. 2021. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Peredaran Barang Yang Diproduksi Tidak Sesuai Dengan Label*. Jurnal Konstruksi Hukum. Volume 02. Nomor 02.
- Rosdiana, Chi Chi Nurhalizah. 2017. *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pembelian Produk Supermarket Yang Tidak Sesuai Dengan Label Harga Promosi Di Kota Balikpapan*. Jurnal de Jure. Volume 09. Nomor 02.

##### PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN.

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa.

##### INTERNET.

- Arnaiz, Thea. *Apa Itu Perlindungan Hukum? Kenali Bentuk Perlindungan Hukum Preventif dan Represif*. <https://bobo.grid.id/read/083572829/ap-a-itu-perlindungan-hukum-kenali-bentuk-perlindungan-hukum-preventif-dan-represif?page=all>. Akses 12 Maret 2023. Pukul 22.44 WITA.
- Belajar Hukum. Sejarah Lahirnya Hukum Perlindungan Konsumen*. <http://belajarhukum27.blogspot.com/2014/12/sejarah-lahirnya-hukum-perlindungan.html>. Akses pada tanggal 12 Oktober 2022. Pukul 13.59 WITA.
- C, Retno D. *Pentingnya Bukti Transaksi*. <https://dconsultingbusinessconsultant.com/pentingnya-bukti-transaksi/>. Akses 4 Maret 2023. Pukul 00.02 WITA.
- Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat. *Perlindungan Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999*. <https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/ne>

- ws/9218. Akses 6 Maret 2023. Pukul 11.43 WITA.
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum. *Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/129288/permendag-no-35m-dagper72013-tahun-2013>. Akses 7 Maret 2023. Pukul 20.31 WITA.
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum BPK RI. *Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 69 Tahun 2018*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/128430/permendag-no-69-tahun-2018>. Akses 21 Februari 2023. Pukul 22.07 WITA.
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kabupaten Sukoharjo. *Informasi Pengertian Perlindungan Hukum dan Cara Memperolehnya*. <https://jdih.sukoharjokab.go.id/informasi/detail/90>. Akses pada tanggal 25 Februari 2023. Pukul 00.16 WITA.
- Kompasiana. *Menjaga Loyalitas Pelanggan Dengan Nilai Tambah*. <https://www.kompasiana.com/adiansaputra/63f817444addee7bb927cf82/menjaga-loyalitas-pelanggan-dengan-nilai-tambah>. Akses 6 Maret 2023. Pukul 13.49 WITA.
- Mushlihin. *Latar Belakang Lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. <https://www.referensimakalah.com/2013/04/Latar-belakang-lahirnya-Undang-undang-perlindungan-konsumen.html>. Akses pada tanggal 12 Oktober 2022. Pukul 21.17 WITA.
- OCBC NISP. *Bukti Transaksi: Pengertian, Jenis, dan Manfaatnya*. <https://www.ocbcnisp.com/id/article/2022/05/27/bukti-transaksi-adalah>. Akses 24 Oktober 2022. Pukul 23.01 WITA.
- Rahma, Akidna. *Bukti Transaksi adalah: Pengertian, Fungsi, Jenis, Tujuan*. <https://majoo.id/solusi/detail/bukti-transaksi>. Akses pada tanggal 25 Februari 2023. Pukul 02.05 WITA.
- Repository UIN Sunan Kalijaga. *Tinjauan Umum Tentang Pelabelan*. <https://repository.uinsuska.ac.id/7112/3/BAB%20II.pdf>. Akses 23 Oktober 2022. Pukul 17.38 WITA.
- Setiawan, Ebta. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. <https://kbbi.web.id>. Akses pada tanggal 25 Februari 2023. Pukul 00.54 WITA.
- Tokopedia Kamus Keuangan. *Bukti Transaksi*. <https://kamus.tokopedia.com/b/bukti-transaksi/>. Akses 24 Oktober 2022. Pukul 22.32 WITA.

#### **HASIL WAWANCARA.**

- Stefanus Stefi Sumampouw – Ketua Lembaga *Perlindungan Konsumen Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Utara*. Di Kantor Lembaga *Perlindungan Konsumen Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Utara*. Pada tanggal 25 Februari 2023.