



**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG  
MENGALAMI PERBEDAAN HARGA ANTARA LABEL  
HARGA DAN KASIR SWALAYAN DI KABUPATEN  
BANYUWANGI BERDASAR UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

**( STUDI KASUS DI INDOMARET DAN ALFAMART  
BANYUWANGI, MITRA SWALAYAN)”**

## **SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

**Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum**

**Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi**

Oleh :

**EKA WIJAYA GUNAWAN**

**NIM : 10.17.3603**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 BANYUWANGI  
2021**

**PENGESAHAN PEMBIMBING**

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG  
MENGALAMI PERBEDAAN HARGA ANTARA LABEL  
HARGA DAN KASIR SWALAYAN DI KABUPATEN  
BANYUWANGI BERDASAR UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

**( STUDI KASUS DI INDOMARET DAN ALFAMART BANYUWANGI,  
MITRA SWALAYAN)”**

Diajukan Oleh :

**EKA WIJAYA GUNAWAN**  
NIM: 10.17.3603

**Tim Pembimbing,**

Dosen Pembimbing Utama

**AGNES PASARIBU,S.H.,M.Hum**  
NIP. 195806181994122001

Dosen Pembimbing Anggota

**RUDI MULYANTO,S.H.,M.Kn.**  
NIDN. 0716116801

Banyuwangi, Agustus 2021

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas 17 Agustus 1945  
Banyuwangi



**RUDI MULYANTO,S.H.,M.Kn.**  
NIDN. 0716116801

**PENGESAHAN PENGUJI**

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG  
MENGALAMI PERBEDAAN HARGA ANTARA LABEL  
HARGA DAN KASIR SWALAYAN DI KABUPATEN  
BANYUWANGI BERDASAR UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

**( STUDI KASUS DI INDOMARET DAN ALFAMART BANYUWANGI,  
MITRA SWALAYAN )”**

Oleh :

**EKA WIJAYA GUNAWAN**  
NIM: 10.17.3603

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan lulus pada Program  
Studi Hukum Fakultas Hukum  
Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

**Tim Penguji:  
Ketua Penguji**

**AGNES PASARIBU, S.H., M.Hum**  
NIP. 195806181994122001

Sekretaris/Anggota Penguji,

**RUDI MULYANTO, S.H., M.Kn.**  
NIDN. 0716116801

Anggota Penguji,

**DEMAS BRIAN WICAKSONO, S.H., M.H.**  
NIDN.0703128804

Banyuwangi, 24 Juli 2021

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

**RUDI MULYANTO, S.H., M.Kn.**  
NIDN. 0716116801

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini,

N a m a : Eka Wijaya Gunawan  
N I M : 10.17.3603  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum  
Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Di Kabupaten Banyuwangi Berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Indomaret dan Alfamart Banyuwangi, Mitra Swalayan)**

menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin atau tiru tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 29 Juni 2021

Penulis,



Eka Wijaya Gunawan  
NIM.10.17.3603

## **MOTTO**

**“Perbedaan dalam penilaian antara kamu dan aku berasal dari aturan dan pengalaman masa lalu, satu-satunya hal yang boleh kita lakukan adalah percaya bahwa kita tidak akan menyesali pilihan yang kita buat.”**

**(Levi Ackerman)**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- ❖ Kedua orang tua saya, Bapak Gunawan Taranus Lea Vatra dan Ibu Dyan Dhari yang telah memberikan kasih sayang dan motivasi dalam setiap langkah yang saya ambil.
- ❖ Saudara saya, Cecilia Aditya Wijaya Gunawan dan Richard Wijaya Gunawan yang selalu memberikan dukungan kepada saudaramu ini sehingga dapat menuntaskan skripsinya.
- ❖ Romo Tiburtius Catur Wibawa, Pr.,S.Pd yang selalu memberikan bimbingan serta dukungan dalam setiap langkah yang saya ambil.
- ❖ Sahabat karibku Nurulydia Alvio Rossi dan Dinda Rismonika yang selalu menemani dan memberikan dukungan sejak semester 1 hingga di akhir masa perkuliahan ini.
- ❖ Almamater tercinta, Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi yang menjadi tempat untuk menggali ilmu baik akademik maupun non akademik sehingga membuat saya menjadi pribadi yang lebih baik.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Penelitian Skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI PERBEDAAN HARGA ANTARA LABEL HARGA DAN KASIR SWALAYAN DI KABUPATEN BANYUWANGI BERDASAR UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN(STUDI KASUS DI INDOMARET DAN ALFAMART BANYUWANGI, MITRA SWALAYAN)”**.

Penulisan Penelitian Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi. Saya menyadari, bahwa penyusunan Penelitian Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Agnes Pasaribu, S.H.,M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan serta bimbingan hingga terselesaikannya Penelitian Skripsi ini.
2. Bapak Rudi Mulyanto, S.H.,M.Kn., selaku Dosen Pembimbing Anggota dan sekaligus selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi yang telah menyediakan waktu dan bimbingannya sampai terselesaikannya Penelitian Skripsi ini.
3. Para Dosen Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan berbagai pengalaman bagi penulis.
4. Seluruh Staff di lingkungan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Penelitian Skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh staff di lingkungan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi yang telah memberikan dukungan literasi serta semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Penelitian Skripsi ini dengan baik.

6. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi yang telah memberikan izin tempat penelitian.
7. Ketua Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia yang telah memberikan izin tempat penelitian.
8. Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Banyuwangi yang telah memberikan izin tempat penelitian.
9. Manajemen Mitra Swalayan yang telah memberikan izin tempat penelitian.
10. Kepala Toko Indomaret dan Alfamart yang telah berkenan memberikan izin tempat penelitian.
11. Teman-teman Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi tanpa terkecuali yang selalu bersama-sama menuntut ilmu serta tiada henti memberikan dukungan kepada penulis.
12. Pihak-pihak yang telah memberikan dukungannya sehingga dapat tersusunya proposal ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan Penelitian Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna maka dari itu penulis mohon kritik dan saran dari pembaca. Semoga Penelitian Skripsi ini memberikan manfaat bagi para pembaca sekalian. Terima Kasih.

Banyuwangi, 23 Februari 2021

**Eka Wijaya Gunawan**  
Nim 10.17.3603

## **ABSTRAKSI**

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI PERBEDAAN  
HARGA ANTARA LABEL HARGA DAN KASIR  
SWALAYAN DI KABUPATEN BANYUWANGI BERDASAR  
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN”  
( STUDI KASUS DI INDOMARET DAN ALFAMART BANYUWANGI, MITRA SWALAYAN)”**

Eka Wijaya Gunawan, Prodi Ilmu Hukum

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen yang dimaksud tentu saja mencakup aspek yang sangat luas, dan tidak terkecuali kerugian yang dialami oleh konsumen apabila mengalami selisih harga antara label harga yang tertera dengan kasir pada swalayan. Banyaknya kasus selisih harga antara label harga dan kasir swalayan khususnya di Kabupaten Banyuwangi tentu saja menjadi bukti bahwa hak konsumen untuk mendapat barang dengan nilai tukar yang dijanjikan sesuai pada Pasal 4 Ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah dilanggar.

Berdasar permasalahan diatas, Penulis merumuskan permasalahan yang berkaitan dengan judul skripsi diatas yaitu: a) Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian karena perbedaan harga antara label harga dan kasir swalayan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ? b) Bagaimana bentuk pertanggung jawaban pihak swalayan dalam permasalahan perbedaan harga antara label harga dan mesin kasir yang dialami oleh konsumen ?

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kasus selisih harga antara label harga dan kasir swalayan di Kabupaten Banyuwangi dilakukan dengan : a) Konsumen yang mengalami perbedaan harga berhak untuk melaporkan kasus tersebut kepada BPSK yang menaungi wilayahnya atau dapat meminta bantuan LPKSM terdekat ; b) BPSK dan/atau LPKSM melakukan mediasi dan peringatan ; c) kasus akan tetap dilanjutkan kepada BPSK apabila mediasi gagal; d) BPSK dapat memberikan sanksi denda kepada pelaku usaha; e) apabila terdapat unsur pidana maka BPSK dapat bekerja sama dengan Kepolisian Republik Indonesia. Pertanggung jawaban Pelaku Usaha dalam kasus selisih harga antara lain : a) konsumen yang mengalami perbedaan harga antara label harga dan mesin kasir dapat melakukan pembatalan transaksi jual beli; b) Pihak swalayan akan langsung mengganti label tersebut; c) Pihak swalayan akan memberikan sanksi kepada karyawan. Terdapat Hal berbeda pada Mitra Swalayan dengan Indomaret dan Alfamart yaitu; a) Mitra Swalayan akan mengikuti harga yang terbaru, sementara ; b) Indomaret dan Alfamart akan memberikan harga termurah apabila terjadi perbedaan harga.

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

## **ABSTRACTION**

### **“LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS WHO HAVE DIFFERENT PRICES BETWEEN THE PRICE LABELS AND THE CASHIER SHOPPING IN BANYUWANGI REGENCY BASED ON LAW NUMBER 8 YEAR 1999 CONCERING CONSUMER PROTECTION”**

**(CASE STUDY IN INDOMARET AND ALFAMART BANYUWANGI, MITRA SWALAYAN)”**

Eka Wijaya Gunawan, Study Of Law

Consumer protection is all the efforts that guarantee legal certainty to provide protection to consumers. The intended consumer protection, covers a very broad aspect, and there's no exception to the losses experienced by consumers if they experience a price difference between price tag listed and cashier at the supermarket. The number of cases of price differences between price tags and self-service cashiers, especially in Banyuwangi Regency are the proof that the right of consumers to get goods at the promised exchange rate in accordance with Article 4 Paragraph 2 of the Consumer Protection Act has been violated.

Based on the problem above, the author formulates problems related to the title of the thesis above, namely: a) How is the legal protection for consumers who experience losses due to price differences between price tags and self-service cashiers according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection? b) How is the responsibility of the supermarket in terms of the price difference between the price tag and the cash register experienced by consumers?

The results of the study concluded that the implementation of legal protection for consumers who suffered losses due to the case of price differences between price tags and self-service cashiers in Banyuwangi Regency was carried out by: a) Consumers who experienced price differences had the right to report the case to the BPSK that oversees their area or can ask for assistance from closest LPKSM ; b) BPSK and/or LPKSM conduct mediation and warnings; c) the case will continue to BPSK if mediation fails; d) BPSK may impose fines on business actors; e) if there is a criminal element, BPSK can cooperate with the Indonesian National Police. Responsibilities of Business Actor in the case of price difference include: a) consumers who experience a price difference between the price tag and the cash register may cancel the sale and purchase transaction; b) The supermarket will immediately replace the label; c) The self-service party will give punishment to employees. There are different things in the Mitra Swalayan with Indomaret and Alfamart, namely; a) Mitra Swalayan will follow the latest prices, while ; b) Indomaret and Alfamart will provide the lowest price if there is a price difference.

Keywords: *Legal Protection, Consumers, Business Actor, Price, Cashier*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAKSI .....	ix
ABSTRACTION .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan .....	7
1.3.1 Tujuan Umum .....	7
1.3.2 Tujuan Khusus .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori .....	11
2.3 Pengertian Perlindungan Hukum .....	12
2.4 Pengertian Perlindungan Konsumen .....	14
2.5 Pengertian Konsumen.....	15
2.6 Hak dan Kewajiban Konsumen .....	18

2.6.1 Hak Konsumen .....	18
2.6.2 Kewajiban Konsumen .....	20
2.7 Pengertian Pelaku Usaha .....	21
2.8 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	22
2.8.1 Kewajiban Pelaku Usaha .....	22
2.8.2 Hak Pelaku Usaha .....	24
2.9 Tanggung jawab Pelaku Usaha .....	25
2.10 Ganti Rugi .....	26
2.11 Pengertian Barang .....	28
2.12 Pengertian Harga .....	29
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis, Sifat, dan Pendekatan Penelitian .....	31
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	31
3.3 Sumber Data .....	32
3.3.1 Sumber Data Primer .....	32
3.3.2 Sumber Data Sekunder .....	32
3.3.3 Sumber Data Tersier .....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.5 Teknik Analisis data .....	34
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	35
4.1.1 Hasil Penelitian di Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat .....	35

A. Pengertian Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.....	35
B. Tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat .....	36
C. Struktur Organisasi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat	
.....	39
4.1.2 Hasil Penelitian di Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan	
Kabupaten Banyuwangi.....	41
A. Profil Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten	
Banyuwangi .....	41
B. Struktur Organisasi Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan	
Kabupaten Banyuwangi.....	43
C. Pembinaan dan Pengawasan Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan	
Perdagangan Kabupaten Banyuwangi .....	44
D. Pengawasan Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten	
Banyuwangi.....	49
a. Pengawasan Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan	
Kabupaten Banyuwangi Terhadap Kasus Selisih Harga .....	51
4.1.3 Hasil Penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	
Kabupaten Banyuwangi .....	52
A. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten	
Banyuwangi .....	52
B. Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	
Kabupaten Banyuwangi.....	53
C. Perbedaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Lembaga	
Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).....	56

4.2 Pembahasan .....	58
4.2.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	58
4.2.2 Pertanggung Jawaban Pihak Swalayan Dalam Permasalahan Perbedaan Harga Antara Label Dan Mesin Kasir Yang Dialami Oleh Konsumen .....	64
a. Pertanggung Jawaban Mitra Swalayan Jajag Dan Rogojampi Dalam Permasalahan Perbedaan Label Dan Mesin Kasir.....	64
b. Pertanggung Jawaban Indomaret dan Alfamart di Banyuwangi Dalam Permasalahan Selisih Harga Antara Label Harga Dan Mesin Kasir .....	68

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	76

LAMPIRAN

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan zaman yang terjadi di Indonesia sejak jaman awal kemerdekaan hingga sekarang membawa kemajuan yang sangat pesat khususnya di bidang ilmu teknologi, sosial, budaya, ekonomi hingga kepada perkembangan hukum di Indonesia. Perkembangan jaman tersebut tentu saja akan membawa dampak positif bagi masyarakat terutama dalam pemenuhan kebutuhan yang semakin mudah, namun perkembangan jaman yang sangat pesat tersebut juga akan membawa permasalahan-permasalahan yang semakin banyak bagi kehidupan masyarakat.

Perlindungan Konsumen merupakan suatu persoalan yang sangat penting baik bagi perseorangan bahkan bagi masyarakat luas, dimana mereka baik perseorangan maupun masyarakat tersebut tidaklah dapat melepaskan diri mereka dari kegiatan konsumtif barang maupun jasa. Perlindungan konsumen tentu sangat dibutuhkan oleh masyarakat dimanapun mereka berada serta haruslah dapat melindungi kegiatan konsumtif apapun yang dilakukan oleh masyarakat.

Globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang atau jasa yang ditawarkan baik dari produksi dalam negeri maupun luar negeri (Shidarta,2000:200). Sehingga hakikat dari Perlindungan Konsumen ini adalah segala upaya yang dilakukan guna tercapainya kepastian hukum bagi konsumen yang sudah pasti merupakan masyarakat itu sendiri, maka pemerintah dalam hal ini memberi kepedulian akan hal yang sangat penting tersebut dengan mewujudkan suatu aturan hukum yang mana isinya ialah menjamin dan melindungi konsumen dari berbagai hal yang dapat menimbulkan suatu kerugian.

Perlindungan ini bertujuan untuk mendorong para pelaku usaha untuk menjalankan usahanya secara bertanggung jawab serta untuk mengangkat harkat

dan martabat konsumen sehingga hak-hak yang dimilikinya tetap terpenuhi dan dilindungi oleh hukum. Agar terpenuhi dan terjaminnya hak-hak konsumen maka setiap konsumen dapat menjadi sosial control bagi para pelaku usaha agar tetap menjaga rasa tanggung jawab terhadap usaha yang dijalankannya.

Pada tanggal 20 April 1999 telah disahkan dan diundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ( UUPK ) yang mengatur mengenai segala sesuatu yang menjadi kewajiban- kewajiban para pelaku usaha, hak-hak konsumen serta wujud perlindungan konsumen. Namun Undang-Undang ini berlaku secara efektif satu tahun setelah diundangkannya yaitu 20 April 2000. Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan upaya perlindungan konsumen di Indonesia dapat lebih diperhatikan, oleh karena itu mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain memiliki keterkaitan dan ketergantungan antara konsumen dan pelaku usaha(Husni,2008:7). Dalam konsiderat huruf D UU Perlindungan Konsumen, adanya peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan mampu memberikan perlindungan kepada konsumen dalam hal peningkatan kesejahteraan, harkat dan martabat konsumen, serta membuka akses informasi tentang barang dan jasa baginya, juga diharapkan dapat menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab ketika menjalankan kegiatan usahanya.

Pada Pasal 10 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa para pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkakan, dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan tidak benar mengenai :

- a. Harga atau tarif suatu barang/jasa;
- b. Kegunaan suatu barang/jasa;
- c. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa
- d. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;

e. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Sangat jelas sekali bahwa para pelaku usaha haruslah memberikan informasi yang sebenar-benarnya mengenai kondisi barang yang hendak dijual kepada masyarakat hingga kepada harga yang akan dibayarkan oleh konsumen yang hendak membeli barang tersebut.

Pada masa kini, masyarakat memiliki kemudahan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya baik dari segi sandang, pangan, dan papan. Kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat didapatkan dengan mudah di pasar-pasar tradisional yang ada di sekitar tempat tinggal kita dan tentunya dapat juga kita dapatkan dengan mudah di supermarket atau swalayan-swalayan yang ada di sekitar kita pula. Dengan adanya kemudahan seeta banyaknya akses yang dimiliki oleh kosumen tentu saja memberikan banyak sekali pilihan kepada konsumen untuk menentukan dimana mereka akan berbelanja untuk pemenuhan kebutuhan hidup mereka baik itu di pasar tardisional maupun di supermarket.

Kelebihan pada supermarket yang sering kita ketahui ialah memiliki sistem penataan barang yang rapi, manajemen pelayanan yang ramah dan mengedepankan kepuasan oelanggan, tempat yang bersih hingga kepada adanya kejelasan mengenai harga yang harus dibayarkan saat akan membeli sebuah barang di supermarket tersebut. Kejelasan harga ini selalu ditulis dalam sebuah *label* harga yang diletakan tepat dirak bagian bawah barang yang hendak dibeli tersebut maupun ditempelkan secara langsung pada barang. Selain itu kelebihan yang sering dinikmati oleh masyarakat ialah seringnya supermarket-supermarket memberikan diskon atau potongan harga yang sangat menggiurkan sehingga menumbuhkan minat masyarakat untuk membeli barang tersebut. Pemberian diskon ini selain untuk menambah pemasukan perusahaan atau supermarket tersebut, juga untuk mengurangi stok barang yang ada di dalam gudang penyimpanan agar habis terjual sehingga supermarket dapat membeli barang yang baru untuk dijual kembali.

Disamping memiliki kelebihan-kelebihan yang disebutkan diatas, tentu supermarket juga memiliki kekurangan-kekurangan yang dinilai dapat mengurangi minat masyarakat selaku konsumen untuk berbelanja di supermarket. Kekurangan yang sering terjadi ialah kurang ramahnya pelayanan yang diberikan oleh petugas atau karyawan supermarket tersebut kepada konsumen/ pembeli, hingga kurangnya pengawasan administrasi yang dilakukan oleh pihak supermarket terhadap harga yang ditulis pada *label* harga. Kurangnya pengawasan serta ketelitian yang dilakukan oleh supermarket tersebut mengakibatkan permasalahan seperti perbedaan harga yang ditulis pada *label* harga dan jumlah nominal harga yang harus dibayarkan konsumen kepada kasir.

Kesalahan pada *label* harga dengan daftar harga pada mesin pembayaran yang terdapat di meja kasir sering kali terjadi, dimana harga yang tercantum sebelumnya dan pada saat melakukan pembayaran terdapat perbedaan yang seringkali disebabkan pengawasan administrasi yang kurang teliti. Hal tersebut tentu saja menimbulkan kekecewaan kepada konsumen sebab jumlah yang harus dibayarkan memiliki jumlah diluar dari apa yang telah disiapkan oleh konsumen sebelumnya. Tentu saja hal ini dapat mengakibatkan batalnya pembelian yang dilakukan oleh konsumen serta akan menimbulkan ketegangan seperti perdebatan antara konsumen dengan pihak supermarket. Namun pilihan yang diberikan kepada konsumen adalah membayar dengan harga yang baru atau membatalkan transaksi yang hendak dilakukan.

Tidak adanya alternatif penyelesaian sengketa selisih harga tersebut tentu sangat merugikan bagi konsumen. Apabila mengacu pada 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. Hal senada juga ditegaskan pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana pelaku usaha diwajibkan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur

mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Kasus selisih harga sering dianggap kurang penting oleh sebagian besar pelaku usaha. Namun hal ini tentu saja sangat merugikan konsumen dan tentu saja melanggar Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya pada Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana pada pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang Hak-Hak konsumen serta pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan usahanya tersebut. Sebab pada bagian Hak-Hak Konsumen pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen ialah konsumen berhak memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi barang yang dijanjikan. Hak konsumen tersebut tentu saja tidak terpenuhi apabila konsumen dipaksa menerima selisih harga antara mesin kasir dan label harga yang dilihat oleh konsumen pada rak barang. Sebab kesepakatan harga antara konsumen dan penjual pada supermarket adalah pada saat konsumen melihat label harga pada rak barang yang dijual, bukan harga pada mesin kasir pada saat akan melakukan pembayaran.

Kasus selisih harga pada supermarket sering terjadi di banyak supermarket di Kabupaten Banyuwangi. Menurut Sulaikam selaku Wakil Ketua Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Kabupaten Banyuwangi, aduan masyarakat terkait kasus selisih harga di swalayan yang ada di Kabupaten Banyuwangi lebih dari 75 aduan yang masih diselidiki oleh LPKSM Kabupaten Banyuwangi dan sudah ada 11 kasus terkait selisih harga ini yang telah diselesaikan. Dari banyaknya supermarket yang beroperasi di Banyuwangi supermarket seperti Indomaret, Alfamart, hingga Mitra Swalayan yang terletak di Desa Jajag serta Cabangnya yang terletak di Desa Rogojampi merupakan supermarket yang sangat diminati oleh masyarakat Banyuwangi. Selain tempatnya yang bersih dan rapi, pihak-pihak dari supermarket tersebut juga memiliki manajemen pengawasan dan ketat terhadap kualitas barang yang dijual serta memiliki cabang-cabang hampir di setiap desa di Kabupaten Banyuwangi. Hal tersebut tentu saja menjadi daya

tarik tersendiri bagi Masyarakat Banyuwangi untuk berbelanja di tempat-tempat tersebut. Sehingga semakin besar minat masyarakat yang berbelanja di tempat-tempat tersebut maka akan semakin besar pula kemungkinan untuk terjadi kasus selisih harga.

Berdasar pada paparan serta uraian-uraian yang telah disebutkan diatas, maka penulis berminat untuk melakukan penelitian hukum yang berjudul

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI PERBEDAAN HARGA ANTARA LABEL HARGA DAN KASIR SWALAYAN DI KABUPATEN BANYUWANGI BERDASAR UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN” (STUDI KASUS DI INDOMARET DAN ALFAMART BANYUWANGI, MITRA SWALAYAN)

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasar pada paparan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penelitian hukum ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian karena perbedaan harga antara label harga dan kasir swalayan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?
2. Bagaimana bentuk pertanggung jawaban pihak swalayan dalam permasalahan perbedaan harga antara label harga dan mesin kasir yang dialami oleh konsumen ?

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, penulisan skripsi ini tentunya memiliki tujuan dan manfaat. Tujuan dari penulisan skripsi ini dibedakan menjadi dua yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum penulisan skripsi ini adalah :

- a. Untuk melengkapi serta memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi.
- b. Menambah literatur dan bahan-bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melakukan kajian serta penelitian berikutnya.
- c. Menambah wawasan serta ilmu pengetahuan dalam bidang hukum khususnya perlindungan hukum terhadap konsumen atas perbedaan harga antara label dan mesin kasir swalayan.
- d. Sebagai implementasi dan upaya untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen yang mengalami kerugian karena perbedaan harga antara label harga dan mesin kasir swalayan di Kabupaten Banyuwangi.
- 2) Untuk mengetahui petanggung jawaban pelaku usaha dalam hal ini adalah swalayan terhadap konsumen yang mengalami perbedaan harga antara label harga dan mesin kasir swalayan di Kabupaten Banyuwangi

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penulisan skripsi ini adalah :

- 1) Sebagai bahan bagi mahasiswa Fakultas Hukum untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen yang mengalami perbedaan harga antara label dan mesin kasir.
- 2) Untuk memberikan masukan dan informasi kepada masyarakat luas tentang tanggung jawab swalayan apabila terjadi selisih harga antara label dan mesin kasir swalayan apabila dialami oleh konsumen.



## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Penelitian Terdahulu**

- a.** Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Yemima Br. Sitepu pada tahun 2016 dengan judul “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Toko Alfamart Kecamatan Sail)”. Penelitian ini dimuat dalam JOM Fakultas Hukum Volume III Nomor 2, Oktober 2016. Berdasar pada penelitian ini, penulis mendapatkan informasi bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan kepada konsumen hingga kedalam ranah Promosi yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan cara yang tidak benar. Pembeli (Konsumen) di Alfamart Sail dapat melaporkan tindakan pelaku usaha yang dengan sengaja memberikan promosi palsu kepada BPSK ( Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Kota Pekanbaru dengan menyertakan bukti-bukti yang ada. Konsumen juga harus berperan aktif dalam melaporkan tindakan-tindakan pelaku usaha yang merugikan kepada BPSK sehingga BPSK dapat melakukan upaya hukum guna memberikan efek jera kepada pelaku usaha yang berbuat curang dalam memberikan promosi tersebut.
- b.** Penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh Shavira Andriasari, Rinitami Njatrijani, Bambang Eko Turisno pada tahun 2019 dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Semarang”. Penelitian ini dimuat dalam Diponegoro Law Journal Volume 8, Nomor 4 Tahun 2019). Dari penelitian ini penulis mendapat informasi bahwa terdapat 3 tahapan proses transaksi yang dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha diantaranya ialah tahap pratransaksi, transaksi, dan tahap purnatransaksi. Tahapan pratransaksi

meliputi kesepakatan yang ditawarkan oleh pelaku usaha kepada konsumen seperti harga hingga kualitas produk. Tahapan transaksi ialah setelah dilakukannya tahapan pratransaksi, maka konsumen membayarkan sejumlah uang kepada pelaku usaha sesuai kesepakatan. Kemudian tahapan terakhir ialah purnatransaksi, dimana setelah transaksi dilakukan maka pelaku usaha wajib memenuhi hak-hak konsumen sesuai perjanjian yang dibuat. Penelitian ini menitik beratkan kepada pertanggung jawaban pihak Indomaret di Kota Semarang setelah adanya laporan dari konsumen yang dirugikan kepada pihak kepolisian setempat. Uniknya, sejak Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diberlakukan hingga tahun 2014 ( saat jurnal dibuat), tidak semua kota dan kabupaten di Indonesia memiliki Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di daerahnya sehingga perlindungan konsumuen di daerah tersebut menjadi lemah dan kurang efektif. Pihak indomaret di Kota Semarang memiliki 2 tanggung jawab yakni tanggung jawab publik dan tanggung jawab privat. Terkait kasus perbedaan antara harga barang yang dicantumkan dengan harga atau tarif yang dikenakan pada saat pembayaran penulis mendapat informasi bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 7 Ayat (2) Permendag Nomor 35 Tahun 2013, maka yang berlaku adalah harga atau tarif yang terendah, namun jika mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), apabila perbedaan harga itu dapat dibuktikan, maka pelaku usaha mini market dan supermarket dapat dikualifikasikan telah melanggar Pasal 8 ayat (1) huruf f UU No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa: Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang: tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Ancaman sanksi pidananya adalah penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). Kesimpulan yang didapatkan oleh penulis dalam jurnal tersebut ialah pihak indomaret akan melakukan negosiasi dengan konsumen yang

dirugikan dengan kasus selisih harga dan membayarkan sesuai dengan harga yang tertera pada label harga. Namun apabila terjadi sengketa antara konsumen dan pihak indomaret maka pihak indomaret akan melakukan ganti kerugian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **2.2. Landasan Teori**

Sebagai pendukung dalam pembahasan, penulis mengutip beberapa pendapat para ahli-ahli hukum atau para sarjana guna sebagai landasan teori agar skripsi ini dapat dipertanggung jawabkan, yaitu sebagai berikut :

A. Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa :

Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia dan dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan(Philipus,1987).

B. Satjipto Raharjo berpendapat bahwa :

Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum(Satjipto,1993).

C. CST Kansil berpendapat bahwa :

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subjek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subjek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum(CST Kansil,1989).

Berdasar pada beberapa teori perlindungan hukum menurut para ahli hukum dan para sarjana hukum diatas, dapat disimpulkan bahwa perlindungan

hukum adalah sebuah jaminan dalam memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan oleh orang lain. Perlindungan hukum itu sendiri haruslah dirasakan oleh seluruh masyarakat khususnya kepada masyarakat yang menjadi sasaran perlindungan hukum tersebut. Maka dari itu perlindungan hukum haruslah diberikan kepada masyarakat guna memenuhi unsur kepastian dan kemanfaatan hukum tersebut. Sehingga salah satu fungsi hukum tersebut dibentuk ialah memberikan perlindungan hukum dan memberikan gambaran tersendiri supaya masyarakat dapat menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum tersebut.

### **2.3. Pengertian Perlindungan Hukum**

Perlindungan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (KBBI), berarti tempat berlindung atau merupakan perbuatan hal melindungi, misalnya pemerintah melindungi warga negara yang mencari keadilan(W.J.S Poerwadarminta,1986). Hal berbeda disampaikan oleh Sudikno Mertokusumo dimana yang dimaksud dengan hukum adalah sekumpulan peraturan atau kaidah-kaidah yang mempunyai isi yang bersifat umum dan normatif, umum karena berlaku bagi setiap orang dan normatif karena menentukan seyogyanya dilakukan, apa yang tidak boleh dilakukan serta menentukan bagaimana caranya melaksanakan kepatuhan kepada kaidah-kaidah(Sudikno:38). Berdasar pada pengertian-pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum merupakan serangkaian perbuatan dengan maksud melindungi subjek hukum dengan berdasar pada peraturan-peraturan baik dalam Perundang-Undangan maupun aturan yang berlaku lainnya dimana pelaksanaannya bersifat mengikat dan dapat dipaksakan kepada semua subjek hukum serta disertai dengan adanya suatu sanksi yang tegas menurut aturan tersebut.

Salah satu hal yang sangat penting dan wajib ada dalam suatu negara hukum ialah adanya perlindungan hukum kepada seluruh subyek hukumnya. Dalam syarat berdirinya suatu negara tentu haruslah ada pemerintah yang berdaulat dan adanya rakyat yang mendiami suatu wilayah tersebut, hubungan

antara rakyat dan pemerintah yang berdaulat tersebut tentu akan menimbulkan suatu hubungan timbal balik baik antara rakyat dengan rakyat maupun rakyat dengan pemerintah. Dari hubungan timbal balik tersebut tentunya akan melahirkan hak dan kewajiban baik dari rakyat dengan rakyat maupun rakyat dengan pemerintah. Suatu perlindungan hukum merupakan suatu hak mendasar yang harus dipenuhi oleh Pemerintah suatu negara bagi seluruh rakyatnya tanpa terkecuali.

Konsep perlindungan hukum memiliki tujuan untuk menghasilkan suatu kedamaian dan ketertiban dalam bentuk keadilan, kepastian, hingga kemanfaatan bagi seluruh subyek hukum. Perlindungan hukum yang ditujukan untuk melindungi subjek hukum dilakukan dan dijalankan oleh suatu perangkat yang disahkan oleh negara. Hal yang dilakukan oleh perangkat negara tersebut dalam memberikan perlindungan hukum bagi para subjek hukum dapat bersifat *preventif* maupun *represif*. Dari kedua sifat di atas tentu saja dapat dijalankan dalam bentuk lisan maupun tulisan sehingga perlindungan hukum yang dibentuk untuk melindungi subjek hukum tersebut mencerminkan fungsi hukum tersebut dibentuk.

Tempat pelaksanaan suatu perlindungan hukum atau sering disebut dengan sarana perlindungan hukum diubagi menjadi dua macam, yakni sebagai berikut :

a. Sarana Perlindungan Hukum *Preventif*

Sarana Perlindungan Hukum Preventif ini lebih ditujukan untuk mencegah suatu sengketa, sehingga para subyek hukum dapat menyampaikan keberatan hingga pendapatnya baik saat aturan tersebut sedang dibuat ataupun saat aturan tersebut sudah dilaksanakan. Sarana Perlindungan Hukum Preventif ini memiliki peranan yang sangat penting bagi penegakan hukum pada suatu negara khususnya di Indonesia. Sarana ini dapat mendorong

pemerintah agar lebih hati-hati dalam membuat suatu kebijakan dan menjalankan suatu kebijakan dan aturan.

b. Sarana Perlindungan Hukum *Represif*

Sarana Perlindungan Hukum Represif ini lebih ditujukan untuk menyelesaikan suatu sengketa. Sarana Perlindungan Hukum Represif ini merupakan cara penanganan pemerintah terhadap suatu sengketa yang timbul ditengah subyek hukum yang bersumber pada aturan yang berlaku. Penanganan sengketa yang timbul pada subyek hukum diselesaikan oleh badan peradilan yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Namun dasar dari perlindungan hukum represif ini adalah adanya pengakuan serta perlindungan terhadap hak asasi manusia. Pengakuan terhadap hak asasi manusia ini memberikan pembatasan-pembatasan dalam peletakan kewajiban-kewajiban masyarakat dan pemerintah.

#### **2.4. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Perlindungan yang ditujukan kepada konsumen sangat terkait dengan adanya perlindungan hukum, perlindungan konsumen mempunyai beberapa aspek hukum yang menyangkut suatu materi untuk mendapatkan perlindungan ini bukan sekedar perlindungan fisik melainkan Hak-hak konsumen yang bersifat abstrak(M.Shidqon Prabowo,2010:38). Pengertian Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Segala upaya yang menjamin kepastian hukum tersebut memiliki makna bahwa segala upaya dapat dilakukan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen haruslah memiliki dasar hukum yang kuat. Dengan adanya dasar hukum tersebut tentu akan memberikan batasan agar tidak terjadi tindakan yang

sewenang- wenang yang dapat sangat merugikan pelaku usaha dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan kepada konsumen tentu saja memiliki cakupan yang luas, dimana perlindungan konsumen dapat dilakukan terhadap barang dan jasa, yang mana dapat dilakukan dari tahap untuk bisa mendapatkan barang dan jasa hingga sampai kepada adanya akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu: (Zulham,2013:21)

- Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati
- Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

## **2.5. Pengertian Konsumen**

Konsumen sudah sering disebut dalam dunia usaha di berbagai negara di dunia khususnya di Indonesia. Istilah konsumen merupakan cara mudah untuk memahami suatu rantai ekonomi. Istilah konsumen juga memudahkan kita dalam memahami inti dari perlindungan konsumen serta memberikan batasan tegas dalam pembahasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen hingga pada pelaksanaan Undang-Undang tersebut.

Pengertian konsumen dikelompokkan menjadi dua yaitu :

### **1. Pengertian Konsumen Menurut Undang-Undang**

Pengertian Konsumen menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 Ayat 2 yaitu :

*“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri,*

*keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.*

Dari pengertian diatas maka unsur-unsur yang terkandung didalam pengertian konsumen menurut Undang-Undang adalah sebagai berikut : (Celina ,2008:27)

- Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa tersebut. Namun istilah orang dalam hal ini menimbulkan keraguan, apakah orang yang dimaksud tersebut adalah individual yang lrim disebut *natuurlijke person* atau termasuk badan hukum (*rechtspersoon*). Oleh karena itu konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna luas dari pada bahan hukum.

- Pemakai

Sesuai dengan bunyi pasal 1 Ayat 2 Undang-undang perlindungan konsumen, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah kata “pemakai” dalam hal ini digunakan untuk rumusan ketentuan tersebut atau menunjukkan suatu barang dan/ atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli.

- Barang dan/atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti termologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Undang-undang perlindungan konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat

untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

- Yang tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (lihat juga ketentuan pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK). Dalam perdagangan yang makin kompleks ini, syarat itu tidak multak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

- Bagi kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang lain, Makhluk Hidup lain

Transaksi konsumen ditunjukkan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan bagi untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan kelaunganya), bahkan unruk makhluk hidup, contohnya seperti hewan dan tumbuhan.

- Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah bisa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai Negara.

Sementara itu didalam Undang-undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, terdapat pengertian mengenai konsumen, dimana dalam UU tersebut menyatakandengan tegas bahwa “konsumen adalah setiap pemakai dan/ atau penggunaan barang dan/ atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain”.

## 2. Pengertian Konsumen Menurut Para Ahli

Az. Nasution(1995:19) menyatakan dalam bukunya bahwa konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu :

- 1) Pemakai atau pengguna barang dan/atau pelayanan jasa dengan tujuan mendapatkan barang dan/atau pelayanan jasa untuk dijual kembali.
- 2) Pemakai barang dan/atau pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya

Hal yang sama juga disampaikan oleh Janus Sidabalok, dimana dalam bukunya menyebutkan bahwa “konsumen adalah semua orang yang membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, ataupun untuk memelihara atau merawat harta bendanya”( Janus,2006:17).

Menurut Dr. Munir Fuady, “konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”( Munir Fuady,2008:227). Dari pendapat para ahli diatas, makna konsumen yang dapat kita pahami adalah konsumen merupakan semua orang yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk dijual kembali ataupun unbtuk memenuhi kebutuhan baik itu diri sendiri, keluarga, ataupun rumah tangga nya.

### 2.6. Hak dan Kewajiban Konsumen

#### 2.6.1. Hak Konsumen

Berdasar pada Pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan hak-hak konsumen, antara lain :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/ atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan tentu menjadi prioritas utama konsumen dalam memilih dan menentukan sesuatu yang akan dikonsumsinya. Dengan banyaknya macam barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha tentu saja harus diimbangi dengan kejelasan dan kebenaran informasi mengenai barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Kejelasan informasi yang diberikan mengenai barang atau jasa tersebut dapat dimulai dari kondisi barang, tanggal kadaluwarsa apabila ada, harga, dan sampai kepada efek samping penggunaan terhadap barang atau jasa tersebut. Kejelasan mengenai harga dapat dilakukan melalui bertemu langsung antara

penjual dan pembeli seperti di pasar tradisional, dan dapat pula dilakukan dengan tidak bertemu secara langsung seperti pada supermarket.

Kejelasan informasi juga dapat membantu konsumen untuk menegakan hak-hak yang seharusnya ia terima berdasar pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sehingga apabila terjadi sengketa, konsumen berhak untuk mendapatkan bantuan hukum, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut, sehingga hak-hak konsumen sebagai pemakai barang dan atau jasa dapat ditegakkan(Shidarta,2002:20).

### **2.6.2. Kewajiban Konsumen**

Kewajiban haruslah dijalankan terlebih dahulu dan dengan sungguh-sungguh sebelum kita menuntut apa yang menjadi hak yang seharusnya kita miliki. Dalam pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa kewajiban Konsumen adalah sebagai berikut :

- Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa
- Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi merupakan hal dasar yang harus dilakukan oleh konsumen apabila ingin membeli sebuah barang atau jasa. Setelah membaca atau mengikuti petunjuk informasi tersebut maka barulah kosumen dapat melakukan transaksi jual beli dengan itikad baik dan mebayar harga barang atau jasa tersebut sesuai perjanjian atau yang ditawarkan oleh penjual atau pelaku usaha.

Dalam transaksi di swalayan atau supermarket, konsumen melihat harga yang tertera pada label harga di setiap rak barang. Setelah melihat harga tersebut apabila konsumen berniat untuk membeli maka ia dapat membawa barang tersebut menuju kasir untuk melakukan transaksi. Dalam proses transaksi di swalayan tersebut, perlu diketahui bahwa konsumen melakukan kesepakatan untuk membeli berdasar pada harga yang tertulis pada rak *display* barang tersebut dan bukan pada harga yang tertera pada mesin kasir. Maka kewajiban konsumen pada pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai “membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati” yang dilakukan di swalayan atau supermarket ialah membayar sesuai dengan harga yang tertera pada rak *display* barang yang hendak dibeli.

## **2.7. Pengertian Pelaku Usaha**

Pengertian pelaku usaha didalam hukum positif di Indonesia dapat kita temukan pada Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi :

*“Pelaku usaha adalah setiap orang-perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”*.

Berdasar pada pengertian pelaku usaha menurut UUPK, pelaku usaha memiliki definisi yang luas. Ruang lingkup pelaku usaha dalam UUPK 1999 tidak hanya terbatas pada pelaku usaha yang memproduksi atau menghasilkan suatu produk, tetapi juga termasuk seluruh rantai distribusi dari suatu produk tersebut, termasuk distributor, agen dan sebagainya(Sutarman Yodo,2004:54). Berdasarkan *Directive*, pengertian “produsen” yang disebut juga pelaku usaha meliputi : (Celina ,2008:41)

- a) Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur. Mereka bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya.
- b) Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk.
- c) Siapa saja yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakkannya sebagai produsen dari suatu barang.

Hal senada juga disampaikan Az. Nasution dimana beliau menyatakan, bahwa produsen atau pelaku usaha dapat dikelompokkan menjadi tiga antara lain: (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2015:63)

- 1) Penyedia dana untuk keperluan para penyedia barang dan/atau pelayanan jasa.
- 2) Penghasil atau pembuat barang dan/atau pelayanan jasa.
- 3) Penyalur barang dan/atau pelayanan jasa.

## **2.8. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Seperti halnya konsumen yang memiliki hak dan kewajiban yang telah disebutkan dan diatur dalam Undang-Undang, maka pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban yang telah diatur serta harus dilakukan.

### **2.8.1. Kewajiban Pelaku Usaha**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti kewajiban merupakan sesuatu yang diwajibkan atau sesuatu yang harus dilaksanakan. Kewajiban pelaku usaha merupakan segala sesuatu yang diwajibkan dalam menjalankan usahanya atau segala sesuatu yang harus dilakukan dalam menjalankan usahanya. Berdasarkan Pasal 8 Undang-Undang

Perlindungan Konsumen, Kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha antara lain :

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau pelayanan serta memberikan penjelasan pengguna, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/ atau pelayanan jasa yang diproduksi dan /atau diperdagangkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau pelayanan jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasar pada pasal tersebut, terlihat jelas bahwa dalam menjalankan usahanya pelaku usaha harus mengedepankan itikad baik sebagai kewajiban utama dan pertama. kewajiban untuk melakukan itikad baik dalam melakukan suatu kegiatan usaha juga merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian dimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerduta. Apabila dilihat dari sudut pandang Undang-Undang Perlindungan Konsumen, itikad baik lebih ditekankan kepada para pelaku usaha, dikarenakan di dalam suatu itikad baik tentu akan meliputi semua

tahapan dalam melakukan kegiatan usaha yang dimulai sejak barang itu dirancang/ atau diproduksi hingga pada tahap penjualan, sehingga kewajiban utama pelaku usaha ialah beritikad baik. Sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa(Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo,2015:54).

Dalam tahapan penjualan suatu barang atau jasa, para pelaku usaha juga harus memberikan suatu informasi mengenai barang atau jasa yang dijual nya kepada konsumen. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa insruksi(Ahmadi Miru,2013:141). Penyampaian informasi ini tentu saja akan sangat penting bagi konsumen, sebab konsumen dapat meminimalisir kesalahan dalam membeli atau menggunakan suatu barang atau jasa yang didapatkan dari par pelaku usaha.

### **2.8.2. Hak Pelaku Usaha**

Hak-hak pelaku usaha tentu saja harus diberikan suatu pengaturan secara khusus agar memberikan suatu kepastian serta suatu ketenangan dalam menjalankan usahanya. Berdasar pada Pasal 6 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak pelaku usaha antara lain sebagai berikut :

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kondisi serta nilai tukar barang atau jasa memberikan arti bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut harga lebih dari yang seharusnya atau pada umumnya apabila kondisi barang atau jasa tersebut terdapat kekurangan atau cacat. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah((Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo,2015:41). Indikator utama pada poin 1 diatas ialah harga yang wajar.

Hak-hak yang diatur pada poin 2, 3, dan 4 lebih menekankan kepada peran Pemerintah dalam memberikan hak-hak Pelaku Usaha. Dengan adanya poin 2, 3, dan 4 diatas diharapkan para pelaku usaha dapat meminimalisir kerugian yang diakibatkan oleh konsumen yang tidak beritikad baik. Proses untuk mendapatkan hak yang diatur pada poin 2,3, dan 4 diatas tentunya harus melalui suatu gugatan atau penuntutan kepada badan peradilan ataupun badan lainnya yang telah diatur didalam undang-undang seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Hak-hak yang diatur dalam ketentuan Perundang-undangan lainnya memberi pengetahuan bahwa terdapat peraturan-peraturan lain yang mengatur hak-hak pelaku usaha seperti Undang-Undang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-Undang Perbankan, dan Undang-Undang Pangan, dan undang-undang lainnya. Berkenaan dengan berbagai undang-undang tersebut, maka harus diingat bahwa UUPK 1999 adalah payung bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen(Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo,2015:41).

## **2.9. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Dalam menjalankan usahanya, para pelaku usaha tentu saja memiliki suatu tanggung jawab yang diatur dalam undang-undang.

Berdasar pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, yaitu antara lain :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan pada penjelasan diatas, produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggung jawaban pelaku usaha. Namun tanggung jawab pelaku usaha pada poin 1 meliputi ganti kerugian atas kerusakan, ganti juga kerugian atas pencemaran, dan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen yang diakibatkan oleh mengonsumsi barang atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.

## 2.10. Ganti Rugi

Ganti rugi dalam hukum perdata dapat timbul dikarenakan wanprestasi akibat dari suatu perjanjian atau dapat timbul dikarenakan oleh Perbuatan Melawan Hukum(M.A. Moegni Djojodirjo,1979:11). Ganti rugi yang muncul dari wanprestasi adalah jika ada pihak-pihak dalam perjanjian yang tidak melaksanakan komitmentnya yang sudah dituangkan dalam perjanjian, maka menurut hukum dia dapat dimintakan tanggung jawabnya, jika pihak lain dalam perjanjian tersebut menderita kerugian karenanya(Munir Fuady,2014:223. Dalam KUHPerdata memperincikan kerugian (yang harus diganti) dalam tiga komponen sebagai berikut : (Munir Fuady,2014:223)

1. Biaya
2. Rugi
3. Bunga

Biaya merupakan seluruh biaya nyata termasuk ongkos yang dikeluarkan atau dibayarkan oleh pihak yang telah dirugikan. Sedangkan yang dimaksud dengan “rugi” adalah keadaan merosotnya (berkurangnya) nilai kekayaan kreditor sebagai akibat dari adanya wanprestasi dari pihak debitur.sedangkan yang dimaksud dengan “bunga” adalah keuntungan yang seharusnya diperoleh tetapi tidak jadi diperoleh oleh pihak kreditor karena adanya tindakan wanprestasi dari pihak debitur(Munir Fuady,2014:223). Selain itu, dalam ilmu hukum juga dikenal beberapa kategori dalam ganti rugi antara lain : (Munir Fuady,2014:224)

### a) Ganti Rugi Nominal

Ganti rugi nominal yaitu ganti rugi berupa pemberian sejumlah uang, meskipun kerugian sebenarnya tidak bisa dihitung dengan uang, bahkan bisa jadi tidak ada kerugian materiil sama sekali.

b) Ganti rugi penghukuman.

Ganti rugi penghukuman yaitu suatu ganti rugi dalam jumlah besar yang melebihi dari jumlah kerugian yang sebenarnya, ganti rugi itu dimaksudkan sebagai hukuman bagi si pelaku.

c) Ganti Rugi Aktual

Ganti rugi aktual yaitu ganti rugi yang didasarkan atas kerugian yang benar-benar diderita secara aktual dan dapat dihitung dengan mudah sampai ke nilai rupiah.

d) Ganti Rugi Campur Aduk

Yaitu suatu variasi dari berbagai bentuk taktik dimana pihak kreditur berusaha untuk memperbesar haknya jika pihak debitur wanprestasi dan mengurangi/menghapuskan kewajibannya jika digugat oleh pihak lain dalam kontrak tersebut.

## **2.11. Pengertian Barang**

Kedudukan barang dapat disamakan dengan kedudukan Benda dalam Hukum Perdata. Pengertian benda dalam pasal 499 KUHPertada dan menurut ilmu pengetahuan hukum dibagi menjadi 2 macam, yaitu :

1. Benda dalam arti luas, yaitu segala sesuatu yang dapat dimiliki oleh orang, misalnya seperti buku, penggaris, jam tangan, mobil dsb.
2. Benda dalam arti sempit, ialah segala benda yang dapat dilihat, misalnya saja seperti hak tagihan.

Pembagian benda apabila dilihat dari sudut pandang Undang-Undang antara lain :

1. Benda yang dapat diganti, seperti uang, kemeja, dsb. Kemudian benda yang tidak dapat diganti seperti seekor kucing dll.
2. Benda yang dapat dibagi, seperti beras, tepung, gula dsb kemudian Benda yang tidak dapat dibagi misalnya seperti seekor kuda, seekor angsa, seekor harimau dsb.

3. Benda yang dapat diperdagangkan, secara umum seluruh benda yang ada dapat diperdagangkan, namun juga terdapat benda yang tidak dapat diperdagangkan misalnya seperti jalan umum, fasilitas umum, lapangan umum dsb.
4. Benda bergerak, seperti buku, sepeda, makanan ringan dsb, sedangkan benda yang tidak dapat bergerak seperti tanah.

Hukum benda diatur dalam hukum harta kekayaan dan diatur dalam buku II KUHPerdara Tentang Benda, atau *Van Zaken*. Menurut Prof. Soediman Kartohadiprodjo, hukum harta kekayaan adalah semua kaidah hukum yang mengatur hak-hak apakah yang dapat didapatkan pada orang dalam hubungannya dengan orang lain, tertentu atau tidak tertentu, yang mempunyai nilai uang.

Benda yang diperdagangkan pada swalayan atau supermarket dapat digolongkan sebagai benda bergerak sebab proses pengalihan hak dari pelaku usaha kepada konsumen yang membeli dilakukan secara langsung tanpa melibatkan pihak ketiga yaitu pejabat yang berwenang seperti Notaris dan atau PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah).

### **2.12. Pengertian Harga**

Harga adalah nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan jumlah uang yang dikeluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dan barang atau jasa berikut pelayanannya (Tim,2008:450). Namun menurut Jerome Mc Cartgy, harga adalah apa yang dibebankan untuk sesuatu (Marius P,2002:268). Penggabungan dari dua definisi mengenai harga diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa harga merupakan suatu nilai yang harus dibayarkan berupa sejumlah nilai uang yang dibebankan kepada suatu barang atau jasa.

Harga juga menjadi sebuah tolak ukur bagi konsumen untuk menentukan kualitas suatu barang atau jasa yang hendak dibelinya. Kemampuan menilai suatu kualitas barang tersebut dapat dilihat dari pola pikir masyarakat dimana semakin tinggi harga suatu barang atau jasa maka akan semakin bagus pula kualitas barang

hingga semakin bagus pula kualitas pelayanan yang akan diberikan apabila konsumen hendak membeli sebuah jasa.

Menurut teori ekonomi, harga juga merupakan suatu penentu permintaan pasar. Berdasar praktik sehari-hari, semakin tinggi harga yang ditujukan terhadap suatu barang atau jasa, maka akan semakin tinggi pula permintaan masyarakat akan barang atau jasa tersebut. Hal tersebut sering kita temukan pada saat mendekati hari raya keagamaan tertentu dimana harga sebagian bahan pokok juga ikut melambung tinggi disebabkan meningkatnya permintaan barang atau jasa tersebut namun tidak diimbangi oleh ketersediaan stock barang atau jasa tersebut.

Harga juga merupakan faktor utama kesepakatan dalam melakukan pembelian suatu barang atau jasa. Pada pasar tradisional, kesepakatan antara penjual dan pembeli dilakukan secara langsung dan dapat dilakukan tawar menawar terhadap harga yang diminta oleh penjual. Namun hal ini tentu sangat berbeda apabila dibandingkan dengan pasar moder seperti swalayan dan minimarket. Pada swalayan dan minimarket, kesepakatan antara penjual dan pembeli dilakukan secara tidak langsung. Tidak langsung disini memiliki makna bahwa tidak terjadi pertemuan secara langsung antara penjual dan pembeli. Proses transaksi jual beli pada swalayan dan minimarket diwakilkan oleh pegawai supermarket atau minimarket tersebut serta pemberitahuan terhadap harga dilakukan dengan cara memasang label harga pada setiap barang dan telah disinkronkan dengan data di mesin kasir. Melihat hal tersebut, maka dapat dipastikan bahwa transaksi di supermarket dan minimarket tidak dapat dilakukan tawar menawar harga.



## BAB III METODE

### 3.1 Jenis, Sifat, dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris ( sosiologis). Cakupan dalam penelitian hukum empiris ini adalah penelitian terhadap identitas hukum serta penelitian terhadap penelitian hukum. Penulis akan melakukan penelitian hukum dengan tipe penelitian yuridis sosiologis atau penelitian hukum yang sosiologis berdasarkan *Sociological jurisprudence* (Dr. Mukti Fajar ND,2010:153).

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis-sosiologis artinya suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan nyata masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk menemukan fakta ( *Fact-Finding*), yang kemudian menuju identifikasi ( *Problem-Identification*) dan pada akhirnya menuju kepada penyelesaian masalah( *Problem-solution*)(Soerdjano,2002).

### 3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan penulis dalam menugumpulkan sumber data baik sumber data primer maupun sekunder dilakukan pada bulan Maret 2021 hingga selesai.

Tempat penelitian yang dituju oleh penulis dalam pengumpulan data baik sumber data primer dan sumber data sekunder yaitu :

- 1) Dinas Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kabupaten Banyuwangi.
- 2) Kantor Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Kabupaten Banyuwangi.
- 3) Swalayan dan Minimarket seperti Indomaret, alfamart, hingga swalayan seperti Mitra Swalayan Jajag dan Rogojampi
- 4) Perpustakaan Umum, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Banyuwangi.

### **3.3 Sumber Data**

#### **3.3.1 Sumber Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak dan lain-lain(Suharsimi Arikunto.2013:172). Data primer dalam penelitian yang bersifat yuridis empiris ini ialah data yang didapatkan dari sumber nya secara langsung. Data primer dalam penulisan penelitian hukum ini didapatkan dari data narasumber di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi, Narasumber dari Dinas Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kabupaten Banyuwangi, Narasumber dari Lembaga Perlindungan Konsumen Kabupaten Banyuwangi, Narasumber di Swalayan dan Minimarket di Kabupaten Banyuwangi, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

#### **3.3.2 Sumber Data Sekunder**

Bahan hukum sekunder merupakan sumber bahan hukum yang tidak didapat dari pokok permasalahan secara langsung. Sehingga dapat dikatakan bahwa sumber bahan hukum sekunder adalah sumber bahan hukum yang menjelaskan sumber bahan hukum primer dimana didalamnya terdapat olahan pendapat atau para pakar dan ahli yang mempelajari suatu bidang tertentu secara khusus yang tentu saja akan memberikan petunjuk dimana peneliti akan mengarahkan karya ilmiah ini. Sumber bahan hukum sekunder dalam penelitian yuridis empiris ini juga terdapat dasar hukum yang berupa Undang-Undang yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

### 3.3.3 Sumber Data Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus (hukum), internet, serta ensiklopedia.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data ialah proses yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang dibutuhkan (Moh Nadzir, 1988:24). Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi suatu sosial, individu, kelompok, lembaga dan masyarakat (Husnaldi Usman, 2006:5). Data primer metode pengumpulannya dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara, kuisioner, sedangkan data sekunder metode pengumpulannya dilakukan dengan cara membaca di perpustakaan atau literatur, mengutip yang mempunyai hubungannya dengan masalah penelitian (Dr. H. Ishaq, 2016:73). Pengumpulan data primer dilakukan di Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Kabupaten Banyuwangi, Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Banyuwangi, Mitra Swalayan, serta Indomaret dan Alfamart Banyuwangi.

Metode pengumpulan data primer dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- 1) Metode Wawancara ( *Interview* ) yaitu dengan melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber atau informan untuk mendapatkan informasi (Dr. Mukti Fajar ND, 2010:157). Wawancara merupakan suatu proses interaksi secara langsung yang dilakukan oleh peneliti selaku pewawancara dan narasumber. Wawancara ini dilakukan menggunakan cara tanya jawab bebas antara penulis dan narasumber disuatu tempat yang telah disepakati sebelumnya kemudian

dari tanya jawab tersebut maka penulis dapat mendapatkjan data yang dibutuhkan.

- 2) Metode Pengamatan Langsung ( *Observasi* ) yaitu kegiatan yang dilakukan oleh penelioti atau penulis dalam rangka pengumpulan data dengan cara mengamati fenomena suatu masyarakat tertentu dan dalam waktu tertentu pula (Dr. Mukti Fajar ND,2010:177).

### **3.5 Teknik Analisis data**

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan menyusun secara sistematis dari data primer, data sekunder, dan data tersier kemudian dilakukan analisa secara mendalam dengan menggunakan metode kualitatif, dimana proses berawal dari proposisi-prosposisi khusus (hasil dari pengamatan) dan berakhir pada suatu kesimpulan (pengetahuan baru) dengan kebenaran empiris. Metode kualitatif ialah menguraikan data secara berkualitas dan komprehensif dalam bentuk kalimat yang teratur, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif sehingga memidahkan pemahaman dan interpretasi data (Dr.H.Ishaq,2016:73). Adapun data-data yang diperoleh akan dibaca, ditafsirkan, dibandingkan, dan diteliti sedemikian rupa sebelum dituangkan dalam menarik suatu kesimpulan akhir (Bambang Sunggono,2003:10)

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Hasil Penelitian**

#### **4.1.1 Hasil Penelitian di Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat**

##### **A. Pengertian Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat**

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat merupakan suatu badan yang didirikan secara swadaya oleh masyarakat yang terdaftar secara sah di Pemerintah Republik Indonesia yang berkegiatan untuk melakukan upaya perlindungan konsumen(Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021). Hal yang sama juga tercantum dalam Pasal 1 Ayat 3 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang menerangkan bahwa Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang selanjutnya disebut LPKSM adalah Lembaga Non Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Mengingat Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat merupakan suatu lembaga yang didirikan oleh masyarakat yang dengan sengaja mendaftarkan Lembaga Perlindungan Konsumen yang hendak didirikan kepada Pemerintah, maka sudah dapat dipastikan bahwa Lembaga Perlindungan Konsumen memiliki nama yang berbeda antara satu dengan yang lainnya.

Lembaga Perlindungan Konsumen yang berada di Kabupaten Banyuwangi saat ini merupakan Lembaga yang bukan didirikan oleh Pemerintah, namun didirikan secara sengaja oleh masyarakat yang peduli dengan upaya perlindungan konsumen dan telah didaftarkan serta diakui oleh Pemerintah(Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021). Dikarenakan sifatnya yang swadaya, maka antar Lembaga Perlindungan Konsumen yang ada dalam satu Kabupaten/Kota pasti

memiliki nama yang berbeda-beda namun tetap mengandung satu unsur kesamaan yakni Lembaga Perlindungan Konsumen, dimana di Kabupaten Banyuwangi sendiri terdapat Lembaga Perlindungan Konsumen Indonesia (LPKI), Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia (LPKNI) serta yang lainnya (Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021).

## **B. Tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat**

Berdasar pada Pasal 30 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi

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

Memberikan dasar hukum bagi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat untuk melakukan fungsi pengawasan terhadap jalannya Perlindungan Konsumen di Indonesia. Setiap Lembaga Perlindungan Konsumen memiliki visi dan misi yang berbeda-beda namun dari banyaknya perbedaan visi dan misi tersebut terdapat kesamaan dalam menjalankan tugas untuk memberikan perlindungan kepada konsumen sesuai dengan yang diamanatkan Pemerintah melalui Peraturan Pemerintah maupun yang terdapat dalam visi dan misi pada setiap Lembaga Perlindungan Konsumen yang ada (Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021). Visi dan Misi Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia (LPKNI) yang beralamat di Jalan Raya Srono-Wonosobo, Kabupaten Banyuwangi antara lain :

- Visi :  
Mewujudkan Perlindungan Konsumen yang kredibel serta mandiri untuk mencapai tujuan Kenyamanan, Keamanan, Keselamatan, dan Kesehatan serta Kepastian Hukum.
- Misi :
  - 1) Menjaga dan meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak dan kewajibannya;
  - 2) Menciptakan kemandirian Konsumen dengan melalui pendidikan agar menjadi konsumen yang cerdas dan mandiri;
  - 3) Meningkatkan harkat dan martabat Konsumen agar bisa melindungi diri sendiri;
  - 4) Membentuk suasana iklim usaha yang kondusif demi tercapai keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha.

Melihat dari Visi dan Misi Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia (LPKNI), dapat disimpulkan bahwa tugas dan fungsi Lembaga Perlindungan Konsumen selain yang diamatkan oleh Peraturan Pemerintah juga memiliki tugas dan fungsi secara khusus yang berbeda antar Lembaga Perlindungan Konsumen yang ada di Banyuwangi (Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021).

Tugas dan fungsi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang diatur pada Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat antara lain :

- a) menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban serta kehati-hatian konsumen, dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

- b) memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukan;
- c) melakukan kerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d) membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e) melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Tugas dan fungsi yang diamanatkan didalam Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat merupakan dasar dari seluruh tugas dan fungsi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) di Indonesia selain yang tercantum dalam visi dan misi yang berupa pengembangan dari Peraturan Pemerintah tersebut(Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021).

Tugas dan fungsi utama Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia (LPKNI) ialah mencerdaskan seluruh konsumen mengenai hak dan kewajiban yang mereka miliki dan cara untuk menjaga hak-hak yang harus mereka dapatkan dari para pelaku usaha(Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021). Mencerdaskan konsumen dalam hal ini juga meliputi penyebaran informasi-informasi kepada konsumen terkait hak dan kewajiban mereka. Selain informasi mengenai hak dan kewajiban konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) juga harus menyebarkan informasi terkait pengetahuan mengenai Perlindungan konsumen. Penyebaran informasi yang dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat kepada konsumen juga telah diatur dalam

Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang berbunyi :

“Penyebaran informasi yang dilakukan oleh LPKSM, meliputi penyebarluasan berbagai pengetahuan mengenai perlindungan konsumen termasuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah perlindungan konsumen”.

Berdasar Pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang berbunyi “Pemberian nasihat kepada konsumen yang memerlukan dilaksanakan oleh LPKSM secara lisan atau tertulis agar konsumen dapat melaksanakan hak dan kewajibannya” memberikan suatu pencerahan kepada Lembaga Perlindungan Konsumen yang ada di setiap Kabupaten/ Kota khususnya di Kabupaten Banyuwangi. Upaya mencerdaskan konsumen juga dapat dilakukan dengan cara melakukan pembimbingan dan memberikan saran serta nasihat kepada konsumen terkait apa yang menjadi Hak dan kewajibannya(Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021). Pemberian nasihat kepada konsumen terkait hak dan kewajibannya dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pemberian nasihat secara langsung dapat dilakukan dengan cara memberikan nasihat serta saran kepada konsumen yang datang ke kantor Lembaga Perlindungan Konsumen secara langsung, maupun dengan melakukan seminar-seminar maupun kuliah umum di Universitas-Universitas di Kabupaten/Kota. Sedangkan memberikan nasihat secara tidak langsung dapat dilakukan dengan cara memberitahukan mengenai hak dan kewajiban konsumen melalui papan reklame, radio, hingga melalui internet.

### **C. Struktur Organisasi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat**

Struktur organisasi serta garis komando kepemimpinan pada tiap Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) di

Indonesia tentu saja berbeda antara satu dan lainnya, hal ini dikarenakan sifatnya yang swadaya sehingga memberikan kebebasan pada tiap ketua Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk menentukan garis komando sesuai dengan kebutuhan yang mereka perlukan (Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021). Dalam menjalankan tugas pokok serta fungsi yang diamanatkan oleh Undang-Undang, Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia (LPKNI) dipimpin oleh seorang Ketua yang berperan sangat penting bagi kelancaran penyelesaian sengketa yang dialami oleh konsumen. Guna mendukung dan mempelancar dalam menjalankan tugas dan fungsi pokok, Ketua Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia dibantu oleh beberapa divisi.

Secara garis besar, divisi yang ada pada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) memiliki perbedaan antara satu dengan lainnya sehingga akan sangat sulit untuk menentukan bagaimana sistem koordinasi yang ada pada tiap Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) khususnya di Kabupaten Banyuwangi (Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021). Dalam garis komando organisasi di Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia (LPKNI) memiliki 2 divisi yang sangat berperan penting dalam menjalankan tugas untuk melakukan pengayoman kepada konsumen. Divisi yang dimaksud antara lain Divisi Humas serta Divisi Investigasi Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia (LPKNI). Kedua divisi tersebut merupakan proses awal dan proses terakhir dalam penyelesaian sengketa yang dialami oleh konsumen.

Divisi Investigasi Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia (LPKNI), memiliki peran yang sangat penting dalam melakukan perlindungan terhadap konsumen. Peran utama divisi Investigasi Lembaga Perlindungan Kosumen Nasional Indonesia

(LPKNI) ialah menampung serta mencatat seluruh laporan serta aduan yang disampaikan oleh konsumen yang datang di Kantor Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia (LPKNI), setelah mencatat laporan dari konsumen maka divisi tersebut akan melakukan *verifikasi* untuk administrasi di kantor Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia (LPKNI) dan memberikan advokasi secara langsung sebagai langkah pertama penanganan sengketa kepada konsumen tersebut. Setelah melakukan advokasi secara singkat kepada konsumen, divisi Investigasi akan melanjutkan laporan tersebut kepada Ketua Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia (LPKNI) untuk dilakukan tindakan lebih lanjut.

Divisi Humas pada Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia (LPKNI) memiliki peran untuk menjalin koordinasi antara Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia (LPKNI) dengan lembaga-lembaga lain yang memiliki fungsi untuk membantu upaya perlindungan terhadap konsumen. Koordinasi ini dilakukan karena sifat dari Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia (LPKNI) yang hakikatnya adalah suatu lembaga swadaya sehingga sangat tidak memungkinkan untuk melakukan upaya perlindungan konsumen secara mandiri tanpa bantuan dari pihak-pihak (Lembaga) yang memiliki otoritas dari negara untuk melakukan upaya perlindungan konsumen (Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021).

#### **4.1.2 Hasil Penelitian di Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi**

##### **A. Profil Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi**

Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi terletak di Jalan Adi Sucipto Nomor 76, Kelurahan Sobo, Kecamatan Banyuwangi. Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan

Perdagangan Kabupaten Banyuwangi merupakan aset milik Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Berdasar pada Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 78 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi mempunyai tugas pokok yaitu membantu Bupati melaksanakan kewenangan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam bidang Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah dan tugas pembantuan yang diberikan yang diberikan kepada Kabupaten. Berdasar pada tugas pokok tersebut dapat diartikan bahwa Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi merupakan dinas daerah yang menjalankan fungsi otonomi di bidang Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan di Kabupaten Banyuwangi.

Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Banyuwangi melalui Sekretaris Daerah . Untuk menjalankan tugas pokok diatas, Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan menyelenggarakan fungsi, antara lain :

- a) Perumusan kebijakan di bidang koperasi, usaha mikro dan perdagangan;
- b) Pelaksanaan kebijakan di bidang koperasi, usaha mikro dan perdagangan;
- c) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang koperasi, usaha mikro dan perdagangan;
- d) pelaksanaan administrasi Dinas;
- e) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

## **B. Struktur Organisasi Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi**

Dalam menjalankan fungsi dan tugas pokok, Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada Bupati Banyuwangi melalui Sekretaris Daerah. Namun untuk kelancaran dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokok, Kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi dibantu oleh seorang Sekretaris, 4 (Empat) Kepala Bidang, Kepala UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas), dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Susunan Organisasi Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi saat ini bersumber Peraturan Bupati Nomor 78 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi, diantaranya adalah sebagai berikut : (Suminten.S.Ip, Wawancara Langsung, 29 Maret 2021)

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris, membawahi :
  - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  - 2) Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan
  - 3) Sub Bagian Penyusunan Program
- c. Bidang Koperasi, Membawahi :
  - 1) Seksi Usaha Koperasi
  - 2) Seksi Kelembagaan Koperasi
  - 3) Seksi Mediasi dan Advokasi
- d. Bidang Usaha Mikro, membawahi :
  - 1) Seksi Penumbuhan Kewirausahaan
  - 2) Seksi Pemberdayaan Usaha Mikro

e. Bidang Perdagangan, Membawahi :

- 1) Seksi Perdagangan Dalam Daerah
- 2) Seksi Perdagangan Antar Daerah dan Luar Negeri
- 3) Seksi Metrologi Legal

f. Bidang Pasar, Membawahi:

- 1) Seksi Pengelolaan Pasar
- 2) Seksi Sarana dan Prasarana Pasar

g. Unit Pelaksana Teknis Dinas

UPTD adalah unit pelaksana teknis dinas yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang

h. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional berkedudukan sebagai unsur pembantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya.

**C. Pembinaan dan Pengawasan Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi**

Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi melakukan pembinaan serta pengawasan kepada seluruh kegiatan di bidang Koperasi, Usaha Mikro serta Perdagangan di seluruh wilayah Kabupaten Banyuwangi melalui bidang-bidang yang ada di dalamnya (Suminten.S.Ip, Wawancara Langsung, 29 Maret 2021). Pelaksanaan pengawasan serta pembinaan khususnya di Bidang Perdagangan tentu saja harus sesuai dengan apa yang telah diamanatkan oleh Bupati melalui Peraturan Bupati Nomor 78 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi (Suminten.S.Ip, Wawancara Langsung, 29 Maret 2021).

Bidang Perdagangan dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya dikepalai oleh seorang Kepala Bidang Perdagangan yang bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi, serta dibantu oleh 3 ( Tiga) orang Kepala Seksi yang bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Perdagangan.

Guna melaksanakan tugas sesuai pada Pasal 12 Ayat 1 Peraturan Bupati Nomor 78 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi yang berbunyi “*Bidang Perdagangan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan daerah di bidang perdagangan*”, maka Bidang Perdagangan memiliki fungsi sebagai berikut :

- a) perumusan kebijakan teknis bidang perdagangan sesuai bidang tugasnya;
- b) penyusunan rencana, koordinasi, pelaksanaan dan pengendalian program bidang perdagangan sesuai bidang tugasnya;
- c) pemantauan, evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan program bidang perdagangan sesuai bidang tugasnya;
- d) fasilitasi proses penerbitan surat-surat dan perizinan sesuai bidang tugasnya;
- e) pembangunan, pembinaan dan pengelolaan sarana distribusi perdagangan sesuai bidang tugasnya
- f) penyelenggaraan promosi dagang sesuai bidang tugasnya;
- g) penyelenggaraan kampanye pencitraan produk ekspor sesuai bidang tugasnya;
- h) penyelenggaraan kegiatan terkait metrologi legal;
- i) pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya

Sementara itu, berdasar Peraturan Bupati Nomor 78 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi, Kepala Bidang Perdagangan Kabupaten Banyuwangi memiliki fungsi sebagai berikut :

- a) menyusun rencana program, kegiatan dan anggaran Bidang Perdagangan sesuai dengan rencana kerja dinas;
- b) merumuskan kebijakan teknis di bidang perdagangan sesuai bidang tugasnya;
- c) menyusun petunjuk / pedoman teknis pelaksanaan program dan kegiatan di bidang perdagangan sesuai bidang tugasnya;
- d) membina kelompok-kelompok pedagang kecil dan menengah, baik pelaku usaha perdagangan dalam daerah, antar daerah maupun ekspor impor;
- e) mengembangkan sistem informasi perdagangan, baik dalam daerah, antar daerah maupun ekspor impor;
- f) melakukan pengembangan jaringan perdagangan melalui fasilitasi promosi, pameran, pemasaran, misi dagang dan kerjasama kemitraan baik skala lokal, regional, nasional maupun internasional;
- g) melakukan upaya stabilisasi harga komoditas melalui pemantauan harga, operasi pasar dan pasar murah maupun upaya lainnya serta menjamin kelancaran pasokan dan distribusi komoditas perdagangan;
- h) memberikan petunjuk/pedoman teknis dan rekomendasi terkait pertimbangan teknis perizinan kegiatan usaha di bidang perdagangan;
- i) menerbitkan rekomendasi perijinan maupun non perijinan di bidang perdagangan;

- j) menerbitkan rekomendasi penerbitan surat izin usaha perdagangan minuman beralkohol (SIUP-MB) golongan B dan golongan C yang diterbitkan oleh Perangkat Daerah yang membidangi pelayanan perijinan;
- k) melaksanakan pendataan, pengawasan dan pembinaan terkait metrologi legal;
- l) mengoptimalkan pos ukur ulang dalam rangka menciptakan pasar tertib ukur;
- m) melaksanakan pembinaan terhadap konsumen untuk menjadi konsumen cerdas;
- n) melaksanakan pembinaan dan pengawasan tertib niaga;
- o) melaksanakan kerjasama dengan institusi terkait dalam rangka optimalisasi pelaksanaan di bidang perdagangan;
- p) melakukan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan sinergitas pelaksanaan program Bidang Perdagangan;
- q) melaksanakan pemantauan, evaluasi, pelaporan dan pengendalian pelaksanaan program Bidang Perdagangan;
- r) memberikan saran dan pertimbangan kepada pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya;
- s) melaksanakan pembinaan dan pengawasan, serta penilaian kinerja dan perilaku bawahan sesuai ketentuan untuk peningkatan disiplin, motivasi dan prestasi kerja serta pengembangan karier;
- t) melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya; dan
- u) melaporkan hasil pelaksanaan tugas/kegiatan kepada atasan.

Berdasar pada fungsi Bidang Perdagangan diatas, maka Bidang Perdagangan memiliki fungsi untuk melakukan pengawasan serta pembinaan terhadap seluruh sektor yang dapat menunjang jalanya perdagangan di wilayah Kabupaten Banyuwangi. Bentuk Pengawasan yang sering dilakukan oleh Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi melalui Bidang Perdagangan antara lain(Suminten.S.Ip, Wawancara Langsung, 29 Maret 2021) :

- 1) Penerapan Protokol Kesehatan pada Swalayan, Minimarket, serta pertokoan di Kabupaten Banyuwangi.
- 2) Penataan Parkir di Swalayan, Minimarket, serta Pertokoan agar tidak mengganggu lancarnya lalu lintas kendaraan.
- 3) Pelaksanaan Jam Operasional pada Swalayan, Minimarket, serta Pertokoan sesuai dengan arahan Bupati Banyuwangi.
- 4) Pola Kemitraan antara pihak Swalayan, Minimarket, serta pertokoan dengan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Kabupaten Banyuwangi.
- 5) Memberikan Surat Rekomendasi guna diterbitkannya perijinan usaha untuk toko modern di Kabupaten Banyuwangi.
- 6) Mengawasi keakuratan timbangan yang dipakai dalam kegiatan perdagangan pada toko-toko modern seperti swalayan, dan minimarket di Kabupaten Banyuwangi.
- 7) Mengawasi keakuratan timbangan di seluruh SPBU di wilayah Kabupaten Banyuwangi.

Dalam menegakan fungsi Bidang Perdagangan diatas, Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi menggunakan jasa Penyidik Pegawai Negeri Sipil serta bekerja sama dengan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Banyuwangi.

#### **D. Pengawasan Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi**

Berdasarkan kepada Pasal 12 Ayat 3 Pointer M Peraturan Bupati Nomor 78 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi, Kepala Bidang Perdagangan Kabupaten Banyuwangi yang berbunyi : “melaksanakan pembinaan terhadap konsumen untuk menjadi konsumen cerdas”, maka proses pembinaan kepada konsumen agar menjadi konsumen cerdas juga menjadi tanggung jawab Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi. Bentuk-bentuk pembinaan yang sering dilakukan oleh Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi kepada Konsumen antara lain : (Suminten.S.Ip, Wawancara Langsung, 29 Maret 2021)

- 1) Memberikan himbauan kepada konsumen melalui media masa seperti media cetak serta elektronik.
- 2) Membuka secara jujur dan transparan mengenai kasus-kasus yang terjadi di banyuwangi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen khususnya seperti Kadaluwarsa serta temuan-temuan lain di lapangan.
- 3) Menampung laporan-laporan masyarakat terkait tentang penemuan yang melanggar hak-hak konsumen khususnya mengenai kadaluwarsa serta Standart Ukur Timbangan.

Dalam menjalankan tugasnya, Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi juga menemukan sejumlah pelanggaran-pelanggaran hak-hak konsumen yang dilakukan oleh para pelaku usaha baik disengaja maupun tidak disengaja. Jumlah kasus yang dilaporkan kepada Dinas dengan jumlah paling banyak terjadi

terkait pelanggaran hak-hak konsumen di Kabupaten Banyuwangi adalah kasus kadaluwarsa produk serta keakuratan timbangan (Suminten.S.Ip, Wawancara Langsung, 29 Maret 2021).

Dalam menyikapi kasus pelanggaran hak-hak konsumen yang telah dilaporkan kepada kami (Dinas), maka kami akan melakukan penyelidikan dengan mengumpulkan bukti-bukti dan apabila sudah ditemukan bukti tersebut maka kami akan selalu mengedepankan upaya mediasi kepada pelaku usaha namun dengan memberikan teguran secara tertulis pula (Suminten.S.Ip, Wawancara Langsung, 29 Maret 2021). Dalam kasus kadaluwarsa produk maka Dinas akan bekerja sama dengan pihak Kepolisian, Satpol PP, serta Penyidik Pegawai Negeri Sipil dan melakukan penyitaan terhadap produk tersebut, serta untuk kasus ketidak akuratan timbangan maka Dinas akan melakukan uji tera ulang di tempat usaha yang bersangkutan dan apabila diketemukannya di dalam sebuah Pasar tradisional maka uji tera ulang juga dilaksanakan secara menyeluruh (Suminten.S.Ip, Wawancara Langsung, 29 Maret 2021).

Secara garis besar, sanksi-sanksi yang diterapkan oleh Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi dalam memberikan efek jera kepada para pelaku usaha yang dengan sengaja melanggar ketentuan-ketentuan adalah sebagai berikut (Suminten.S.Ip, Wawancara Langsung, 29 Maret 2021) :

1. Memberikan teguran secara tertulis kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran ringan dan tidak membahayakan konsumen dengan maksimal 3 (tiga) kali berturut-turut.
2. Melakukan penyitaan terhadap barang yang telah kadaluwarsa dan memberikan teguran terhadap pelaku usaha tersebut.

3. Apabila teguran berupa peringatan secara tertulis tetap tidak memberikan efek jera kepada pelaku usaha maka akan dilakukan penangguhan izin usaha dengan menggandeng Dinas lain yang mengeluarkan izin.
4. Apabila setelah penangguhan izin tersebut masih tidak memberikan efek jera kepada pelaku usaha maka dengan terpaksa maka Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi akan menutup tempat usaha melalui kerja sama dengan Dinas terkait.

**a) Pengawasan Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi Terhadap Kasus Selisih Harga**

Salah satu tugas yang diemban oleh Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi ialah mencerdaskan konsumen sehingga dapat mengurangi jumlah kasus pelanggaran hak-hak konsumen di Kabupaten Banyuwangi (Suminten.S.Ip, Wawancara Langsung, 29 Maret 2021). Menurut Pasal 13 Poin N Peraturan Bupati Nomor 78 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi yang berbunyi “menyiapkan bahan untuk memfasilitasi perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen berkerjasama dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”, Bidang Perdagangan khususnya Kepala Seksi Perdagangan Dalam Daerah memiliki kewenangan secara khusus untuk memberikan fasilitas dalam kasus perlindungan konsumen dengan bekerja sama dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Kasus selisih harga memang banyak dialami oleh konsumen secara umum khususnya yang melakukan transaksi dengan minimarket, namun masih sangat sedikit konsumen yang melaporkannya kepada

pihak yang berwenang (Suminten.S.Ip, Wawancara Langsung, 29 Maret 2021). Pihak berwenang yang dimaksud ialah kepada Lembaga Perlindungan Konsumen yang sifatnya swadaya ataupun kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen khususnya pada kasus selisih harga merupakan wewenang dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan bukan wewenang dari Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi. Kepala Seksi perdagangan Dalam Daerah Kabupaten Banyuwangi memiliki kewenangan hanya sebatas memberikan fasilitas kepada konsumen untuk mendapatkan hak-hak nya sesuai yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan mengarahkan proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha kepada Badan Penyelasian Konsumen (BPSK) (Suminten.S.Ip, Wawancara Langsung, 29 Maret 2021).

#### **4.1.3 Hasil Penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Banyuwangi**

##### **A. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Banyuwangi**

Dalam menjalankan tugas serta kewenangannya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tetap bersumber atau berdasar kepada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021). Berdasar pada Pasal 1 Ayat 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa yang dimaksud ialah apabila timbul suatu kerugian berupa materi maupun non materi yang diakibatkan oleh kelalaian atau kesengajaan pelaku usaha berdasar kepada Undang-Undang Perlindungan

Konsumen (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk oleh Pemerintah untuk melakukan upaya perlindungan konsumen pada Daerah tingkat II dalam hal penyelesaian sengketa konsumen di luar proses peradilan umum (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021). Bentuk penyelesaian sengketa di luar proses peradilan umum yang ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu wujud keinginan Pemerintah untuk melindungi hal-hak konsumen secara cepat dan akurat (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021). Keakuratan penyelesaian diharapkan dapat langsung mengenai titik sumber permasalahan sengketa sehingga dapat menghasilkan suatu keputusan yang saling menguntungkan ( *Win to Win Sollution* ) antara pelaku usaha dan konsumen (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021).

## **B. Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Banyuwangi**

Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di seluruh Indonesia telah diatur secara kongkrit dan lengkap didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 49 (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021). Secara khusus, tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai pada Pasal 49 Undang-Undang Perlindungan Konsumen antara lain :

- a) melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi
- b) memberikan konsultasi perlindungan konsumen

- c) melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
- d) melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini
- e) menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- f) melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
- g) memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- h) memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini
- i) meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen
- j) mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan
- k) memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen
- l) memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- m) menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Apabila melihat pada tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) yang telah diatur dalam Pasal 49 tersebut maka sudah cukup jelas bahwa BPSK memiliki kewenangan yang hampir sama dengan pengadilan pada umumnya namun berada diluar persidangan pada umumnya (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021).

Dalam menjalankan tugas yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tentu saja bekerja sama dengan semua pihak baik dari Lembaga Swadaya seperti Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), bahkan pihak-pihak lain yang berhubungan dengan perkara sengketa konsumen yang ditangani oleh BPSK (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021). Kerja sama yang dilakukan BPSK dengan Instansi lain dilakukan dengan cara mengirimkan surat permohonan bantuan kepada instansi yang diperlukan dengan melampirkan rincian tugas yang akan diberikan kepada instansi tersebut (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021).

Hal yang sangat jarang diketahui oleh masyarakat mengenai tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ialah mengawasi terhadap pencantuman klausula baku yang sering ada di minimarket atau tempat-tempat usaha lainnya (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021). Berdasar kepada Pasal 1 Ayat 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Apabila melihat kepada Pasal 1 Ayat 10

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dapat diartikan bahwa klausula baku merupakan sebuah aturan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dan mengikat kepada seluruh konsumen yang membeli barang/jasa dari pelaku usaha tersebut (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021). Salah satu contoh klausula baku yang sering ditemui di minimarket seperti “Barang yang sudah dibeli dilarang ditukar atau dikembalikan”, tentu saja hal ini sangat merugikan pihak konsumen yang secara tidak sengaja salah membeli barang. Maka apabila konsumen melaporkan hal tersebut kepada BPSK, maka BPSK akan melakukan sidak kepada pelaku usaha tersebut dan memerintahkan pelaku usaha terlapor untuk mencabut klausula baku yang dilaporkan kepada BPSK (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021).

### **C. Perbedaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen berdasar kepada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021). BPSK merupakan badan yang memutus suatu sengketa yang terjadi antara Pelaku Usaha dan Konsumen melalui jalur Non Litigasi atau jalur diluar Pengadilan sehingga apabila pihak-pihak yang bersengketa tidak puas dengan Putusan BPSK maka Putusan tersebut dapat dilanjutkan kepada Pengadilan Negeri setempat (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021).

Perbedaan antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat antara lain : (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021)

- 1) BPSK dibentuk secara resmi oleh Pemerintah Daerah, sedangkan LPKSM dibentuk secara mandiri oleh masyarakat dan diakui secara sah oleh Pemerintah.
- 2) BPSK memiliki sifat seperti layaknya “Peradilan secara umum” namun hanya berfokus kepada penyelesaian sengketa pelaku usaha dengan konsumen maupun sebaliknya, sedangkan LPKSM merupakan lembaga swadaya yang paling dekat dengan masyarakat / Konsumen sehingga mereka (LPKSM) dapat memberikan pendampingan serta penyuluhan kepada Konsumen.
- 3) BPSK dan LPKSM sama-sama memiliki sifat pasif yaitu menunggu adanya pengaduan dan laporan dari Konsumen atau pelaku usaha yang dirugikan, namun dalam menyelesaikan sengketa BPSK lebih mengarah kepada bukti-bukti sehingga layaknya suatu “Pengadilan” maka belum tentu pihak yang melapor akan selalu menang, sedangkan untuk LPKSM dalam menyelesaikan suatu sengketa akan mengedepankan upaya mediasi kedua pihak dan memberikan advokasi kepada pelapor yang dirugikan. Namun apabila upaya mediasi yang dijembatani oleh LPKSM gagal maka sengketa tersebut akan dilimpahkan kepada BPSK.

BPSK dan LPKSM merupakan 2 lembaga yang saling melengkapi dalam upaya perlindungan konsumen, mengingat jumlah anggota BPSK sangatlah terbatas maka peran LPKSM akan sangat membantu dalam memberikan pengayoman, perlindungan, hingga pemberian advokasi secara menyeluruh kepada konsumen (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021).

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen berdasar pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 3 Ayat 4 memiliki tujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Perlindungan hukum kepada konsumen dimaksudkan agar konsumen memiliki kepastian hukum dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha yang merugikan konsumen tersebut. sesuai Pada pasal 4 Ayat 2 dan ayat 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi bahwa hak konsumen antara lain :

#### **Ayat 2**

“hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”

#### **Ayat 4**

“hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”

Konsumen yang haknya dirugikan oleh pelaku usaha baik disengaja maupun tidak dapat mengadakan Tindakan pelaku usaha tersebut kepada badan yang bertugas untuk melakukan perlindungan kepada konsumen.

Berdasar pada Pasal 30 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi :

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

Berdasarkan pada pasal tersebutlah Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat memiliki dasar hukum guna melakukan penegakan hukum dan melakukan pengawasan terhadap jalanya perlindungan konsumen di masyarakat (Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021).

Ruang lingkup pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam menjalankan tugasnya bersumber pada Pasal 30 ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi : (Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021)

“Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar”

Barang atau jasa pada lingkup pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dapat diartikan dengan seluas-luasnya sehingga mempermudah pergerakan LPKSM dalam menegakan dan memberikan pengayoman terhadap konsumen (Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021).

Konsumen yang mengalami kerugian baik materil maupun non materil akibat dari kelalaian maupun disengaja oleh pelaku usaha dapat melaporkan kejadian tersebut kepada badan maupun lembaga yang berwenang terhadap perlindungan konsumen (Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021). Di Kabupaten Banyuwangi, masyarakat dapat melaporkan kejadian dugaan pelanggaran hak-hak konsumen kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat terdekat maupun kepada Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen Kabupaten Banyuwangi secara langsung (Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021).

Konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat melaporkan dugaan kerugian yang dialaminya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang masih aktif menaungi wilayah tersebut (Totok Budiantoro.S.Sos, Wawancara Langsung, 8 April 2021). Untuk wilayah Kabupaten Banyuwangi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdapat di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi, namun semenjak dibubarkannya Dinas tersebut serta adanya Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maka BPSK Kabupaten Banyuwangi dipindah ke wilayah Kabupaten Jember (Totok Budiantoro.S.Sos, Wawancara Langsung, 8 April 2021).

Pemindahan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Banyuwangi ke wilayah Kabupaten Jember tentu saja akan mengakibatkan berkurangnya upaya perlindungan dan penyelesaian sengketa yang dialami oleh konsumen (Totok Budiantoro.S.Sos, Wawancara Langsung, 8 April 2021). Namun untuk konsumen di wilayah Kabupaten Banyuwangi yang mengalami kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha tetap dapat melaporkan kasus tersebut kepada BPSK yang berada di wilayah Kabupaten Jember tersebut (Totok Budiantoro.S.Sos, Wawancara Langsung, 8 April 2021). Hal tersebut dikarenakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kabupaten Jember tersebut mencakup 5 (lima) kabupaten, yaitu :

(Totok Budiantoro.S.Sos, Wawancara Langsung, 8 April 2021)

1. Kabupaten Jember
2. Kabupaten Lumajang
3. Kabupaten Banyuwangi
4. Kabupaten Situbondo

## 5. Kabupaten Bondowoso

Adapun tatacara penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen antara lain (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021) :

- 1) Konsumen datang sendiri atau dapat diwakilkan oleh kuasa hukum dengan membawa surat kuasa yang bertanda tangan konsumen tersebut dan membawa salinan bukti-bukti awal terkait dugaan kerugian konsumen tersebut untuk didaftarkan kepada BPSK
- 2) Setelah proses pendaftaran selesai, maka Konsumen yang dirugikan tersebut akan diberikan nomor registrasi pendaftaran dan akan dipanggil dalam kurun waktu kurang dari 1 (satu) minggu sejak nomor pendaftaran diterima konsumen
- 3) BPSK akan memanggil para pihak yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran hak konsumen tersebut. Panggilan yang dilakukan oleh BPSK ini juga dapat dilakukan secara paksa dengan bantuan dari pihak Kepolisian Negara Republik Indonesia ataupun oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil apabila terlapor tidak mau hadir secara sukarela setelah dipanggil oleh BPSK
- 4) Apabila kasus pelanggaran hak konsumen tersebut terdapat unsur pidana maka BPSK dapat melakukan kerja sama oleh pihak kepolisian untuk melakukan pemeriksaan terkait tindak pidana di bidang perlindungan konsumen
- 5) Guna menyelesaikan sengketa konsumen, maka BPSK membentuk majelis yang beranggotakan paling sedikit 3 (tiga) orang dan dibantu oleh seorang panitera

- 6) Setelah konsumen mendapat nomor pendaftaran, maka seharusnya paling lambat 21 ( dua puluh satu) hari kerja, pihak BPSK sudah harus mengeluarkan putusnya. Namun hal tersebut dapat diundur sebab tingkat kesulitan BPSK dalam memeriksa berkas perkara sengketa konsumen dengan sangat hati-hati dan tentu saja akan mempengaruhi waktu keluarnya putusan BPSK
- 7) Putusan BPSK bersifat mengikat dan wajib dijalankan dalam waktu paling lambat 7 ( tujuh) hari sejak putusan ditetapkan, namun apabila para pihak merasa keberatan dengan putusan BPSK maka dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri setempat dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak putusan diterima. Apabila suah lebih dari 14 ( empat belas) hari pelaku usaha tidak mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri maka Putusan BPSK dianggap telah diterima oleh pelaku usaha.
- 8) Apabila putusan tersebut tidak dijalankan oleh pelaku usaha, maka BPSK dapat meminta bantuan kepada Penyidik Kepolisian untuk melakukan penyidikan agar putusan tersebut dijalankan.

Merujuk kepada kasus selisih harga antara label harga dan mesin kasir, pihak konsumen dapat melakukan pelaporan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menaungi wilayah Kabupaten Banyuwangi saat ini (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021). Pelaporan tersebut dapat dilakukan dengan terlebih dahulu meminta bantuan kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat terdekat agar konsumen tersebut diberikan pendampingan atau dapat melaporkannya sendiri kepada BPSK (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021). LPKSM sudah

banyak menerima pengaduan terkait kasus selisih harga yang terjadi di swalayan-swalayan Kabupaten Banyuwangi, namun masyarakat enggan untuk melanjutkan kasus tersebut hingga selesai di BPSK dan sifat kasus tersebut hanya sampai pada tahap pengaduan saja dan tidak sampai pada tahap pelaporan saja (Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021).

Tidak sampainya pengaduan konsumen kedalam tahap pelaporan kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat tentu saja akan menyulitkan LPKSM dalam melakukan pengayoman terhadap hak-hak konsumen yang telah diatur oleh Undang-Undang (Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021). Hal ini dikarenakan pada tahap pelaporan maka Konsumen yang melapor akan diberikan sebuah *form* yang berisikan nama, alamat serta hal apa yang hendak dilaporkan kepada LPKSM sehingga berdasar *form* pelaporan tersebut tersebut maka LPKSM memiliki dasar dan dapat segera melakukan upaya-upaya yang dianggap perlu untuk menyelesaikan kasus selisih harga tersebut (Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021). Engganya konsumen untuk meneruskan aduan mereka ke tahap selanjutnya tentu saja menyulitkan LPKSM untuk menangani kasus selisih harga yang marak terjadi sehingga kami selaku LPKSM hanya melakukan upaya mediasi dan melakukan himbauan kepada swalayan-swalayan yang telah banyak diadukan konsumen kepada kami (LPKSM) untuk menyamakan harga antara label dan mesin kasir hingga memberi peringatan secara lisan kepada pihak swalayan agar tidak terulang kembali (Samsul Arifin.SH, Wawancara langsung, 13 Maret 2021). Mengingat kewenangan BPSK yang hamper sama dengan peradilan pada umumnya, maka BPSK dapat memberikan sanksi-sanksi kepada pelaku usaha yang terbukti melanggar hak-hak konsumen khususnya dalam kasus selisih harga (Totok Budiantoro.S.Sos, Wawancara Langsung, 8 April 2021). Sanksi-

sanksi yang dapat dikeluarkan oleh BPSK ialah sanksi administratif berupa denda hingga kepada sanksi pidana dan ditambah dengan sanksi tambahan sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021).

Pemindahan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Banyuwangi ke wilayah Kabupaten Jember tentu saja akan semakin menyulitkan upaya penegakan hukum perlindungan konsumen di wilayah Kabupaten Banyuwangi (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021). Hal ini dikarenakan jarak antara Kabupaten Jember dan Kabupaten Banyuwangi yang cukup jauh serta terbatasnya anggota BPSK untuk menyelesaikan masalah sengketa konsumen di 5 (Lima) Kabupaten yang dinaungi oleh BPSK Kabupaten Jember sehingga membuat respon BPSK terhadap kasus perlindungan konsumen juga semakin melambat (Totok Budiantoro.S.Sos,Wawancara Langsung, 8 April 2021).

#### **4.2.2 Pertanggung Jawaban Pihak Swalayan Dalam Permasalahan Perbedaan Harga Antara Label Dan Mesin Kasir Yang Dialami Oleh Konsumen**

##### **a. Pertanggung Jawaban Mitra Swalayan Dalam Permasalahan Perbedaan Label Dan Mesin Kasir**

Mitra Swalayan merupakan swalayan yang menjual berbagai kebutuhan pokok yang dibutuhkan oleh konsumen. Barang yang dijual oleh Mitra Swalayan antara lain sembako, pakaian, aksesoris wanita, peralatan *make up*, produk-produk UMKM, hingga berbagai produk makanan baik berbentuk beku (*frozen*) hingga yang sudah matang. Mitra Swalayan juga menjual berbagai produk alat rumah tangga dengan kualitas baik dan dengan harga yang terjangkau. Berbagai produk yang dijual oleh pihak Mitra Swalayan disajikan dengan konsep modern

sehingga kosumen dapat memilih sendiri dan melayani dirinya sendiri dengan melihat barang-barang yang di *display* diatas rak.

Mitra Swalayan memiliki 2 cabang tempat usaha di desa Jajag dan Desa Rogojampi serta masih akan membuka cabang usaha lainya di beberapa kecamatan yang ada di Kabupaten Banyuwangi. Saat ini Mitra Swalayan Jajag beralamat di Jalan Yos Sudarso No 195, Dusun Kampung Baru, ds. Jajag, Kecamatan Gambiran, Kabupaten Banyuwangi. Untuk Mitra Swalayan Rogojampi beralamat di Jalan Jember-Banyuwangi No 127, Area Sawah, Kedaleman, Kec.Rogojampi, Kabupaten Banyuwangi.

Mitra Swalayan Jajag dan Rogojampi memiliki kesamaan dalam sistem manajemen. Hal ini disebabkan pihak manajemen antara Mitra Swalayan jajag dan rogojampi merupakan orang yang sama sehingga memudahkan dalam mengambil suatu keputusan yang berkaitan dengan manajemen pada Mitra Swalayan. Pada Mitra Swalayan Jajag dan Rogojampi terdiri dari beberapa lantai yang pada masing-masing lantai memiliki penanggung jawab sendiri ( Jemi Slaiwanto,Wawancara Langsung, 23 Maret 2021). Bentuk tanggung jawab pada setiap lantai ialah memastikan barang yang hendak dijual ditata secara rapi, kebersihan lantai, jumlah karyawan yang akan melayani konsumen hingga kepada memastikan harga yang ditampilkan pada tabel harga telah sesuai dengan sistem yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen (Jemi Slaiwanto,Wawancara Langsung, 23 Maret 2021).

Pihak manajemen dalam memberikan pembaruan yang berkaitan dengan harga selalu dilakukan 1 (satu) hari sebelum tanggal perubahan harga barang dilaksanakan diseluruh cabang

Mitra swalayan (Jemi Slaiwanto,Wawancara Langsung, 23 Maret 2021). Pihak penanggung jawab yang berada disetiap lantai wajib memerintahkan karyawan yang berada dibawah otoritasnya untuk mengecek pembaharuan harga barang di setiap komputer yang telah disediakan oleh pihak manajemen di Gudang barang disimpan sebelum dijual kepada konsumen (Jemi Slaiwanto,Wawancara Langsung, 23 Maret 2021).

Kasus selisih harga antara label dan mesin kasir jarang terjadi di Mitra Swalayan baik Jajag maupun Rogojampi, namun bukan tidak mungkin kasus seperti itu dapat terjadi di Mitra Swalayan (Jemi Slaiwanto,Wawancara Langsung, 23 Maret 2021). Alasan terjadinya kasus selisih harga yang terjadi di Mitra Swalayan Jajag dan Rogojampi antara lain : (Jemi Slaiwanto,Wawancara Langsung, 23 Maret 2021)

- 1) Karyawan yang bertugas memantau perubahan harga secara berkala teralihkannya perhatiannya dengan pekerjaan lain sehingga lupa untuk mengganti label harga
- 2) Kurang nya jumlah karyawan yang bertugas saat *shift* terjadinya perubahan harga sehingga membuat proses pembersihan label harga mejadi terhambat
- 3) konsumen membeli barang saat terjadinya proses pembaharuan harga yang dilakukan oleh karyawan sehingga pada saat konsumen mengambil barang tersebut masih memakai label harga yang lama sedangkan karyawan yang bertugas mengganti label harga baru masih dalam proses perjalanan untuk mengganti.

Tidak ada unsur kesengajaan dari pihak Mitra Swalayan Jajag maupun Rogojampi untuk membedakan antara harga yang

tertera pada label dengan harga yang terdaftar dalam sistem kasir, namun kasus selisih harga yang terjadi adalah murni kealpaan dari karyawan sehingga pihak manajemen selalu terbuka atas keluhan yang disampaikan oleh konsumen terlebih terkait perbedaan harga tersebut (Jemi Slaiwanto, Wawancara Langsung, 23 Maret 2021). Pihak manajemen selalu berterima kasih atas saran dan keluhan yang membangun guna kemajuan pelayanan Mitra Swalayan kepada konsumen (Jemi Slaiwanto, Wawancara Langsung, 23 Maret 2021). Keluhan maupun saran dapat dilakukan secara langsung maupun diwakilkan kepada HRD atau pimpinan *shift* dan kemudian akan dilanjutkan kepada pihak manajemen (Jemi Slaiwanto, Wawancara Langsung, 23 Maret 2021).

Wujud tanggung jawab pihak manajemen Mitra Swalayan Jajag dan Rogojampi dalam menanggapi keluhan konsumen terkait selisih harga antara label harga dan kasir antara lain sebagai berikut : (Jemi Slaiwanto, Wawancara Langsung, 23 Maret 2021)

- 1) Pihak manajemen atau pimpinan *shift* akan langsung melakukan pengecekan ke label harga yang tertera pada rak *display* barang.
- 2) Apabila memang ditemukan selisih harga antara label dan mesin kasir maka pihak manajemen akan menggunakan harga terbaru.
- 3) Konsumen yang merasa keberatan dapat membatalkan transaksi jual beli tersebut dan barang dapat ditinggal di meja kasir agar dikembalikan oleh pihak kasir ke rak *display* barang.

- 4) Setelah transaksi selesai ataupun dibatalkan maka pihak manajemen akan langsung mengganti label harga tersebut dan memberikan sanksi kepada karyawan yang bertanggung jawab untuk merubah. Sanksi yang dimaksud dapat dilakukan dengan teguran, surat peringatan hingga 3 (tiga) kali, atau bahkan hingga pemberhentian kerja.
- 5) Untuk konsumen yang mengalami perbedaan harga setelah transaksi dilakukan, dapat Kembali ke Mitra Swalayan tempat mereka membeli barang tersebut dengan membawa nota pembelian lalu pihak manajemen akan melakukan prosedur seperti pada nomor 1 (satu)
- 6) Untuk transaksi yang dibatalkan pada nomor 5 (lima) maka konsumen dapat menukar dengan barang lain, ataupun meminta uang pembayaran mereka Kembali.

**b. Pertanggung Jawaban Indomaret dan Alfamart di Banyuwangi Dalam Permasalahan Selisih Harga Antara Label Harga Dan Mesin Kasir**

Indomaret dan Alfamart merupakan minimarket yang ada hampir diseluruh kecamatan di Kabupaten Banyuwangi. Indomaret dan Alfamart menjual berbagai kebutuhan pokok konsumen mulai dari makanan ringan, sembako yang dikemas rapi serta berbagai produk UMKM dan voucher-voucher baik pulsa maupun voucher *game*. Kantor pusat indomaret dan Alfamart di Kabupaten Banyuwangi berada di Kabupaten Jember yang berfungsi untuk rekrutmen karyawan, distribusi barang dan hal-hal yang berkaitan dengan kelancaran Indomart dan Alfamart dalam melakukan pelayanan dan transaksi jual beli

dengan konsumen ( AD & NN, Wawancara Langsung, 20 Maret 2021). Perlu diketahui bahwa Indomaret dan Alfamart tidaklah dinaungi oleh satu perusahaan, namun Indomaret dan Alfamart dinaungi oleh perusahaan nya masing-masing ( AD & NN, Wawancara Langsung, 20 Maret 2021). Indomaret dikelola oleh PT Indomarco Prismatama, sedangkan Alfamart dikelola oleh PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk.

Ciri khas antara Indomaret dan Alfamart dapat dilihat dari warna khas yang digunakan dalam mendesain minimarket, dimana pada Indomaret warna khas nya ialah warna merah, biru, dan kuning (AD,Wawancara Langsung, 20 Maret 2021). Sedangkan pada Alfamart, warna khas dalam mendesain minimarket nya ialah warna merah, putih dan kuning (NN, Wawancara Langsung, 20 Maret 2021). Ciri khas lainnya terletak pada perbedaan seragam yang dikenakan, dimana Indomaret memakai kemeja lengan pendek berwarna biru (AD,Wawancara Langsung, 20 Maret 2021). Sedangkan untuk alfamart memakai seragam kaos memiliki kerah dengan warna merah, namun tidak sedikit pula karyawan Alfamart yang menggunakan kemeja lengan pendek namun dengan warna serupa yaitu merah (NN, Wawancara Langsung, 20 Maret 2021).

Kasus selisih harga antara label harga dengan mesin kasir juga pernah terjadi di Indomaret dan Alfamart, namun kasus seperti itu sangat jarang sekali terjadi dan tidak ada unsur kesengajaan terkait kasus tersebut ( AD & NN, Wawancara Langsung, 20 Maret 2021). Kasus selisih harga yang terjadi di Indomaret biasanya terjadi pada saat proses terjadinya perubahan harga dari kantor pusat namun karyawan yang sedang memproses perubahan tersebut masih melayani konsumen yang membeli barang dengan harga yang sudah berubah

tersebut(AD,Wawancara Langsung, 20 Maret 2021). Hal lainnya yang menjadi penyebab adanya kasus selisih harga yang terjadi di Indomaret ialah : (AD,Wawancara Langsung, 20 Maret 2021)

- 1) Hilangnya label harga yang ditempel di rak display barang yang diakibatkan oleh konsumen yang melihat harga namun lupa untuk mengembalikan label tersebut.
- 2) Karyawan yang berada di toko lupa untuk melakukan perubahan harga, hal ini tergolong sangat jarang sebab apabila terdapat pemberitahuan perubahan harga barang maka setiap toko yang menerima perubahan harga tersebut akan langsung melakukan pencetakan label baru dan dipasang pada tanggal perubahan harga barang.
- 3) Konsumen salah dalam membaca dan memahami label harga yang tertera pada rak *display* barang.

Penyebab terjadinya kasus selisih harga yang terjadi di Indomaret tersebut juga merupakan penyebab yang sama terjadinya kasus selisih harga yang terjadi di Alfamart (NN, Wawancara Langsung, 20 Maret 2021).

Wujud pertanggung jawaban pihak Indomaret dan Alfamart dalam menanggapi kasus selisih harga antara label dan kasir antara lain sebagai berikut ( AD & NN, Wawancara Langsung, 20 Maret 2021) :

1. Apabila terdapat konsumen yang mengeluh akibat adanya perbedaan harga antara mesin kasir dan label harga, maka karyawan yang bertugas saat itu akan melakukan pengecekan apakah perbedaan tersebut merupakan kesalahan manajemen toko atau dikarenakan kesalahan konsumen dalam membaca label.

2. Apabila selisih harga antara label dan mesin kasir merupakan kesalahan manajemen toko maka pihak Indomaret dan Alfamart akan meminta maaf secara langsung dan akan memberikan harga yang paling murah kepada konsumen.
3. Setelah adanya keluhan tersebut maka pihak manajemen akan langsung merubah harga yang tertera di label dengan harga yang baru.
4. Untuk konsumen yang menyadari adanya perbedaan harga antara label dan mesin kasir setelah keluar dari toko, maka konsumen tersebut dapat datang kembali ke toko tempat ia berbelanja dengan membawa barang yang ia beli dan *struck* nota belanja sehingga karyawan toko yang melayani konsumen tersebut dapat melakukan pengecekan dan memberikan harga termurah kepada konsumen tersebut.
5. Untuk kasus yang sangat jarang terjadi, terdapat konsumen yang langsung melaporkan kejadian selisih harga tersebut kepada Kantor Pusat Indomaret maupun Alfamart. Setelah menerima laporan tersebut kantor pusat akan langsung menghubungi pihak toko yang bersangkutan untuk mengembalikan selisih harga kepada konsumen tersebut.
6. Setelah mengembalikan selisih harga kepada konsumen, karyawan melakukan konfirmasi kepada kantor pusat bahwa permasalahan tersebut sudah diselesaikan. Namun sanksi tetap diberikan kepada karyawan tersebut mulai dari sanksi yang paling ringan yaitu adanya peringatan agar kejadian tersebut tidak terulang kembali atau biasa saja sanksi terberat yaitu pemberian surat peringatan

hingga pemutusan hubungan kerja apabila kejadian tersebut terus berulang.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) memiliki peranan yang sangat penting dalam upaya perlindungan konsumen khususnya di Kabupaten Banyuwangi. Pemindahan kantor BPSK ke Kabupaten Jember tentu saja akan menyulitkan konsumen serta LPKSM dalam upaya perlindungan konsumen di Kabupaten Banyuwangi. Mengingat jarak antara Kabupaten Jember dan Banyuwangi yang cukup jauh, maka perlu adanya kantor perwakilan BPSK di Kabupaten Banyuwangi untuk menampung laporan-laporan terkait sengketa konsumen yang terjadi di wilayah Kabupaten Banyuwangi. Namun upaya perlindungan konsumen tidaklah lepas dari ketelitian serta kecermatan konsumen itu sendiri dalam memilih barang atau jasa yang hendak mereka gunakan serta perlu adanya kehati-hatian serta kesadaran dari pihak pelaku usaha untuk mengecek kesamaan antara label harga dan data harga yang tersimpan di mesin kasir tempat usaha mereka.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

- 5.1.1 Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian karena perbedaan harga antara label harga dan kasir swalayan diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sehingga implementasinya antara lain : a) Konsumen yang mengalami perbedaan harga berhak untuk melaporkan kasus tersebut kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang menaungi wilayahnya atau dapat meminta bantuan dan advokasi kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) terdekat ; b) BPSK dan/atau LPKSM akan melakukan upaya mediasi terhadap pelaku usaha dan konsumen yang dirugikan serta memberikan peringatan kepada pelaku usaha tersebut ; c) apabila mediasi awal gagal maka perkara dugaan pelanggaran hak konsumen tersebut akan dilimpahkan kepada BPSK untuk diproses lebih lanjut, sedangkan konsumen akan tetap didampingi oleh LPKSM setempat; d) BPSK dapat memberikan sanksi administratif berupa denda kepada pelaku usaha; e) apabila terdapat unsur pidana maka BPSK dapat bekerja sama dengan Kepolisian Republik Indonesia untuk menyelesaikan dugaan pelanggaran pidana berkaitan perlindungan konsumen.
- 5.1.2 Pertanggung jawaban pihak swalayan dalam permasalahan perbedaan harga antara label harga dan mesin kasir yang dialami oleh konsumen secara garis besar adalah sama, namun terdapat sedikit perbedaan antara swalayan satu dengan yang lainnya. Perbedaan tersebut lebih kepada peraturan yang berbeda-beda yang terdapat pada setiap swalayan. Kesamaan dalam pertanggung jawaban pihak swalayan antara Mitra swalayan Jajag dan Rogojampi dengan Indomaret dan Alfamart Banyuwangi antara lain ; a) konsumen yang mengalami perbedaan harga antara label harga dan mesin kasir dapat melakukan pembatalan

transaksi jual beli; b) Pihak swalayan akan langsung mengganti label harga yang lama dengan yang label harga yang baru; c) Pihak swalayan akan memberikan sanksi kepada karyawan yang bertanggung jawab untuk merubah label harga. Sedangkan perbedaan yang terdapat pada Mitra Swalayan dengan Indomaret dan Alfamart yaitu dalam menyelesaikan keluhan konsumen yang mengalami perbedaan harga antara label harga dan mesin kasir antara lain ; a) Mitra Swalayan akan mengikuti harga yang terbaru apabila terjadi perbedaan harga antara label harga dan mesin kasir, sementara ; b) Indomaret dan Alfamart akan memberikan harga termurah apabila terjadi perbedaan harga antara label harga dan mesin kasir.

## **5.2 Saran**

5.2.1 Bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) harus lebih aktif dalam melakukan pengawasan kepada para pelaku usaha utamanya dalam hal pencantuman harga pada label harga serta melakukan sosialisasi mengenai wewenang serta bentuk-bentuk perlindungan konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta membuka atau menyediakan kantor perwakilan di Kabupaten Banyuwangi sebab dengan pemindahan kantor (BPSK) di Kabupaten Jember membuat akses terhadap BPSK oleh konsumen semakin sulit

Bagi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) harus lebih aktif dalam menampung keluhan konsumen terkait kasus selisih harga antara label harga dan mesin kasir di swalayan Kabupaten Banyuwangi serta memberikan peringatan atau teguran kepada pelaku usaha maupun karyawan apabila dengan sengaja membedakan harga antara label harga dan kasir di swalayan tersebut.

5.2.2 Bagi Konsumen atau masyarakat secara khusus di daerah Kabupaten Banyuwangi harus lebih teliti dalam melakukan transaksi jual beli terutama untuk memastikan harga yang harus mereka bayar sama

dengan harga yang tertera pada label harga barang di swalayan-swalayan atau minimarket di Kabupaten Banyuwangi. Terlebih bagi konsumen yang mengalami perbedaan harga antara label harga dan mesin kasir di swalayan atau minimarket hendaknya berani untuk mengingatkan karyawan yang saat itu sedang bertugas atau melaporkan kejadian tersebut pada BPSK maupun meminta bantuan pendampingan kepada LPKSM agar kasus selisih harga antara label harga dan kasir di swalayan Kabupaten Banyuwangi tidak terus terulang.

- 5.2.3 Bagi pelaku usaha seharusnya lebih berhati-hati serta lebih teliti dalam pencantuman harga pada label harus sama dengan harga yang ada pada sistem mesin kasir agar kasus selisih harga antara label dan mesin kasir dapat diminimalkan dan tidak merugikan hak-hak konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Ahmadi Miru. 2013. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Depok.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Az. Nasution. 1995. *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Bambang Sunggono, 2003. *Metodologi Penelitian Hukum, Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, sinar grafik, Jakarta.
- CST Kansil. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dr. Mukti Fajar ND, Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Cetakan 1. Yogyakarta, Pustaka Fajar,
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada.
- Husnaidi Usman DKK. 2006.*Metodologi Penelitian Sosial*.Jakarta:PT.Bumi Askara.
- Husni Syawali.2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan ke-1, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Marius P. Angipora. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*, Cetakan ke 2.Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

- M.A. Moegni Djodirjo. 1979. *Perbuatan Melawan Hukum*, Cetakan Pertama. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Moh Nadzir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988
- M. Shidqon Prabowo. 2010. *Perlindungan Hukum Jamaah Haji Indonesia*, Rangkang, Yogyakarta.
- Munir Fuady. 2014. *Konsep Hukum Perdata*, Cetakan Pertama. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Munir Fuady, 2008, *Pengantar Hukum Bisnis-Menata Bisnis Modern di Era Global*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya : Bina Ilmu
- Ronny Hanitijo Soemitro, 2000. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Soerdjano Soekanto, 2002. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta UI Press
- Sudikno Mertokusumo. *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*. Jakarta : Liberty.
- Tim. Reality. 2008. *Kamus Terbaru Bahasa Indonesia Dilengkapi Ejaan Yang Benar*. Jakarta: PT. Reality Publisher.
- Satjibto Raharjo. 1993. *Penyelenggaraan Keadilan dalam Masyarakat yang Sedang Berubah*. Jurnal Masalah Hukum.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Susanti Adi Nugroho. 2012. *Hukum Persaingan Usaha di Indonesia dalam teori dan Praktik serta Penerapan Hukumnya*, Cetakan pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali, Jakarta.

W.J.S Poerwadarminta. 1986. *Kamus Hukum Bahasa Indonesia*. Cetakan ke Sembilan (IX). Jakarta. : Balai Pustaka.

Zulham, *Hukum perlindungan konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013.

#### **JURNAL HUKUM :**

Shavira Andriasari, Rinitami Njatrijani, Bambang Eko Turisno.2019  
“*Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Semarang*”.Diponegoro Law Journal Volume 8, Nomor 4 Tahun 2019.

Yemima Br. Sitepu. 2016 “*Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Toko Alfamart Kecamatan Sail)*”. JOM Fakultas Hukum Volome III Nomor 2, Oktober 2016

#### **UNDANG-UNDANG :**

Kitap Undang-Undang Hukum Perdata

Kitap Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 Tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 78 Tahun 2019 Tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi





**PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Ahmad Yani No. 57 Banyuwangi 68416

Telepon/Faksimili (0333) 412343

<http://dpmpbwi.banyuwangikab.go.id> email: [dpmpbwi@banyuwangikab.go.id](mailto:dpmpbwi@banyuwangikab.go.id)

Banyuwangi, 19 Maret 2021

Kepada Yth. 1. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan

Nomor : 072/140/429.111/2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 Lampiran  
Perihal : Penelitian/Survey/Research

Di  
Banyuwangi

Menunjuk Surat : Dekan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi  
Tanggal : 9 Maret 2021  
Nomor : 060/FH/LT/III

Maka dengan ini memberi Pengantar dalam rangka Penelitian/Survey/Research :

Nama : EKA WIJAYA GUNAWAN  
Program : Ilmu Hukum

Bermaksud untuk melakukan Penelitian/Research/Survey :

Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga dan Kasir Swalayan di Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Studi Kasus di Indomaret dan Alfamart Banyuwangi)  
Tempat : Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan  
Waktu : 17 Maret 2021 s/d 17 April 2021

Sehubungan dengan hal tersebut, apabila tidak mengganggu kewenangan yang berlaku di Instansi Saudara, dimohon Saudara untuk memberikan bantuan berupa tempat, data/keterangan yang diperlukan dengan ketentuan :

1. Peserta wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat;
2. Peserta wajib menjaga situasi dan kondisi selalu kondusif;
3. Melaporkan hasil dan sejenisnya kepada Instansi tempat pelaksanaan penelitian.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**



Drs. WAWAN YADMADI, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 197107201991011002



**LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL  
INDONESIA**

**PERWAKILAN II LPKNI BANYUWANGI**

Alamat : Jl. Raya Srono – Wonosobo NO 33. Banyuwangi Jawa Timur  
Email: [Samsul180178@gmail.com](mailto:Samsul180178@gmail.com). CS : 082319292754 – 082302325979

**FORM PENGADUAN**

No : ...../ PG/LPKNI/PII.BWI/...../2020

Nama	: .....
NIK	: .....
Agama	: .....
Alamat	: ..... ..... .....
No. Telepon	: .....
Pekerjaan	: .....
Hal Yang Diadukan	: ..... ..... .....
Kronologi Kejadian	: ..... ..... ..... .....
Tahun Kejadian	: .....
Jenis Kerugian	: ..... ..... .....

Banyuwangi, .....2020

Penerima Pengaduan  
**Divisi Investigasi**

Pengadu

(.....)

(.....)

## SURAT PERNYATAAN WAWANCARA

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : *Temi Maiwanto*  
Jabatan : *ASD Jajag & Rogojampi*  
Alamat : *Dusun Kampung Baru RT03 RW01. Jajag  
GOMBIRON - BANYUWANGI*

Menyatakan telah melakukan wawancara dalam rangka untuk melengkapi data dalam penyusunan skripsi dengan mahasiswa :

Nama : Eka Wijaya Gunawan  
Nim : 10.17.3603  
Prodi : Hukum  
Fakultas : Hukum  
Universitas : Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Di Kabupaten Banyuwangi Berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Indomaret dan Alfamart Banyuwangi, Mitra Swalayan Jajag Dan Rogojampi).

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Banyuwangi, <sup>23</sup> Maret 2021

**MITRA**  
**Grosir & Swalayan**  
Jl. Yos Sudarso No. 195  
Jajag - Banyuwangi  
Telp : (0333) 396496  
*Temi Maiwanto*

## SURAT PERNYATAAN WAWANCARA

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Samsul Arifin SH.  
Jabatan : KETUA II  
Alamat : Jln. Raya SRONO - WONOSEBO, Banyuwangi.

Menyatakan telah melakukan wawancara dalam rangka untuk melengkapi data dalam penyusunan skripsi dengan mahasiswa :

Nama : Eka Wijaya Gunawan  
Nim : 10.17.3603  
Prodi : Hukum  
Fakultas : Hukum  
Universitas : Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Di Kabupaten Banyuwangi Berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Indomaret dan Alfamart Banyuwangi, Mitra Swalayan Jajag Dan Rogojampi).

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Banyuwangi, 13 Maret 2021

  
Samsul Arifin SH.

## SURAT PERNYATAAN WAWANCARA

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SUMINTEN S.IP  
Jabatan : KEPALA BIDANG PERDAGANGAN  
Alamat : JL. ADI SUCIPTO BANYUWANGI

Menyatakan telah melakukan wawancara dalam rangka untuk melengkapi data dalam penyusunan skripsi dengan mahasiswa :

Nama : Eka Wijaya Gunawan  
Nim : 10.17.3603  
Prodi : Hukum  
Fakultas : Hukum  
Universitas : Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Di Kabupaten Banyuwangi Berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Indomaret dan Alfamart Banyuwangi, Mitra Swalayan Jajag Dan Rogojampi).

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Banyuwangi, / Maret 2021



SUMINTEN S.IP.

## SURAT PERNYATAAN WAWANCARA

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Totok Budiantoro. S.Sos  
Jabatan : Mantan Anggota Majelis BPSt Banyuwangi  
Alamat : Jl. Cunitik no 1 Surokuningan

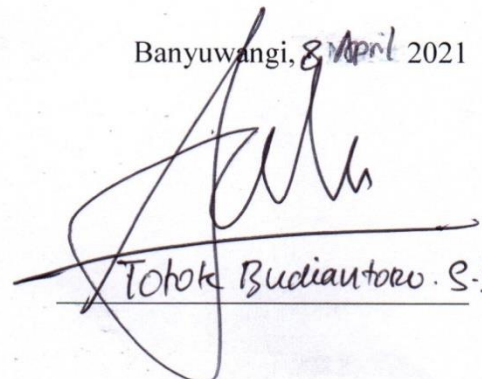
Menyatakan telah melakukan wawancara dalam rangka untuk melengkapi data dalam penyusunan skripsi dengan mahasiswa :

Nama : Eka Wijaya Gunawan  
Nim : 10.17.3603  
Prodi : Hukum  
Fakultas : Hukum  
Universitas : Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Di Kabupaten Banyuwangi Berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Indomaret dan Alfamart Banyuwangi, Mitra Swalayan Jajag Dan Rogojampi).

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Banyuwangi, 8 April 2021

  
Totok Budiantoro. S.Sos

## SURAT PERNYATAAN WAWANCARA

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AD (inisial)  
Jabatan : Karyawan Indomaret  
Alamat : -

Menyatakan telah melakukan wawancara dalam rangka untuk melengkapi data dalam penyusunan skripsi dengan mahasiswa :

Nama : Eka Wijaya Gunawan  
Nim : 10.17.3603  
Prodi : Hukum  
Fakultas : Hukum  
Universitas : Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Di Kabupaten Banyuwangi Berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Indomaret dan Alfamart Banyuwangi, Mitra Swalayan Jajag Dan Rogojampi).

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Banyuwangi, 20 Maret 2021

*Belah berdepan menubuh  
bunda tangan*

---

## SURAT PERNYATAAN WAWANCARA

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NN (Minat)  
Jabatan : karyawan Alfamart  
Alamat : -

Menyatakan telah melakukan wawancara dalam rangka untuk melengkapi data dalam penyusunan skripsi dengan mahasiswa :

Nama : Eka Wijaya Gunawan  
Nim : 10.17.3603  
Prodi : Hukum  
Fakultas : Hukum  
Universitas : Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Di Kabupaten Banyuwangi Berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Indomaret dan Alfamart Banyuwangi, Mitra Swalayan Jajag Dan Rogojampi).

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Banyuwangi, Maret 2021

*tidak bertanda tangan memberikan  
tanda tangan*

---

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA DENGAN BADAN PENYELESAIAN  
SENGKETA KONSUMEN KABUPATEN BANYUWANGI**

1. Apa fungsi dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Banyuwangi ?
2. Apa Visi dan Misi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Banyuwangi ?
3. Apa tujuan dan sasaran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Banyuwangi?
4. Apa saja kasus yang sering ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Banyuwangi ?
5. Apakah selisih harga termasuk pelanggaran hak konsumen ?
6. Apakah ada keluhan atau laporan mengenai kasus selisih harga ?
7. Apakah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Banyuwangi berhak mengeluarkan sanksi kepada pelaku usaha ?
8. Apakah Undang-Undang Perlindungan konsumen sudah dapat melindungi hak-hak konsumen secara optimal ?
9. Apabila sudah berjalan dengan optimal, mengapa masih banyak terjadi pelanggaran hak konsumen ?
10. Apa saja kendala yang dialami oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Banyuwangi dalam menerapkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ?
11. Apa perbedaan antara Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional (LPKN) Kabupaten Banyuwangi dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Banyuwangi ?
12. Bagaimana struktur organisasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Banyuwangi ?
13. Bagaimana tata cara pelaporan suatu kasus perlindungan konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Banyuwangi ?
14. Bagaimana cara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Banyuwangi menyelesaikan kasus selisih harga yang terjadi di Kabupaten Banyuwangi ?
15. Mengapa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Banyuwangi dipindah ke Kabupaten Jember ?

16. Apakah dengan pemindahan tersebut akan mengganggu upaya perlindungan konsumen di Kabupaten Banyuwangi ?

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA DENGAN LEMBAGA PERLINDUNGAN  
KONSUMEN NASIONAL KABUPATEN BANYUWANGI**

1. Apa fungsi dan kewenangan Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Kabupaten Banyuwangi ?
2. Apa Visi dan Misi Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Kabupaten Banyuwangi ?
3. Apa tujuan dan sasaran Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Kabupaten Banyuwangi?
4. Apa saja kasus yang sering ditangani oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Kabupaten Banyuwangi ?
5. Apakah selisih harga termasuk pelanggaran hak konsumen ?
6. Apakah ada keluhan atau laporan mengenai kasus selisih harga ?
7. Apakah Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Kabupaten Banyuwangi berhak mengeluarkan sanksi kepada pelaku usaha ?
8. Apakah Undang-Undang Perlindungan konsumen sudah dapat melindungi hak-hak konsumen secara optimal ?
9. Apabila sudah berjalan dengan optimal, mengapa masih banyak terjadi pelanggaran hak konsumen ?
10. Apa saja kendala yang dialami oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Kabupaten Banyuwangi dalam menerapkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ?
11. Apa perbedaan antara Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional (LPKN) Kabupaten Banyuwangi dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Banyuwangi ?
12. Bagaimana struktur organisasi di Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Kabupaten Banyuwangi ?
13. Bagaimana tata cara pelaporan suatu kasus perlindungan konsumen kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Kabupaten Banyuwangi ?
14. Bagaimana cara Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Kabupaten Banyuwangi menyelesaikan kasus selisih harga yang terjadi di Kabupaten Banyuwangi ?

## **Daftar Pertanyaan Wawancara Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi**

1. Apa kewenangan yang diberikan pemerintah kepada Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi ?
2. Apakah Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan bertanggung jawab langsung terhadap supermarket?
3. Bagaimana struktur organisasi di Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi ?
4. Berapa jumlah toko supermarket dan minimarket yang telah terdaftar di Kabupaten Banyuwangi?
5. Apa perbedaan antara minimarket , swalayan dan supermarket?
6. Apakah ada kualifikasi tertentu dalam menentukan jenis-jenis toko modern di Kabupaten Banyuwangi ??
7. Bagaimana cara mendirikan minimarket dan swalayan di Kabupaten Banyuwangi ?
8. Apa saja kasus-kasus yang sering ditangani oleh Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan khususnya dalam bidang perlindungan konsumen ?
9. Apakah selisih harga termasuk pelanggaran hak konsumen?
10. Apakah pernah ada keluhan atau laporan mengenai selisih harga?
11. Jika pernah ada, bagaimana cara penyelesaian menurut Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan?
12. Apakah ada sanksi yang diberikan Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan terhadap supermarket yang melanggar hak konsumen tersebut?
13. Jika ada, apakah sanksi tersebut memberikan efek jera bagi pihak supermarket dan minimarket ?
14. Apakah Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah memberikan perlindungan yang optimal terhadap hak-hak konsumen?
15. Jika ya, mengapa sampai sekarang masih banyak ditemukan pelanggaran hak konsumen?

16. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi dalam menerapkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen?
17. Bagaimana tatacara pelaporan suatu kasus pelanggaran konsumen kepada Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi ?
18. Apa perbedaan antara Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi dengan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ) ?

Bagaimana bentuk nyata pengawasan Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi terhadap swalayan dan minimarket di Kabupaten Banyuwangi

### **Daftar Pertanyaan Wawancara Indomaret Dan Alfamart**

1. Bagaimana struktur management dalam Indomaret dan Alfamart ?
2. Apa saja tugas dari masing-masing bagian ?
3. Dimana konsumen bisa melihat label harga dari produk yang dijual ?
4. Apakah label harga tersebut dapat dibaca dengan jelas ?
5. Apakah ada sarana untuk menilai tingkat kepuasan dari konsumen ?
6. Seberapa mudah konsumen bisa memberikan penilaian ?
7. Apakah pernah ada keluhan tentang selisih harga ?
8. Apabila ada keluhan tentang selisih harga diatas bagaimana cara penyelesaiannya ?
9. Apabila tidak ada, bagaimana cara yang digunakan oleh pihak supermarket untuk mengantisipasi kejadian tersebut ?
10. Apabila terdapat keluhan tentang selisih harga, harga mana kah yang akan dipakai oleh pihak supermarket ?
11. Apa penyebab dari timbulnya selisih harga ?
12. Bagaimana cara mengecek selisih harga pada produk yang dijual ?
13. Apabila ada konsumen yang membeli produk dimana terdapat selisih harga namun baru menyadari hal tersebut saat sudah melakukan transaksi, apakah konsumen tersebut masih berhak untuk mengajukan komplain?

## **Daftar Pertanyaan Wawancara Mitra Swalayan Jajag dan Rogojampi**

1. Bagaimana awal mula usaha supermarket ini didirikan?
2. Apakah tujuan dari pendirian usaha ini?
3. Apakah ada struktur management dalam Supermarket Mitra swalayan jajag dan Rogojampi ?
4. Apa saja tugas dari masing-masing bagian ?
5. Dimana konsumen bisa melihat label harga dari produk yang dijual ?
6. Apakah label harga tersebut dapat dibaca dengan jelas ?
7. Apakah ada sarana untuk menilai tingkat kepuasan dari konsumen ?
8. Seberapa mudah konsumen bisa memberikan penilaian ?
9. Apakah pernah ada keluhan tentang selisih harga ?
10. Apabila ada keluhan tentang selisih harga diatas bagaimana cara penyelesaiannya ?
11. Apabila tidak ada, bagaimana cara yang digunakan oleh pihak supermarket untuk mengantisipasi kejadian tersebut ?
12. Apabila terdapat keluhan tentang selisih harga, harga mana kah yang akan dipakai oleh pihak supermarket ?
13. Apa penyebab dari timbulnya selisih harga ?
14. Bagaimana cara mengecek selisih harga pada produk yang dijual ?
15. Apabila ada konsumen yang membeli produk dimana terdapat selisih harga namun baru menyadari hal tersebut saat sudah melakukan transaksi, apakah konsumen tersebut masih berhak untuk mengajukan komplain?

Dokumentasi kegiatan wawancara bersama Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia



Dokumentasi kegiatan wawancara dengan Manajemen Mitra Swalayan Jajag dan Rogojampi

