

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PERBEDAAN HARGA PADA LABEL RAK BARANG DENGAN NOTA PEMBAYARAN (Studi Penelitian di Suzuya Lhokseumawe)

Amrisyah Mutoi  
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
Email: [amrisyah.200510031@mhs.unimal.ac.id](mailto:amrisyah.200510031@mhs.unimal.ac.id)

Marlia Sastro  
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
Jln. Jawa, Kampus Bukit Indah, Blang Pulo, Muara Satu, Lhokseumawe, Aceh, 24355  
Email: [marliasastro@unimal.ac.id](mailto:marliasastro@unimal.ac.id)

Yulia  
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
Jln. Jawa, Kampus Bukit Indah, Blang Pulo, Muara Satu, Lhokseumawe, Aceh, 24355  
Email: [yulia@unimal.ac.id](mailto:yulia@unimal.ac.id)

---

## Abstract

*This study aims to analyze the implementation of legal protection and liability of Suzuya Lhokseumawe as a business actor regarding price differences on the goods shelf label with a payment receipt based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Error on the shelf label of the goods. Referring to Article 4 letter (b) of the GCPL, regarding consumer rights, that a consumer right is the freedom to obtain and choose service products, depending on the exchange rate, currency and applicable terms and guarantees. The obligation to provide correct and clear information about the terms and quantities of goods or services, and provide an understanding of their use, and maintenance has been made very transparent, honest about a condition of the guarantee of goods in accordance with the provisions of Article 7 of the GCPL. The method used is qualitative research and empirical juridical approach then with Literature Study and field research conducted to obtain theoretical secondary data. While field research is conducted to obtain primary data. The results of the research obtained by Suzuya Lhokseumawe provide legal protection by applying preventive legal protection (prevention) by providing information about prices using price tags which are divided into 2 (two) namely Prizetag and Prizechecker labels. Suzuya Lhokseumawe's responsibility to provide refund compensation in accordance with the amount of the difference in the price of goods on the shelf with a payment receipt and provide consumer rights to get prices that match what is on the shelf of the previous item.*

**Keywords:** *Legal Protection, Consumer Protection, Business Actors, Goods Price Differences, Payment Notes, Liability.*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi dari perlindungan hukum dan pertanggungjawaban pihak Suzuya Lhokseumawe sebagai pelaku usaha mengenai perbedaan harga pada label rak barang dengan nota pembayaran berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kesalahan pada label rak barang. Mengacu pada Pasal 4 huruf (b) UUPK, tentang hak konsumen, bahwa suatu hak konsumen adalah kebebasan dalam mendapat dan memilih produk jasa, tergantung pada nilai tukar, mata ulang dan syarat serta jaminan yang berlaku. Kewajiban untuk memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai syarat serta jumlah barang atau jasa, dan

memberikan pengertian tentang kegunaan, dan pemeliharaannya telah dibuat sangat transparan, jujur mengenai suatu kondisi jaminan barang sesuai ketentuan Pasal 7 UUPK. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan pendekatan yuridis empiris kemudian dengan Studi Kepustakaan dan penelitian lapangan yang dilakukan guna memperoleh data sekunder teoritis. Sedangkan penelitian lapangan dilakukan guna memperoleh data primer. Hasil penelitian yang didapatkan Suzuya Lhokseumawe memberikan perlindungan hukum dengan menerapkan perlindungan hukum yang bersifat preventif (pencegahan) yakni dengan memberikan informasi mengenai harga dengan menggunakan label harga yang terbagi menjadi 2 (dua) yakni label Prizetag dan Prizechecker. Tanggung jawab Suzuya Lhokseumawe memberikan ganti rugi pengembalian uang sesuai dengan jumlah selisih harga barang yang ada dirak dengan nota pembayaran dan memberikan hak konsumen untuk mendapatkan harga yang sesuai dengan apa yang ada di rak barang sebelumnya.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha, Perbedaan Harga Barang, Nota Pembayaran, Pertanggungjawaban.

## 1. PENDAHULUAN

Perlindungan hukum bagi konsumen diatur dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (sebagaimana disebut UUPK), Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian konsumen yaitu "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan". Sebagai pengguna barang atau jasa, konsumen membutuhkan perlindungan hukum yang tegas untuk memastikan kepuasan dan kualitas dalam mengkonsumsi barang atau jasa tersebut. Menurut Pasal 1 ayat (1) UUPK, perlindungan konsumen diartikan sebagai segala usaha yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Menurut Az Nasution, hukum konsumen yang memuat asas-asas dan kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen didalam pergaulan hidup.<sup>1</sup> Menurut Pasal 1 ayat (2) UUPK dan Pasal 1 ayat (2) Keputusan perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 adalah "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat baik kepentingan sendiri maupun makhluk

---

<sup>1</sup> Celina Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2022), hlm 13.

hidup lainnya dan tidak di perdagangkan.<sup>2</sup>

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah di tetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak hak konsumen bisa dilaksanakan dengan penuh optimisme.<sup>3</sup> Undang-undang perlindungan konsumen ini lahir dan sudah cukup representative apabila telah dipahami oleh semua pihak, karena didalamnya juga memuat jaminan dan adanya kepastian hukum bagi konsumen, meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen, meningkatkan kesadaran, dan kemampuan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, meningkatkan harkat dan martabat konsumen, dengan cara menghindarkan pemakain barang dan/atau jasa yang kurang tepat, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih dan menentukan hak-haknya sebagai konsumen.<sup>4</sup> Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang di sebabkan oleh orang lain dan perlindungan hukum itu sendiri diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang deberikan oleh hukum itu sendiri.<sup>5</sup> Sedangkan pengertian perlindungan hukum menurut C.S.T. Kansil adalah sebagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun secara fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.<sup>6</sup> Philipus M, Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum sendiri adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.<sup>7</sup>

Kemajuan perkembangan teknologi yang memperluas preses transaksi, hal ini

---

<sup>2</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm 63.

<sup>3</sup> Dr. Abdul Atsar dan Rani Aprianti, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, CV. Budi Utama, 2019, hlm 5.

<sup>4</sup> Denico Doly, *Upaya Penguatan Perlindungan Konsumen di Indonesia Terkait Dengan Klausula Baku*, Jurnal Negara Hukum DPR-RI, Vol.3, No1, Juni 2012, hlm 41-42.

<sup>5</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm 54.

<sup>6</sup> C.S.T.Kansil, *"Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia"*, Jakarta: Balai Pustaka, 2009, hlm 102.

<sup>7</sup> Philips M dan Hadjon, *"Pengantar Hukum Administrasi Indonesia"*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011), hlm 10.

memberikan pengaruh positif dan negatif bagi konsumen itu sendiri, di antaranya dengan pertumbuhan perdagangan, pelanggan akan lebih banyak pilihan untuk memilih produk yang mereka butuhkan dalam kehidupan sehari-hari.<sup>8</sup> Kesalahan pada label rak barang (*display*) dengan daftar harga yang ada pada mesin di kasir pada saat pembayaran sudah sangat sering terjadi, dimana harga yang tercantum dan saat pembayaran terdapat perbedaan yang disebabkan karena proses administrasi yang kurang teliti. Hal tersebut pula yang biasanya menimbulkan kekecewaan bagi para pembeli sebagai konsumen yang mengakibatkan pembatalan pembelian atau tidak sedikit pula ada yang bersitenggang dengan pihak supermarket itu sendiri. Perbedaan harga tersebut sangat jelas terasa karena biaya yang harus dibayarkan tersebut dibebani oleh pembeli itu sendiri.<sup>9</sup>

Sebagai pemakai barang atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Pengetahuan tentang hak dan kewajiban konsumen sangatlah penting agar masyarakat bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan juga mandiri. Tujuan dari pada itu semua adalah agar apabila terjadi tindakan yang tidak adil terhadapnya, maka secara sepiutang ia akan dapat menyadari hal tersebut lalu segera mengambil tindakan untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain konsumen tidak akan berdiam diri ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.<sup>10</sup> Mengacu pada Pasal 4 huruf (b) UUPK, tentang hak konsumen, bahwa suatu hak konsumen adalah kebebasan dalam mendapat dan memilih produk jasa, tergantung pada nilai tukar, mata uang dan syarat serta jaminan yang berlaku. Kewajiban untuk memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai syarat serta jumlah barang atau jasa, dan memberikan pengertian tentang kegunaan, dan pemeliharaannya telah dibuat sangat transparan, jujur mengenai suatu kondisi jaminan barang dan atau jasa

---

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

<sup>9</sup> Novia Yulianti Azali, "*Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Label Display Dan Kasir Pembayaran Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Supermarket Pamela Dua Dan Super Indo Yogyakarta)*", Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016, hlm 2.

<sup>10</sup> Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Pantai Rei, 2005), hlm 22.

sebagaimana dalam ketentuan Pasal 7 UUPK.<sup>11</sup> Masalah perlindungan konsumen di Indonesia ini masih belum mendapat banyak perhatian. Penegakan perlindungan konsumen dikatakan berhasil jika setiap konsumen telah sanggup melindungi diri sendiri dari segala macam hal yang merugikannya. Salah satu cara yang baik untuk mengurangi ketidakpuasan adalah dengan menyampaikan pengaduan, konsumen dapat menyampaikan ketidakpuasannya terhadap barang/jasa yang digunakan baik melalui pihak ketiga, yaitu lembaga konsumen. Perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan memenuhi hak konsumen. Sebagai contoh, pelaku usaha atau para penjual diwajibkan menunjukkan tanda atau label harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen. Salah satu hak konsumen yang berkaitan dengan harga barang adalah hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi dan berhak mendapatkan produk dengan harga yang wajar.<sup>12</sup>

## 2. METODE PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen terhadap perbedaan harga pada label rak barang dengan nota pembayaran yang dilakukan pihak Suzuya Lhokseumawe? Dan Bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha pada konsumen yang dirugikan dengan adanya perbedaan harga pada label rak barang dengan nota pembayaran berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan hukum empiris untuk dapat melihat sekaligus mengaitkan hubungan hukum dengan perilaku manusia dalam artian nyata serta meneliti bagaimana berkerjanya hukum di suatu lingkungan masyarakat yang mana biasa disebut juga dengan penelitian lapangan,<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Hikmawati Sabue, dkk, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Perbedaan Harga Display di Kasir Indomaret dan Alfamidi*, Jurnal Hukum dan Administrasi Negara, 2023, Vol 1, No 4, hlm 121-124.

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

<sup>13</sup> Muhammad Syahrudin, "*Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*", (Riau, Dotplus Publisher, 2022)

kemudian teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan pendekatan lapangan (*field reaserch*). Data dan informasi yang didapatkan melalui wawancara dan studi dokumen dianalisis secara kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif dengan menggambarkan menguraikan, dan menjelaskan tentang perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terhadap perbedaan harga pada label rak barang dengan nota pembayaran di Suzuya Lhokseumawe.

### 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### a. Bagaimana Perlindungan Hukum Yang Diberikan Terhadap Konsumen Dalam Perbedaan Harga Pada Label Rak Barang Dengan Nota Pembayaran Yang Dilakukan Pihak Suzuya Lhokseumawe.

Dalam Peraturan Menteri Perdagangan, dapat dipahami bahwa label merupakan keterangan mengenai barang, harga, gambar, tulisan yang berisi informasi tentang barang maupun pelaku usaha yang melekat pada barang. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa Pasal 1 ayat 9 label adalah: "Setiap keterangan mengenai barang yang berbentuk tulisan, kombinasi gambar dan tulisan, atau bentuk lain yang memuat informasi tentang barang dan keterangan pelaku usaha serta informasi lainnya yang disertakan pada barang, dimasukkan kedalam, ditempelkan/melekat pada barang, tercetak pada barang, dan/atau merupakan bagian kemasan barang".

#### 1) Peran Suzuya Lhokseumawe Terhadap Permasalahan Perbedaan Harga Barang Pada Label Rak Barang Dengan Nota Pembayaran.

Menurut Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen diatur oleh setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarganya, orang lain dan makhluk hidup lain dan tidak untuk tujuan komersial. Dengan demikian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai seperangkat norma hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya. Peran hukum dalam perlindungan konsumen dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu, aspek hukum privat adalah aspek hukum yang berkaitan dengan hak dan kewajiban konsumen.

Menurut Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, hak konsumen yang harus dilindungi dan dihormati adalah hak atas keselamatan, hak atas informasi, hak untuk memilih, hak untuk didengar, pertimbangan umum adalah pertimbangan hukum yang dapat digunakan oleh negara, instansi pemerintah dengan peran dan manfaat untuk kepentingan subyektif para pihak.<sup>14</sup>

Hak konsumen dijelaskan dalam Pasal 4 UUPK sebagai berikut, yaitu hak memilih barang atau jasa serta memiliki barang sesuai dengan kualitas dan kuantitas yang dijanjikan, hak mendapatkan informasi yang jujur, jelas dan benar mengenai kondisi dari suatu barang dan jasa, hak memperoleh kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Selain itu, ada juga kewajiban yang harus dilakukan oleh para pelaku usaha yang sebagaimana dijelaskan dalam pasal 7 UUPK antara lain: memberikan informasi yang benar dan jujur, memberikan penjelasan terkait penggunaan barang atau jasa, serta memberikan kompensasi ganti kerugian atau penggantian suatu barang apabila tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan diawal. Undang-undang perlindungan konsumen pada pasal 8 menegaskan larangan buat para pelaku usaha dalam memperdagangkan suatu barang atau jasa yang tidak sesuai dengan yang sudah tertera dalam label, etiket, keterangan dari dagangan tersebut. Berdasarkan pasal tersebut ketidaksesuaian adanya spesifikasi barang atau jasa tersebut adalah suatu bentuk pelanggaran dan sudah melanggar suatu aturan dalam memperdagangkan barang. Perlindungan hukum ini bersifat preventif yang berarti pencegahan. Dimana dalam suatu informasi itu harus benar, jujur dan jelas khususnya dalam memberikan label harga. Selain itu juga ada perlindungan hukum yang bersifat represif yang berarti penyelesaian sengketa.

Dalam penerapan perlindungan hukum yang bersifat *preventif*

---

<sup>14</sup> Alimatus Sa'diyah, Ayu Sadewi Rahmawati, Dian Eka Lestari, Diva Satria Putri Dinasti WIBisono, Gita Egis Triyani, Ijazatul Khoiriyah, Medina Aulyan Sahara, Murni Kasiyati, "Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidakesuaian Label Harga Perspektif UUPK No.8 Tahun 1999", Jurnal of Multidisciplinary Studies, Vol. 7, No 1, 2023, hlm 177-178.

(pencegahan) sebagaimana kewajiban pelaku dalam pasal 7 UUPK adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan hal tersebut sebagaimana di sampaikan oleh pihak Suzuya Lhokseumawe bapak Said yang mana beliau menjelaskan bahwasannya Setiap ada perbedaan harga pihak suzya memberikan solusi yang berhubungan dengan Pasal 7 UUPK, solusi tersebut dapat berupa memberikan informasi yang jelas serta memberi pelayanan terkait dengan adanya permasalahan yang di keluhkan konsumen yang mana konsumen menghubungi nomor *whatschap* ke nomor *customer servis* yang telah disediakan pihak Suzuya Lhokseumawe tentang keluhan yang dirasa merugikan konsumen.

Jika barang diperdagangkan oleh pelaku usaha tetapi tidak menggunakan harga secara jelas, maka bisa terkena sanksi administratif yaitu dicabutnya izin usaha oleh pejabat yang berwenang dalam bidang perdagangan. Dilakukan pencabutan dapat diberi peringatan baik secara tertulis sebanyak 3 (tiga) kali dalam jangka waktu peringatan paling lama 1 (satu) bulan. Jaminan perlindungan terhadap konsumen yaitu usaha kepastian hukum yang dijamin dapat memberi perlindungan terhadap semua konsumen. Tujuan perlindungan hukum bagi konsumen yaitu untuk melindungi hak konsumen. Dibedakan menjadi tiga hak dasar, yakni :

- a) Hak untuk mencegah kerugian terhadap konsumen
- b) Hak untuk memperoleh barang/jasa dengan harga yang wajar
- c) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang pantas terhadap permasalahan.

Pelaku usaha harus meperkirakan harga yang wajar, dengan perhitungan yang benar sebab pelaku usaha tidak bisa menjadi alasan untuk menetapkan harga yang tinggi, karena bisa berakibat buruk terhadap konsumen. Oleh sebab itu, konsumen mempunyai hak untuk mendapat perlindungan hukum yang benar supaya konsumen tidak bisa dapat

dirugikan pelaku usaha.<sup>15</sup>

2) Peran Pemerintah Terhadap Permasalahan Perbedaan Harga Barang Pada Label Rak Barang Dengan Nota Pembayaran.

Permasalahan selisih harga pada rak barang dengan nota pembayaran yang terjadi saat ini menjadi suatu kendala yang mana konsumen sangat jarang melakukan pengaduan kepada masyarakat, akan tetapi peran pemerintah sendiri disini sangat dibutuhkan dalam menangani permasalahan yang ada saat ini, namun pemerintah daerah juga harus berperan aktif dalam melakukan pengawasan yang dilakukan kepada pelaku usaha dan pengawasan yang dapat dilakukan pemerintah sebagai bentuk perlindungan yang diberikan oleh pemerintah kepada konsumen. Perlindungan konsumen yang diberikan oleh Disperdag Provinsi Aceh adalah dengan memberlakukan Peraturan Menteri Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang diperdagangkan.

Pasal 52 UUPK dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan nomor 350/kep/12/2001, tugas dan fungsinya menerima permohonan gugatan dari konsumen yang merasa dirugikan sebagaimana juga dijelaskan dalam Pasal 45 UUPK. Dalam proses melakukan pengawasan ini sendiri BPSK tidak berjalan sendiri melainkan bersama dengan dinas perdagangan yang terkait baik kabupaten maupun kota jadi dalam proses pengawasannya tersebut harus bersamaan dimana sektor utamanya adalah dinas perindustrian dan perdagangan kabupaten/kota sebagai lembaga teknis pemerintahan daerah maka dari itu BPSK di sini sebagai pendamping sebagai satu tim pengawasan pasar daerah.

Harga merupakan salah satu strategi pemasaran, penentuan harga yang tepat dapat meningkatkan faktor-faktor keunggulan bersaing secara keseluruhan, harga yang ditetapkan oleh pesaing harus dipantau secara terus menerus agar tetap dijalar yang seimbang dengan para pesaing yang sama

---

<sup>15</sup> Taun, T., & Sa'adah, N, "Perlindungan Konsumen Terkait Harga Yang Berbeda di Rak Barang Dengan Struk di Kasir", Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Vol.8, No,24, 2022, hlm 633-634.

sesuai dengan harga yang terbentuk pada rata-rata industri sejenis.<sup>16</sup> Pengawasan yang dilakukan terhadap selisih harga pada label rak barang dengan nota pembayaran ini sebagaimana disebutkan dari hasil wawancara oleh Ibu Rosalia Indah, ST, MM selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen<sup>17</sup> mengatkan Pengawasan pencantuman harga barang merujuk pada Permendag Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang diperdagangkan Jika konsumen mendapati Harga yang tercantum berbeda dengan harga pembayaran maka berlaku Pasal 7 sebagai berikut:

- a) Pelaku Usaha yang memperdagangkan barang secara eceran dan/atau jasa bertanggung jawab atas kebenaran harga barang dan/atau tarif jasa yang dicantumkan.
- b) Dalam hal terdapat perbedaan antara harga barang atau tarif jasa yang dicantumkan dengan harga atau tarif yang dikenakan pada saat pembayaran yang berlaku adalah harga atau tarif yang terendah.

Dalam proses pengawasan saat ini Dinas Perdagangan Provinsi Aceh belum pernah melakukan pengawasan terhadap selisih harga pada rak barang dengan nota pembayaran yang mana dalam hal ini pelaku usaha juga tidak dapat disalahkan seenuhnya karna tidak adanya edukasi yang diberikan oleh pemerintah terkait dengan apa yang sebagaimana disampaikan dalam Pasal 7 tersebut. Selain itu terdapat beberapa kendala dalam melakukan pengawasan yang mana banyak dari konsumen yang cenderung tidak banyak yang melapor terkait dengan permasalahan tersebut.

## b. Bagaimanakah Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pada Konsumen Yang Dirugikan Dengan Adanya Perbedaan Harga Pada Label Rak Barang Dengan Nota Pembayaran Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

---

<sup>16</sup> Freddy Rangkuti, "Bussines Plan: Teknik Memuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus", Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2005, hlm 26

<sup>17</sup> Hasil Wawancara Ibu Rosalia Indah, ST, MM selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen Pada Tanggal 3 Juni 2024 pada pukul 11.06 WIB  
Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
e-ISSN: 2798-8457 | Online Access: <https://ojs.unimal.ac.id/jimfh/>

Konsumen dalam hal dirugikan akibat adanya perbedaan harga barang pada label dan harga kasir berhak memperoleh haknya yang tercantum dalam Pasal 4 UUPK salah satunya ialah hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan serta apabila konsumen dirugikan konsumen juga memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Adapun tanggung jawab pelaku usaha tercantum pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi yang dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau barang yang sejenis atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.
- 3) Penggantian ganti rugi dilaksanakan dalam waktu 7 hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi yang dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian dan adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan yang dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha terbukti tidak melakukan kesalahan dan kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.<sup>18</sup>

Harga tidak bergantung pada pemerintah saja tetapi juga bergantung pada kekuatan penawaran, oleh karena itu, peningkatan ataupun penurunan harga tidak selalu berhubungan pada peningkatan dan penurunan permintaan bahan, keberadaan yang bersamaan antara pelimpahan barang dengan tingginya harga serta kelangkaan barang

---

<sup>18</sup> Anak Agung Ngurah Bagus Kresna Cahya Putera, I Wayan Parsa, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label Dan Harga Kasir", Jurnal Kertha Semaya, Vol. 8 No.2, 2020, hlm 6-7.

dan harga yang rendah.<sup>19</sup> Apabila ada perubahan atau kenaikan harga pada rak barang yang belum diganti dan ketika melakukan pembayaran terdapat harga yang berbeda dengan alat scan yang ada di kasir sebagai bentuk pertanggungjawaban dan proses pertanggung jawaban yang dilakukan pihak Suzuya Lhokseumawe akan selalu mementingkan kepuasan konsumen dengan memberikan ganti rugi baik pengembalian uang sesuai dengan jumlah selisih tersebut. Dalam hal ini biasanya pihak Suzuya menyerahkan kepada setiap karyawan yang bertugas di area tersebut baik kasir maupun pihak karyawan lainnya menjalankan sesuai dengan standart operasional kerja (SOP) selain juga menyediakan *costomer servis* sebagai media ketika terjadinya kasus tersebut.

Secara umum tuntutan ganti rugi yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa, baik yang berupa kerugian materil, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan. Secara garis besar hanya ada dua kategori, yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan kerugian perdasarkan perbuatan melawan hukum. Namun beberapa konsumen mengatakan bahwa mereka tidak mepedulikan besaran kerugian yang dialaminya mereka cenderung acuh terhadap berapa besaran kerugian yang dialami karna cenderung tidak terlalu banyak.

Pada kenyataannya, kesalahan atau kekeliruan seringkali terjadi saat karyawan mengganti label harga tanpa disengaja. Dalam hal ini pila pihak Suzuya menghimbau agar konsumen lebih teliti dalam melakukan pembayaran karna pihak Suzuya Lhokseumawe menyediakan alat pengecekan harga (*prizechecer*) yang telah disediakan sehingga mempermudah konsumen melihat harga sebelum membayar ke kasir. Dalam penerapan dan juga penempatan alat pengecek harga (*prizechecer*) pihak Suzuya Lhokseumawe sendiri menilai tidak ada kendala dan dinilai sangat efektif namun kendala lain dalam penerapan *prizechecer* ini adalah kurangnya kesadaran dan juga ketelitian dari para konsumen yang berbelanja sehingga dapat menimbulkan konflik baik kecil maupun besar, sehingga dalam hal ini pihak Suzuya sendiri pun menghimbau agar konsumen dapat lebih teliti lagi dalam berbelanja sehingga dapat mencegah ataupun terjadinya permasalahan perbedaan harga pada label rak barang tersebut. Pelaku usaha dilarang

---

<sup>19</sup> Adiwarmen A. Karim, "Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer", Jakarta: Gema Insani, 2001, hlm 160.

menjual barang yang tidak sesuai dengan harga yang telah dijanjikan pada label harga, maka dari itu pelaku usaha memiliki kewajiban untuk dapat beritikad baik dalam menanggapi persoalan perbedaan harga yang diadukan konsumen.<sup>20</sup>

#### 4. KESIMPULAN

Perlindungan hukum yang diberikan pihak Suzuya Lhokseumawe dapat diambil kesimpulan sebagai pelaku usaha memberikan perlindungan hukum yang bersifat *preventif* (pencegahan) sebagaimana kewajiban pelaku usaha dalam pasal 7 UUPK adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberkan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Pertanggungjawaban yang dilakukan pihak Suzuya Lhokseumawe selalu mementingkan kepuasan konsumen dengan memberikan ganti rugi baik pengembalian uang sesuai dengan jumlah selisih tersebut yang dinilai dapat membantu konsumen dalam mendapatkan haknya. Pihak Suzuya dalam hal ini menyerahkan kepada setiap karyawan yang bertugas di area Suzuya baik kasir maupun pihak karyawan lainnya menjalankan sesuai dengan standart oprasional kerja (SOP) dan *customer service* sebagai media ketika terjadinya kasus. Suzuya juga menghimbau kepada seluruh konsumen yang berbelanja agar lebih teliti serta memberikan laporan dalam bentuk komplain kepada pihak Suzuya lewat *customer servis* yang telah disediakan oleh pihak Suzuya Lhokseumawe.

#### DAFTAR PUSTAKA

Adiwarman A. Karim, 2001, "*Ekonomi Isla Suatu Kajian Kontemporer*", Jakarta: Gema Insani.

Adelia Chairas, 2021, "*Tanggung Jawab Hukum Pihak Ketiga Sebagai Pemberi Layanan Jasa Pembayaran Listrik Kepada Konsumen Pengguna Listrik*", Skripsi Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh.

Alimatus Sa'diyah, Ayu Sadewi Rahmawati, Dian Eka Lestari, Diva Satria Putri Dinasti

---

<sup>20</sup> Cindy Sara Nauolim, Siti Rahmlah Usman, Yossie M.Y. Jacob, "*Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga dan Harga Kasir di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Toko Suba Suka, Kota Kupang)*", Jurnal Publikasi Ilmu Hukum Vol. 2, No. 2 Juni 2024, hlm 202-203

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perbedaan Harga Pada Label Rak Barang Dengan Nota Pembayaran (Studi Penelitian Di Suzuya Lhokseumawe)

Amrisyah Mutoi, Marlia Sastro, Yulia

Vol.7 No.2

WIBisono, Gita Egis Triyani, Ijazatul Khoiriyah, Medina Aulyan Sahara, Murni Kasiyati, 2023, "*Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Label Harga Perspektif UUPK No.8 Tahun 1999*", *Jurnal of Multidisciplinary Studies*, Vol. 7, No 1

Anak Agung Ngurah Bagus Kresna Cahya Putera, I Wayan Parsa, 2020, "*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label Dan Harga Kasir*", *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 8 No.2.

Celina Tri Siwi Kristianti, 2022, "*Hukum Perlindungam Konsumen*" (Jakarta: Sinar Grafika)

Cindy Sara Nauolim, Siti Rahmlah Usman, Yossie M.Y. Jacob, 2024, "*Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga dan Harga Kasir di Tinjau dari Undang-Undang Nomor8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen(Studi Kasus di Toko Suba Suka, Kota Kupang)*", *Jurnal Publikasi Ilmu Hukum*Vol. 2, No. 2

C.S.T.Kansil, 2009, "*Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*", Jakarta: Balai Pustaka

Denico Doly, 2021, "*Upaya Penguatan Perlindungan Konsumen di Indonesia Terkait Dengan Klausula Baku*", *Jurnal Negara Hukum DPR-RI*, Vol.3, No1, Juni 2012, hlm 41-42.

Dr. Abdul Atsar dan Rani Aprianti, 2019, "*Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*", Yogyakarta, CV. Budi Utama

Freddy Rangkuti, 2005 "*Bussines Plan: Teknik Memuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus*", Jakarta: PT. Gramedia Pustaka

Hikmawati Sabue, dkk, "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Perbedaan Harga Display di Kasir Indomaret dan Alfamidi*", *Jurnal Hukum dan Administrasi Negara*, 2023, Vol 1, No 4.

Muhammad Syahrur, 2022, "*Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*", (Riau, Dotplus Publisher)

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

Philips M dan Hadjon, 2011, "*Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*", (Yogyakarta: Gajah Mada University Press)

Satjipto Raharjo, 2000 "*Ilmu Hukum*," (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti)

Siahaan, 2005, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Pantai Rei)

Susanti Adi Nugroho, 2011, *"Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Serta Kendala Implementasinya"*, (Jakarta: Kencana)

Sri Lastri Poernomo, 2023, *"Prilaku Curang Karyawan pada Struk Belanja"*, Al Daulah Jurnal Hukum Pidana dan Ketatanegaraan, 2023, Vol 12, No 2

Taun Taun dan Balqis Nailil Sa'adah, 2022, *Perlindungan Konsumen terkait harga yang berbeda di Rak Barang Dengan Struk di Kasir*, Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Vol 8, No 24.