

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perlindungan hukum bagi konsumen diatur dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian konsumen yaitu “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sebagai pengguna barang atau jasa, konsumen membutuhkan perlindungan hukum yang tegas untuk memastikan kepuasan dan kualitas dalam mengkonsumsi barang atau jasa tersebut. Perlindungan hukum memberikan arti sebagai tempat untuk berlindung bagi subjek hukum untuk melindungi hak asasi yang dimilikinya dari kesewenangan ataupun perbuatan yang tidak sesuai dengan hukum yang berlaku, sehingga perlindungan hukum itu sendiri diberikan sejak lahir kepada semua subjek hukum agar memiliki hak yang sama dimata hukum. Jika dikaitkan dengan konsumen, maka perlindungan hukum akan memberikan perlindungan kepada konsumen sebagai seseorang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di dalam masyarakat, baik digunakan untuk kepentingannya sendiri, keluarga, maupun orang lain dan tidak diperkenankan untuk di perdagangkan. konsumen selaku pemakai suatu barang atau jasa berhak mendapatkan suatu perlindungan hukum sebagai upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen dalam menggunakan suatu barang maupun jasa

sehingga tidak melanggar hak-hak konsumen. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 1 UUPK mengenai perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>1</sup>

Undang-undang perlindungan konsumen ini lahir dan sudah cukup *representative* apabila telah dipahami oleh semua pihak, karena didalamnya juga memuat jaminan dan adanya kepastian hukum bagi konsumen, meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen, meningkatkan kesadaran, dan kemampuan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, meningkatkan harkat dan martabat konsumen, dengan cara menghindarkan pemakain barang dan/atau jasa yang kurang tepat, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih dan menentukan hak-haknya sebagai konsumen.<sup>2</sup> Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang di sebabkan oleh orang lain dan perlindungan hukum itu sendiri diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum itu sendiri.<sup>3</sup>

Semakin tingginya keperluan konsumen menyebabkan semakin banyak produk yang dijual di minimarket ataupun supermarket. Harga menjadi faktor

---

<sup>1</sup> Marlia Sastro, Dkk, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Pada Depot Air Minum Yang Tidak Memenuhi Standar Kesehatan (Studi Penelitian di Kabupaten Aceh Tamiang)*”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum (JIM FH), Vol IV, No 3, Oktober 2021, hlm 324.

<sup>2</sup> Denico Doly, *Upaya Penguatan Perlindungan Konsumen di Indonesia Terkait Dengan Klausula Baku*, Jurnal Negara Hukum DPR-RI, Vol.3, No1, Juni 2012, hlm 41-42.

<sup>3</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm 54.

penting yang dipertimbangkan oleh pembeli untuk menentukan dibelinya suatu barang/produk saat berbelanja.<sup>4</sup> Kemajuan perkembangan teknologi yang memperluas proses transaksi, hal ini memberikan pengaruh positif dan negatif bagi konsumen itu sendiri, di antaranya dengan pertumbuhan perdagangan, pelanggan akan lebih banyak pilihan untuk memilih produk yang mereka butuhkan dalam kehidupan sehari-hari.<sup>5</sup> Perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.<sup>6</sup>

Kesalahan pada label rak barang (*display*) dengan daftar harga yang ada pada mesin di kasir pada saat pembayaran sudah sangat sering terjadi, dimana harga yang tercantum dan saat pembayaran terdapat perbedaan yang disebabkan karena proses administrasi yang kurang teliti. Hal tersebut pula yang biasanya

---

<sup>4</sup> Chandra Adi Gunawan Putra, dkk, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat*”, Jurnal Analigi Hukum, Vol 5, No 1, 2023, hlm 95.

<sup>5</sup> Taun Taun dan Balqis Nailil Sa’adah, *Perlindungan Konsumen terkait harga yang berbeda di Rak Barang Dengan Struk di Kasir*, Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Vol 8, No 24, Desember 2022, hlm 631.

<sup>6</sup> Yulia, Dkk, “*Perlindungan Hukum Bagi Komsumen Terhadap Pengguna Kosmetik Yang Tidak Terdaftar Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) (Studi Penelitian di Kota Idi Kabupaten Aceh Timur)*”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum (JIM FH), Vol IV, No 2, April 2021, hlm 76.

menimbulkan kekecewaan bagi pada pembeli sebagai konsumen yang mengakibatkan pembatalan pembelian atau tidak sedikit pula ada yang bersitengang dengan pihak supermarket itu sendiri. Perbedaan harga tersebut sangat jelas terasa karna biaya yang harus dibayarkan tersebut dibebani oleh pembeli itu sendiri. Namun pada dasarnya kesalahan yang terjadi tersebut bukan hanya disebabkan oleh kelalaian pihak supermarket sebagai pelaku usaha saja karena banyak supermarket yang ada di Indonesia sudah menggunakan teknologi pengecekan harga barang di beberapa tepat perbelanjaan yang ada di supermarket namun hal tersebut justru kurang dapat dimaksimalkan oleh konsumen itu sendiri, hal ini pula yang mengakibatkan sering terjadinya salah paham antara pelaku usaha dengan konsumen.<sup>7</sup>

Mengacu pada Pasal 4 huruf (b) UUPK, tentang hak konsumen, bahwa suatu hak konsumen adalah kebebasan dalam mendapat dan memilih produk jasa, tergantung pada nilai tukar, mata uang dan syarat serta jaminan yang berlaku. Kewajiban untuk memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai syarat serta jumlah barang atau jasa, dan memberikan pengertian tentang kegunaan, dan pemeliharannya telah dibuat sangat transparan, jujur mengenai suatu kondisi jaminan barang dan atau jasa sebagaimana dalam ketentuan Pasal 7 UUPK.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Novia Yulianti Azali, "*Perlindungan Konsumen Terhadap Selisish Harga Pada Label Display Dan Kasir Pembayaran Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Supermarket Pamella Dua Dan Super Indo Yogyakarta)*", Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016, hlm 2.

<sup>8</sup> Hikmawati Sabue, dkk, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Perbedaan Harga Display di Kasir Indomaret dan Alfamidi*, Jurnal Hukum dan Administrasi Negara, 2023, Vol 1, No 4, hlm 121-124.

Permasalahan terhadap perbedaan selisih harga tersebut tentunya banyak di temukan pada beberapa supermarket di Indonesia dan salah satunya seperti supermarket yang ada di Lhokseumawe Provinsi Aceh. Contoh kasus yang pernah terjadi pada tahun 2022 di Suzuya Lhokseumawe yang mana dalam kasus ini yang dialami oleh saudari Citra Judika pada saat melakukan pembelian salah satu produk terjadinya perbedaan harga pada rak *display* dengan nota pembayaran yang terjadi kala itu dimana label pada rak *display* masih menggunakan label harga lama. Masalah perlindungan konsumen di Indonesia ini masih belum mendapat banyak perhatian. Penegakan perlindungan konsumen dikatakan berhasil jika setiap konsumen telah sanggup melindungi diri sendiri dari segala macam hal yang merugikan. Salah satu cara yang baik untuk mengurangi ketidakpuasan adalah dengan menyampaikan pengaduan, konsumen dapat menyampaikan ketidakpuasannya terhadap barang/jasa yang digunakan baik melalui pihak ketiga, yaitu lembaga konsumen atau Lembaga Perlindungan Konsumen Masyarakat (LPKM). Perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan memenuhi hak konsumen. Sebagai contoh, pelaku usaha atau para penjual diwajibkan menunjukkan tanda atau label harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen. Salah satu hak konsumen yang berkaitan dengan harga barang adalah hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi dan berhak mendapatkan produk dengan harga yang wajar.<sup>9</sup>

Pelaku usaha dianggap telah melakukan pelanggaran hukum karena tidak

---

<sup>9</sup> Sri Lastri Poernomo “*Prilaku Curang Karyawan pada Struk Belanja*”, Al Daulah Jurnal Hukum Pidana dan Ketatanegaraan, 2023, Vol 12, No 2, hlm 210.

menjalankan kewajibannya dengan baik dan tidak memberikan informasi harga barang yang jelas kepada konsumen sebagaimana dari penjelasan diatas. Berdasarkan pemaparan dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum dengan mengangkat permasalahan mengenai **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perbedaan Harga Pada Label Rak Barang dengan Nota Pembayaran “(Studi Penelitian di Suzuya Lhokseumawe).**

## **B. Rumusan Masalah**

Dari penjelasan di atas terdapat beberapa pokok permasalahan yang akan dirumuskan di dalam fokus penelitian, yakni sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen terhadap perbedaan harga pada label rak barang dengan nota pembayaran yang dilakukan pihak Suzuya Lhokseumawe?
2. Bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha pada konsumen yang dirugikan dengan adanya perbedaan harga pada label rak barang dengan nota pembayaran di Suzuya Lhokseumawe.?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum yang didapatkan konsumen terkait dengan perbedaan harga pada label rak barang dengan nota pembayaran oleh Suzuya Lhokseumawe.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis proses pertanggung jawaban yang dilakukan pihak SUZUYA Lhokseumawe sebagai pelaku usaha mengenai perbedaan harga pada label rak barang dengan nota pembayaran.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun manfaat praktis, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu hukum khususnya dalam bidang hukum perdata dalam mengetahui bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha secara khusus dalam hukum perlindungan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat khususnya dalam memberikan informasi kepada saya sendiri selaku peneliti dan juga kepada masyarakat serta mengetahui bentuk perlindungan hukum kepada konsumen terkait dengan perbedaan harga pada label rak barang dengan nota pembayaran.

#### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini mencakup perlindungan hukum dan konsumen pada pembahasan tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perbedaan harga pada label rak barang dengan nota pembayaran. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha ketika terjadinya permasalahan tentang perbedaan

harga pada label rak barang dengan nota pembayaran apakah sudah sesuai dengan UUPK yang berlaku.

Secara praktis penelitian ini dapat digunakan sebagai fakta yang terjadi di Masyarakat, sehingga dapat memberikan manfaat baik kepada para pihak baik konsumen maupun pelaku usaha yang terlibat dalam permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Penulis membatasi ruang lingkup penelitian skripsi ini secara khusus mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perbedaan harga pada label rak barang dengan nota pembayaran yang terjadi di Suzua Lhokseumawe.