

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan Nasional Indonesia memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai guna terciptanya kesejahteraan bagi masyarakat Indonesia, baik itu berupa kesejahteraan materil maupun spiritual. Salah satu hal yang menjadi indikator dari terciptanya kesejahteraan bagi masyarakat adalah dengan tercukupinya kebutuhan pokok yakni sandang, pangan dan papan yang layak. Selain itu, ada pula tujuan yang tidak kalah penting yakni mencerdaskan kehidupan bangsa, yang berarti adanya akses pendidikan bagi seluruh masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Lebih lanjut, kesejahteraan dan kecedasan bagi seluruh masyarakat khususnya Indonesia adalah perwujudan dari model pembangunan yang berperikemanusiaan sebagaimana yang telah jelas disebutkan dalam sila Pancasila serta Undang-Undang Dasar 1945 yang menjadi dasar ideologi bagi Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa tiap-tiap warga negara berhak untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan. Untuk mewujudkan kecerdasan dan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat Indonesia maka perlu ada dan tersedianya barang dan jasa sebagai media pemenuhan kebutuhan dengan jumlah yang cukup, kualitas yang baik serta harga terjangkau dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tidak bisa dipungkiri, bahwa adanya pertumbuhan dan perkembangan khususnya pada sektor industri memiliki banyak dampak, baik itu dampak positif maupun negatif. Salah satu dampak positif dari adanya pertumbuhan dan perkembangan industri adalah adanya ketersediaan barang dan jasa yang cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, mutunya terjamin dan menjadi semakin baik serta adanya banyak pilihan bagi konsumen atau masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Namun, dampak negatif yang dirasakan juga tidak kalah mengawatirkan yakni munculnya perilaku bisnis yang kurang baik karena semakin banyak dan ketatnya persaingan pasar sehingga para penyedia barang dan jasa terkadang melakukan hal-hal yang dapat merugikan konsumen atau masyarakat sebagai pengguna.

Akibat dari semakin banyak dan ketatnya persaingan antara produsen penyedia barang dan jasa, maka persaingan bisnis tidak akan terelakkan lagi karena setiap produsen atau pelaku usaha harus bisa mencari keuntungan dan mempertahankan eksistensi usahanya di masyarakat. Lebih lanjut, persaingan bisnis yang terjadi akan mengarah pada model persaingan yang tidak sehat sehingga sangat besar kemungkinannya akan merugikan pihak konsumen atau masyarakat yang menggunakan barang atau jasa tersebut.

Ada banyak sekali perbuatan yang muncul karena adanya persaingan bisnis yang kurang sehat antar produsen atau pelaku usaha, sekurang-kurangnya ada empat perbuatan yang biasa terjadi yakni menaikkan harga barang atau jasa, menurunkan mutu atau kualitas barang dan jasa demi harga yang lebih murah agar bisa menarik konsumen, dumping atau menjual produk

didalam negeri dengan harga lebih tinggi sementara diluar negeri lebih murah serta adanya pemalsuan dan pembajakan produk dan jasa yang tentunya sangat merugikan bagi konsumen.

Masyarakat Indonesia banyak melakukan kegiatan transaksi khususnya kegiatan jual beli dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya melalui fasilitas penyedia barang dan jasa yang ada contohnya adalah pasar. Dahulu pasar tradisional adalah satu-satunya model penyedia barang yang ada karena pasar tradisional banyak menawarkan barang dengan harga yang lebih murah dan terdapat kegiatan tawar-menawar yang seperti sudah menjadi tradisi dalam model pasar tradisional. Namun seiring dengan perkembangan zaman, pasar modern hadir untuk memberikan kualitas barang dan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pasar tradisional. Dalam pasar modern misalnya saja minimarket, mall maupun supermarket tidak ada kegiatan tawar-menawar antara penjual dan pembeli karena harga sudah tercantum dalam kemasan maupun dalam rak-rak barang.

Selain dari model transaksinya yang berbeda, variasi barang maupun jasa yang ada di dalam pasar modern juga lebih banyak dan beragam dengan kualitas yang terjamin. Hal tersebut karena ada standar kelayakan dan proses penyeleksian yang dilakukan oleh produsen maupun penyedia layanan terkait kualitas barang-barang yang akan dijual sehingga jika ada barang yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan maka akan ditolak. Persediaan barang di dalam pasar modern juga lebih terukur didalam gudang, jika dibandingkan dengan pasar tradisional yang barangnya adalah stok langsung habis. Dari segi

harga pasar modern juga telah memiliki standar harga sendiri yang telah disesuaikan serta terdapat label harga yang lebih memudahkan konsumen untuk mengetahui harga pas dari barang yang hendak dibeli. Model pelayanan dan tempat pasar modern juga lebih nyaman, rapi dan bersih jika dibandingkan dengan pasar tradisional.

Perkembangan zaman membuat pertumbuhan pasar modern menjadi sangat cepat, saat ini bisa dilihat banyak sekali tersedia model pasar modern di berbagai tempat. Bahkan saat ini model pasar modern mulai masuk kedalam desa dan daerah pelosok sebagai penyedia barang dengan kualitas dan pelayanan yang lebih baik. Sebenarnya, adanya model pasar modern bukanlah untuk menggeser eksistensi pasar tradisional yang sudah ada sejak dulu. Namun lebih pada untuk memberikan kemudahan dan pelayanan yang lebih pada konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya. Kedua model pasar ini tidak akan saling bersaing, malah akan berjalan beriringan dan terus berinovasi sesuai dengan perkembangan zaman yang semakin modern.

Semakin berkembangnya zaman maka terjadi ketergantungan antara konsumen dengan pelaku usaha dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya, ketergantungan ini tentunya sangat menguntungkan dan memberikan motivasi kepada pemilik pasar modern atau mini market dalam menawarkan produk barang kebutuhan. Ketergantungan konsumen pada mini market sebagai salah satu bentuk pasar modern telah membawa konsumen pada praktik tawar-menawar yang sangat lemah sehingga konsumen terpaksa harus membeli

barang yang ada dengan harga yang sudah ditentukan sebelumnya oleh pelaku usaha karena memang barang tersebut dibutuhkan oleh konsumen.

Namun selain kelebihan model pasar modern khususnya disini adalah dalam bentuk mini market tentu ada kekurangannya yakni salah satunya adalah pelayanan yang kurang maksimal karena adanya kelalaian dari pihak mini market. Misalnya saja adanya perbedaan harga antara yang tertera di *rack display* dengan harga yang harus dibayar di struk kasir. Perbedaan tersebut karena kurang teliti dan rapinya sistem administrasi yang ada sehingga hal ini dapat menyebabkan kerugian dari pihak konsumen.

Perbedaan harga yang terjadi tentu akan menjadi beban bagi konsumen karena harga yang harus dibayar melebihi perkiraan sebelumnya. Dalam masalah ini terkadang pelaku usaha tidak mengakui kesalahannya dan tidak ingin bertanggung jawab untuk pelayanan yang kurang memuaskan tersebut. Dari sana maka konsumen hanya memiliki dua pilihan yakni tetap membayar sesuai dengan struk kasir tanpa memperdulikan kesalah dari pelaku usaha atau mengembalikan barang yang sudah dibeli tersebut. Tidak ada alternatif lain bagi konsumen untuk mendapatkan haknya dalam hal pelayanan di mini market tersebut

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 telah dijelaskan bawah perlindungan terhadap konsumen adalah segala upaya yang dilakukan untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sementara kosumen sendiri adalah setiap orang yang memakai

barang dan atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik dalam kepentingan sendiri, keluarga, orang lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Lebih lanjut, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 huruf (b) disebutkan bahwa salah satu Hak Konsumen adalah hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Disamping itu Pelaku Usaha berdasarkan pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diwajibkan untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Berdasarkan dari banyaknya dampak negatif yang ditimbulkan maka perlu adanya perlindungan konsumen secara hukum agar kemungkinan kerugian yang terjadi dapat dipertanggung jawabkan dan mampu memberikan efek jera bagi produsen atau pelaku usaha yang curang tersebut. Lebih jelasnya, sebagai bentuk dari perlindungan terhadap konsumen tersebut adalah adanya peraturan yang mengatur terkait masalah yang ada. Misalnya saja, dalam industri makanan maka harus ada standar baku dan mutu yang baik, baik itu bahan baku, pengolahan sampai pengemasan serta adanya pengawasan yang ketat dalam proses produksinya. Semua peraturan itu semata-mata untuk menjamin kualitas dan keselamatan makanan yang akan didistribusikan pada konsumen serta mencegah kerugian dari kedua pihak.

Perlindungan terhadap konsumen tersebut juga sangat diperlukan karena banyak ditemui praktik yang merugikan konsumen, misalnya saja perbedaan harga yang tertera dalam produk dengan struk kasir, banyaknya makanan kadaluwarsa yang masih diedarkan atau bahkan di olah kembali serta tidak samanya harga jual antar toko dan sebagainya, yang menimbulkan kerugian baik materiil maupun moril bagi konsumen.

Produsen atau pelaku usaha harus mempunyai pemahaman bahwa masyarakat adalah konsumen sehingga dengan adanya perlindungan terhadap konsumen berarti juga melindungi seluruh masyarakat dari adanya kerugian. Sesuai dengan isi dari Alinea IV (empat) Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 bahwa “Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasar kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Maka disusunlah kemerdekaan Kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasar kepada Ketuhanan Yang Maha Esa, kemanusiaan yang adil dan beradap, persatuan Indonesia, kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan /perwakilan, serta dengan mewujudkan suatu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”, maka perlindungan terhadap konsumen sangat penting karena termasuk pula melindungi segenap bangsa Indonesia.

Selain itu, konsumen atau masyarakat adalah salah satu aktor pelaksana dalam proses pembangunan dan sebagai pemupuk modal besar bagi proses pembangunan. Untuk menjaga agar proses pembangunan tetap berjalan baik maka perlindungan terhadap konsumen juga harus dijaga karena konsumen juga memiliki kepentingan dan tidak ingin dirugikan.

Masalah perlindungan terhadap konsumen ini tidak hanya menjadi masalah perorangan atau individu saja, namun juga merupakan masalah bersama dan masalah nasional karena termasuk kedalam perlindungan seluruh masyarakat Indonesia selaku konsumen. Oleh karena itu harus ada bentuk perlindungan secara hukum pada konsumen agar terjaganya hak-hak setiap masyarakat untuk mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh masyarakat atau konsumen.

Selain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ada pula dasar hukum lain yang membuat konsumen dapat mengajukan perlindungan hukum terhadap hak-hak nya yakni:

1. Peraturan Pemerintah No.58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
2. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No.235/DJPDN/VII/2001 tentang Penanganan Pengaduan Konsumen Yang Ditujukan Kepada Seluruh Dinas Indag Prov / Kab / Kota.
3. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No.795/DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.



4. Peraturan Menteri Perdagangan No. 35/M-Dag/Per/7/2013 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan.

Adanya peraturan perundang-undangan yang telah mengatur tentang hak dan perlindungan hukum khususnya bagi konsumen maka diharapkan hal tersebut bisa memberikan peningkatan dalam pelayanan perlindungan terhadap konsumen demi terciptanya kesejahteraan, menjaga harkat dan martabat konsumen serta mampu menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan berani bertanggung jawab ketika terjadi kesalah dalam kegiatan usaha yang dilakukan.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan maka penulis akan melakukan penelitian skripsi yang berfokus pada perlindungan hak konsumen terkait perbedaan harga antara yang tertera di rak *display* dengan struk kasir, maka judul skripsi ini adalah “ **Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Pada Rak *Display* Dengan Struk Kasir Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen** ”

## **B. Perumusan Masalah**

Perumusan Masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap perbedaan harga pada rak *display* dengan struk kasir berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum yang di berikan kepada konsumen terhadap perbedaan harga pada rak *display* dengan struk kasir berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawaban yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat adanya perbedaan harga pada rak *display* dengan struk kasir berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan perundang-undangan lainnya yang terkait.
2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum yang di berikan kepada konsumen terhadap perbedaan harga pada rak *display* dengan struk kasir berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis
  - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum khususnya terkait perlindungan konsumen di Indonesia.
  - b. Sebagai acuan penelitian yang sama dimasa depan dan mampu dikembangkan lebih lanjut sesuai dengan kebutuhan.

## 2. Secara praktis

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi diri peneliti pribadi serta pihak-pihak yang membutuhkan baik itu pelaku usaha maupun konsumen.
- b. Penelitian ini dapat di harapkan dapat menjadi masukan bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya agar sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maupun peraturan perundang-undangan lainnya.

## **E. Metode Penelitian**

### 1. Tipe penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif (hukum normatif). Metode penelitian hukum normatif adalah suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya.<sup>1</sup> Dalam penelitian normatif ini, metode analisis yang digunakan adalah dengan pendekatan kualitatif dengan pengambilan data dan bahan-bahan yang dibutuhkan melalui studi kepustakaan baik melalui buku, artikel, jurnal maupun media internet.

### 2. Pendekatan masalah

Ada banyak model pendekatan masalah dalam suatu penelitian hukum yang dapat digunakan dalam menggali informasi dari banyak aspek guna mencari jawaban atas masalah atau isu yang hendak diselesaikan.

---

<sup>1</sup> Johnny Ibrahim. Teori dan metode penelitian hukum normatif. Banyumedia publishing. Malang. 2005. H.57

Dalam penelitian ini pendekatan masalah yang digunakan adalah menggunakan pendekatan perundang-undangan. Dalam pendekatan perundang-undangan ini peneliti dituntut untuk bisa memahami secara lebih jelas dan detail terkait hirarki atau struktur serta asas-asas yang ada dalam suatu peraturan perundang-undangan. Selain itu, ada pula pendekatan konsep yang digunakan untuk melihat konsep-konsep kepastian hukum mengenai perlindungan hukum kepada konsumen terhadap perbedaan harga pada rak dengan struk kasir menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### 3. Bahan hukum

Bahan hukum yang digunakan adalah peraturan perundang-undangan di bidang hukum perdata yang berlaku :

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Atau Burgerlijk Wetboek (BW)
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen . (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 No.42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 103)

- d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 102)
- e. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-Dag/Per/7/2013 Tahun 2013 Tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Di Perdagangan.
- f. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2018 Tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa

Untuk memberikan penjelasan terhadap penelitian ini maka digunakan studi kepustakaan yang dilakukan menggunakan buku-buku terkait masalah yang diangkat yakni tentang perlindungan konsumen, selain itu ada pula sumber internet yang terpercaya, tulisan ahli hukum maupun beberapa data yang terdapat di internet sebagai data pendukung.

#### 4. Prosedur pengumpulan bahan hukum

Data dan bahan-bahan kepustakaan dikumpulkan melalui studi dokumen yakni dengan cara mengumpulkan semua bahan hukum terkait dengan pokok permasalahan, baik bahan hukum primer, maupun bahan hukum sekunder. Kemudian dipilih dan dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan dan terkait hukum yang hendak dikaji, dari sana kemudian disusun secara sistematis untuk mudah dalam proses pembacaan dan mempelajarinya.

## 5. Pengelolaan dan analisis bahan hukum

Pengelolaan dan analisis bahan hukum merupakan salah satu kegiatan penalaran ilmiah dari semua data dan bahan hukum yang ada, dilakukan secara kualitatif, komprehensif dan lengkap. Komprehensif dalam analisis data merupakan suatu analisis yang dilakukan secara mendalam dilihat dari berbagai sisi yang sesuai dengan lingkup penelitian yang diambil. Sementara secara lengkap berarti tidak ada bagian yang hilang maupun terlupakan dalam proses analisisnya. Analisis data yang dilakukan sesuai dengan model analisis komprehensif dan lengkap tersebut akan menghasilkan bentuk penelitian hukum normatif yang baik.

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi empat bab yang didalam setiap bab akan di jelaskan sesuai dengan sub bab yang dibutuhkan. Adapun penjelasan isi setiap bab akan diuraikan singkat sebagai berikut:

Bab I pendahuluan. Dalam bab satu ini akan dijelaskan terkait latar belakang masalah yang akan dianalisis, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode penelitian hingga sistematika penulisan sebagai bentuk pertanggung jawaban akademik dalam hal kepenulisan skripsi.

Bab II, menjabarkan terkait permasalahan yang terdapat dalam rumusan masalah pertama, yakni tentang bagaimana tanggung jawab dari pelaku usaha terhadap perbedaan harga pada rak dengan struk kasir berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen. Dalam bab ini akan diuraikan sub bab pengertian pelaku usaha, hak dan kewajiban pelaku usaha, pengertian label harga dan tanggung jawab pelaku usaha .

Bab III menjabarkan terkait permasalahan yang terdapat dalam rumusan masalah kedua, yakni bagaimana bentuk perlindungan hukum yang di berikan kepada konsumen terhadap perbedaan harga pada rak dengan struk kasir berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dalam bab ini akan diuraikan sub bab pengertian konsumen, perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen.

Bab IV penutup yang berisi tentang kesimpulan dari semua isi pembahasan. Serta saran serta rekomendasi yang disampaikan sebagai masukan sebagai bentuk perbaikan bagi penulisan berikutnya.