

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berkembang, salah satu perkembangan yang pesat dapat dilihat dalam perkembangan perdagangan di Indonesia. Seiring dengan perkembangan zaman di Indonesia yang sangat pesat, perkembangan industri bisnis ritel juga semakin tinggi, hal ini membuat banyak bermunculan para pelaku bisnis ritel. Kehadiran para pelaku bisnis ritel telah membuat industri ritel semakin terkenal di Indonesia. Perkembangan perdagangan dan perindustrian yang kian hari kian meningkat telah memudahkan kebutuhan konsumen, karena ada beragam variasi produk barang dan jasa yang bisa dikonsumsi.

Konsumen dapat memilih produk yang diinginkan dan dengan harga produk yang lebih terjangkau sehingga membuat konsumen dapat memberikan keputusan dalam pembelian. Selain itu didukung dengan kemajuan teknologi yang memperluas proses transaksi barang baik yang diproduksi di dalam negeri maupun luar negeri. Hal ini demikian tentunya memberikan pengaruh positif maupun negatif bagi konsumen atau pembeli.<sup>1</sup> Konsumen adalah setiap individu pemakai barang dan jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri atau orang lain serta tidak untuk diperdagangkan.<sup>2</sup> Dengan

---

<sup>1</sup> Kertha Semaya, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 8 No.2 Tahun 2020, hal. 1-17

<sup>2</sup> C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil, 2013, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Jilid II, Sinar Grafika, Jakarta, hal. 6

perkembangan yang semakin meningkat tentunya juga menimbulkan kebebasan bagi konsumen untuk memilih barang maupun jasa yang akan dibeli sesuai dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pokok yakni sandang, pangan, dan papan.

Hal ini memberikan peluang usaha atau bisnis bagi pelaku usaha dalam membuka dan mengembangkan bisnisnya yang baru, yakni salah satunya dengan mendirikan pasar modern, dimana seperti diketahui perkembangan pasar modern saat ini sangat pesat mulai dari daerah perkotaan sampai ke daerah pedesaan yang dengan sangat mudah untuk menjumpai pasar-pasar modern ini. Masyarakat cenderung memilih pasar modern untuk berbelanja kebutuhan hidup karena faktor tempat yang bersih, sejuk dan keamanan yang memadai dengan hal adanya cctv dan tempat parkir yang rapi. Pada kegiatan jual beli tersebut uang sebagai alat tukar yang sah dalam berbelanja yang pada umumnya menggunakan uang kartal sebagai pembayaran tunai dalam transaksi jual beli, di mana telah disepakati dan memiliki dasar hukum untuk digunakan sebagai tolak ukur harga barang dalam jual beli.

Selain itu pasar modern juga sering mengadakan promo dengan potongan harga yang lebih murah untuk mengundang lebih banyak konsumen datang berbelanja. Cara ini dilakukan sebagai usaha untuk menaikkan keuntungan penjualan dan mengurangi menumpuknya produk di gudang tempat persediaan barang. Kondisi tersebut menempatkan kedudukan konsumen berada pada posisi yang lemah. Karena konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraih keuntungan yang besar melalui promosi dan terkadang dengan cara penjualan

yang dapat merugikan konsumen. Hal ini disebabkan tingginya sifat konsumtif masyarakat dan ditambah dengan kebutuhan masyarakat yang selalu ada. Dimana konsumen biasanya membeli barang dengan harga yang sudah tertera pada label (*price tag*). Akan tetapi label (*price tag*) dapat merugikan konsumen karena harga yang tertera kadang tidak sesuai dengan harga kasir saat konsumen membeli produk tersebut. Masyarakat sering dihadapkan pada perilaku pelaku usaha yang cenderung merugikan konsumen. Perilaku tersebut diantaranya pencantuman harga yang tertera pada produk dengan label (*price tag*) berbeda dengan harga yang ada di kasir. Para pelaku usaha seharusnya menetapkan harga yang sesuai melalui perhitungan yang teliti dan benar karena kedudukan sebagai pelaku usaha tidak dapat dijadikan alasan untuk menetapkan harga yang berbeda antara label (*price tag*) dengan kasir apalagi jika berdampak buruk bagi konsumen. Maka dari itu perlu adanya aturan yang mengatur mengenai hal tersebut guna melindungi hak-hak konsumen yang telah diatur oleh pemerintah. Salah satu hak konsumen yang berkaitan hal ini adalah hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi karena menderita kerugian ekonomis. Artinya, konsumen berhak mendapatkan produk dengan harga yang sebenarnya. Hal ini seharusnya mendapat perhatian yang sungguh-sungguh dari pelaku usaha karena bagaimanapun juga eksistensi konsumen sangat penting bagi pelaku usaha.

Perlindungan konsumen adalah aturan hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen, yang berisi mengenai bagaimana hak-hak konsumen diakui dan diatur di dalam hukum, serta bagaimana hukum tersebut ditegakkan di dalam praktik hidup bermasyarakat. Dimana aturan

tersebut tidak hanya mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen, melainkan juga mengatur mengenai hak-hak dan kewajiban pelaku usaha. Dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban konsumen adalah membaca dan mengikuti petunjuk dan prosedur pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan serta keselamatan. Berdasarkan ketentuan itu dihimbau pada para konsumen untuk membaca harga yang tertera pada label (*price tag*) dengan benar dan memastikannya pada saat pembayaran di kasir agar tidak menimbulkan kerugian bagi para konsumen. Perlunya konsumen harus dilindungi oleh hukum yang sifat dan tujuannya adalah memberikan perlindungan dan kepastian hukum terhadap konsumen, salah satunya yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 8 Ayat (1) Huruf F menyatakan 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."<sup>3</sup>

Mengenai aturan pencantuman harga barang dan jasa yang akan dijual telah diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan. Pada dasarnya setiap pelaku usaha yang menjual barang baik secara eceran kepada konsumen harus mencantumkan harga atau tarif jasa secara jelas, mudah dibaca dan mudah dilihat. Pasal 3 ayat

---

<sup>3</sup> Sudaryatmo, 2019, *Hukum & Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hal. 6.

(1) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan ditentukan bahwa harga pada barang tersebut diletakan atau ditempelkan pada barang yang bersangkutan serta diletakan dekat dengan barang dan disertai dengan jumlah satuannya. Selain itu harga yang dicantumkan wajib menggunakan mata uang dan nominal rupiah yang berlaku. Apabila barang yang akan dijual dikenakan pajak atau biaya lainnya harus dimuat informasi harga yang sudah termasuk atau yang belum termasuk pajak atau biaya lainnya dalam pencantuman harga. Agar tidak menimbulkan kebingungan terhadap konsumen apabila konsumen tidak membawa uang lebih, hal ini dapat menyebabkan konsumen tidak jadi membeli produk yang mereka inginkan karna terdapat selisih perbedaan pada harga pada label (*price tag*) dengan harga yang kasir.

Dengan adanya perbedaan harga ini dapat dikatakan bahwa pelaku usaha memberikan informasi yang menyesatkan, akibatnya konsumen yang dirugikan. Dengan ini dapat dikatakan adanya kesenjangan norma antara ketentuan peraturan perundang-undangan dengan praktek di lapangan yaitu antara Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak-hak konsumen. Seperti kasus yang dialami oleh salah satu konsumen di PT. Depo Jaya Abadi di daerah Denpasar Barat, konsumen tersebut membeli pompa celup untuk kolam ikan koi di rumahnya, yang dimana harga yang tertera pada label *price tag* Rp. 525.000, tetapi setelah sampai di kasir harga barang tersebut menjadi Rp. 565.000. Pelaku usaha wajib bertanggung jawab terhadap kasus tersebut karena merugikan konsumen. Hal ini

terjadi karena karena pihak toko yang kurang teliti dalam mengecek harga pada label (*price tag*) jika terdapat perubahan harga baru.

Hal tersebut merupakan suatu tindakan yang tidak benar dan dapat merugikan banyak konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha tersebut diatur dalam Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa :” Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” Kasus perbedaan harga ini biasanya memang seringkali dianggap kurang penting, namun hal tersebut sebenarnya sangat merugikan dan telah melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Jika dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 4 huruf (b) jelas disebutkan bahwa salah satu hak konsumen adalah hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa sesuai dengan nilai tukar dan jaminan.<sup>4</sup>

Berdasarkan Konsideran huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dengan adanya peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan dapat memberikan perlindungan konsumen guna menciptakan kesejahteraan bagi konsumen, namun nyatanya kasus tersebut masih sering terjadi di beberapa pusat perbelanjaan atau pasar modern.

---

<sup>4</sup> C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil, 2013, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Jilid II, Sinar Grafika, Jakarta, hal. 213

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti "**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN ATAS PERBEDAAN HARGA PRODUK PADA LABEL (*PRICE TAG*) DENGAN HARGA KASIR DI PT. DEPO JAYA ABADI**".

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis menarik 2 (dua) buah rumusan masalah, yaitu:

1. Apa saja faktor yang menyebabkan terjadinya perbedaan harga produk pada label (*price tag*) dengan harga kasir di PT. Depo Jaya Abadi ?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas perbedaan harga produk pada label (*price tag*) dengan harga kasir di PT. Depo Jaya Abadi ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada permasalahan yang dibahas dan yang merupakan pokok pembahasan, maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan antara lain:

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

1. Untuk melatih mahasiswa dalam usaha menyatakan pikiran ilmiah secara tertulis
2. Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya pada bidang penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa
3. Untuk perkembangan ilmu pengetahuan hukum

4. Untuk mengembangkan diri pribadi mahasiswa ke dalam kehidupan sebelum terjun ke masyarakat
5. Untuk pembulat studi mahasiswa di bidang hukum

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apa saja faktor yang menyebabkan terjadinya perbedaan harga produk pada label (*price tag*) dengan harga kasir di PT. Depo Jaya Abadi
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas perbedaan harga label (*price tag*) dengan harga kasir di PT. Depo Jaya Abadi

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen atas perbedaan harga produk pada label (*price tag*) dengan harga kasir. Penelitian ini juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat untuk memperdalam dan menerapkan teori yang diperoleh dalam praktek yang sesungguhnya.

2. Bagi Universitas Mahasaraswati Denpasar

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan referensi perpustakaan yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam mengambil kebijakan sekaligus sebagai evaluasi terhadap kinerjanya.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

Menurut Sutrisno Hadi metodologi adalah suatu cara/metode untuk memberikan garis-garis yang cermat dan menggunakan syarat-syarat sangat keras yang dimaksudkan adalah untuk menjaga agar pengetahuan yang dicapai dari suatu research dapat mempunyai harga setinggi-tingginya.<sup>5</sup>

### **1.5.1 Jenis Penelitian**

Dalam penulisan skripsi ini dirasakan perlu adanya jenis penelitian agar tercemin sebuah karya ilmiah. Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum empiris, yang memiliki sifat atau karakter yang beranjak dari kesenjangan norma antara *das sollen* dan *das sein*, yaitu kesenjangan antara teori dengan kenyataan atau kesenjangan keadaan

---

<sup>5</sup> Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research*, Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 1984, Yogyakarta, hal. 4.

teoritis dengan fakta hukum (teori dan fakta tidak sama). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian hukum empiris karena penelitian ini membutuhkan data-data langsung dari lapangan.

### **1.5.2 Jenis Pendekatan**

Jenis pendekatan yang penulis pergunakan dalam penelitian ini adalah disesuaikan dengan masalah yang akan dikaji yaitu Pendekatan Fakta (*The Fact Approach*), yaitu penelitian dengan mengumpulkan fakta-fakta yang penulis cari dan amati sendiri secara metodologis untuk dijadikan data dalam menunjang penulisan skripsi ini. Penulisan ini juga menggunakan Pendekatan Sosiologis (*Sociological Approach*) terhadap kenyataan di masyarakat yang mencakup kenyataan sosial dan kultur mengenai hubungan hukum dengan moral serta logika hukum.

### **1.5.3 Sumber Bahan Hukum**

Sumber data yang penulis gunakan adalah sumber data yang berkaitan dengan rumusan permasalahan. Adapun sumber data yang digunakan adalah:

1. Data Primer adalah data yang didapatkan langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama. Dalam penyusunan penelitian ini diperoleh dari data-data yang bersumber pada penelitian lapangan yaitu mencakup keterangan-keterangan dari pihak-pihak yang terlibat secara langsung dengan permasalahan yang diteliti. Dalam hal ini diperoleh dari hasil wawancara dengan karyawan PT. Depo Jaya Abadi dan konsumen PT. Depo Jaya Abadi.

2. Data Sekunder merupakan data yang mencakup segala jenis bahan hukum yang berupa dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan dan data yang bersifat kepustakaan lainnya. Bahan hukum yang digunakan sebagai data sekunder dalam penelitian ini adalah:

1. Sumber Bahan Hukum berupa:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945;
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- 3) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999;
- 4) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan.

2. Bahan Hukum Sekunder berupa bahan hukum yang menunjang dan memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku-buku yang berkaitan dan relevan dengan penulisan skripsi ini.<sup>6</sup>

3. Bahan Hukum Tersier berupa bahan hukum yang menjadi penunjang bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus dan ensiklopedia.

---

<sup>6</sup> *Ibid.*, hal. 75.

#### 1.5.4 Teknik Pengumpulan Data Hukum

Untuk mendapatkan data yang relevan dan akurat dalam memberikan jawaban permasalahan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

a. Wawancara/Interview

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan apabila ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.<sup>7</sup> Dilakukan dengan cara wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dalam masalah perlindungan konsumen.

b. Studi Pustaka

Dilakukan dengan cara memperdalam berbagai literature yang terkait dengan perlindungan konsumen seperti peraturan perundang-undangan, dan teori-teori sebagai tambahan dalam penulisan skripsi.

c. Studi Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data dengan cara menggunakan dan mempelajari dokumentasi atau dokumen yang berupa arsip-arsip catatan, maupun tabel, tempat yang dijadikan penelitian, dimana dengan dokumen yang ada akan memberikan gambaran yang terkait dengan permasalahan yang

---

<sup>7</sup> Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, CV Alfabeta, Bandung, hal. 137

akan diteliti. Dokumentasi dalam skripsi ini berupa foto-foto dan rekaman hasil wawancara.

### **1.5.5 Teknik Analisis Data Hukum**

Analisis data dilakukan dengan metode penelitian kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>8</sup> Metode penelitian kualitatif dalam pembahasan skripsi ini adalah dengan mengemukakan analisis dalam bentuk uraian kata-kata tertulis, dan tidak berbentuk angka-angka. Setelah data selesai dianalisis maka hasilnya akan disajikan secara deeskriptif, yaitu dengan menuturkan dan menggambarkan apa adanya sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.

Setelah data dari lapangan terkumpul melalui metode pengumpulan data diatas, maka penulis akan mengelola dan menganalisa data tersebut dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, dan memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang dipelajari, dan menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>9</sup> Analisis data kualitatif adalah suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan data-data yang telah terkumpul, sehingga diperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya.

---

<sup>8</sup> Lexy J Moleong, 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, hal. 49

<sup>9</sup> Moh Nazir, 2009, *Gaia Indonesia*, Sinar Grafika Ed, Jakarta, hal. 54

### **1.5.6 Hipotesis**

Berdasarkan pada rumusan masalah, penulis dapat mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. PT. Depo Jaya Abadi mempunyai peran penting dalam melakukan pengawasan terhadap penetapan harga produk untuk mencegah terjadinya perbedaan harga produk pada label (*price tag*) dengan harga kasir. Adanya faktor-faktor penyebab terjadinya perbedaan harga produk pada label (*price tag*) dengan harga kasir merupakan hal yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas perusahaan.
2. PT. Depo Jaya Abadi masih belum optimal dalam melakukan penggunaan label harga pada (*price tag*) karena masih banyak konsumen yang mengalami kerugian atas perbedaan harga yang menyebabkan perusahaan harus bertanggung jawab terhadap perbedaan harga tersebut. Tanggung jawab tersebut diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **1.6 Ruang Lingkup**

Untuk menghindari agar pembahasan dalam skripsi ini tidak jauh menyimpang dari pokok permasalahan yang diajukan maka dipandang perlu untuk membuat ruang lingkup permasalahan, sehingga pembahasan selanjutnya bisa terfokus pada titik permasalahan yang diajukan. Dalam pembahasan skripsi ini dibatasi terhadap tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas perbedaan harga produk pada label (*price tag*) dengan harga kasir, sehingga hal ini berakibat menimbulkan kerugian kepada pihak konsumen. Perlindungan yang

dimaksud tetap mengacu pada Peraturan Perundang-undangan Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam membuat sebuah karya tulis agar mudah untuk dipahami maka perlu disusun secara sistematika. Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dalam 5 (lima) bab.

#### **Bab I**           PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian yang hendak dicapai, manfaat penelitian, metodologi penelitian, ruang lingkup masalah, dan sistematika penulisan skripsi.

#### **Bab II**           KAJIAN TEORITIS

Terdiri dari kajian teoritis yang berkaitan dengan pokok pembahasan mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Perbedaan Harga Produk Pada Label (*Price Tag*) dengan Harga Kasir di PT. Depo Jaya Abadi.

#### **Bab III**         PEMBAHASAN

Merupakan pembahasan atas rumusan masalah pertama.

#### **Bab IV**         PEMBAHASAN

Merupakan pembahasan atas rumusan masalah kedua.

## **Bab V**      PENUTUP

Penutup. Bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan skripsi yang terdiri dari simpulan hasil penelitian dan saran dari penulis yang bertujuan untuk memberi masukan.

