



Pengaruh Ketidaksesuaian Harga Antara Etalase Dan Sistem Pada Minimarket Terhadap Perlindungan Hak Konsumen

M. Reza Erfansyah

Rezaerfasyah78@gmail.com

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Mega Dewi Ambarwati

megadewi@untag-sby.ac.id

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Korespondensi penulis: *Rezaerfasyah78@gmail.com*

Abstract. *In the era of modern globalization, human life today has caused many sources of conflict in transactions between business actors and consumers. One of them is caused by the mismatch between the price labels listed on the sales display. In this situation, consumers are greatly disadvantaged due to the mismatch in the price label, even though consumers should have more effective protection rights. This article discusses the impact of the mismatch in the price label on the protection of consumer rights, both in the context of national and international law. The research method we use is normative juridical with a case approach that aims to identify consumer protection regulations and the responsibilities of business actors. The results of the study show that the mismatch in prices listed on the sales display and system can be classified as a violation of consumer rights if there is an element of intent or negligence on the part of business actors with the aim of harming consumers. In addition, the regulations that have been formed need to be strengthened again to be more responsive to the dynamics of e-commerce and consumer behavior in the digital era.*

Keywords: *Consumer protection, price mismatch, consumer rights*

Abstrak. Di era globalisasi modern kehidupan manusia saat ini banyak menimbulkan sumber konflik dalam transaksi antara pelaku usaha dan konsumen. Salah satunya disebabkan karena ketidaksesuaian antara label harga yang tertera di etalase penjualan. Dalam situasi ini dimana pihak konsumen sangat dirugikan akibat ketidaksesuaian pada label harga, padahal seharusnya dari pihak konsumen perlu mendapatkan hak-hak perlindungan yang lebih efektif. Artikel ini membahas dampak dari ketidaksesuaian label harga tersebut terhadap perlindungan hak konsumen, baik dalam konteks hukum nasional maupun internasional. Metode penelitian yang kami gunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan kasus yang bertujuan untuk mengidentifikasi regulasi perlindungan konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidaksesuaian harga yang tertera di etalase penjualan dan sistem dapat digolongkan sebagai pelanggaran hak konsumen apabila terdapat unsur kesengajaan ataupun kelalaian dari pihak pelaku usaha dengan tujuan untuk merugikan konsumen. Selain itu, regulasi yang sudah dibentuk perlu diperkuat lagi agar lebih responsif terhadap dinamika e-commerce dan perilaku konsumen di era digital.

Kata kunci: Perlindungan konsumen, ketidaksesuaian harga, hak konsumen

LATAR BELAKANG

Di era zaman sekarang, permasalahan ketidaksesuaian label harga antara yang tertera di etalase penjualan dan harga sistem semakin sering bermunculan, terutama pada toko online maupun offline yang dikelola oleh retail yang besar. Seperti misalnya di toko offline penjualan ritel beberapa supermarket seperti, alfamart, indomaret, toko pakaian dan sebagainya. Di dalam pertumbuhan di beberapa sektor perdagangan dengan adanya kemajuan teknologi ini sangat

memberikan pengaruh yang besar terhadap Sistem penjualan.¹ Maka dari itu pengaruh sumber daya manusia ini sangat diperlukan agar *balance* dengan adanya perkembangan teknologi tersebut. Dengan adanya tempat untuk perdagangan barang- barang ritel yang besar, hal ini dapat menarik perhatian terhadap konsumen untuk membeli barangnya dengan tujuan untuk memenuhi keperluan hidup sehari- hari. Sehingga dari pihak Konsumen ini bebas memilih barang yang dibutuhkan. Namun, Di sisi lain terkait persediaan barang ini juga harus dipersiapkan secara seimbang dengan harga yang ekonomis sehingga konsumen lebih efektif dan efisien dalam membeli barang.

Selain beberapa aspek tersebut namun ada beberapa kekurangan dari perdagangan barang ritel. Dalam konteks ini kekurangan tersebut ialah berhubungan dengan harga yang telah ditentukan.² Situasi ini banyak menimbulkan keraguan dan kerugian bagi pihak konsumen dan menimbulkan perasaan yang tidak adil dan seimbang. Dengan adanya ketidaksesuaian pada label harga ini menjadi pundi-pundi masalah yang sangat krusial, khususnya dalam konteks Indonesia, yang lebih mengedepankan produk yang bagus tetapi dengan harga yang ekonomis.³ Contoh hal seperti ini sudah banyak, kita ambil misalnya seperti kasus di toko offline ritel besar. Konsumen yang awal mulanya mencari barang yang akan diinginkan dengan melihat harga yang sesuai di rak label harga namun ketika hendak membayar di kasir harga yang tercantum di rak label harga yang awalnya dengan nominal Rp.20.000 ini saat hendak membayar di kasir terjadi perbedaan harga hingga menjadi Rp. 30.000 kasus perbedaan seperti ini sudah banyak terjadi di beberapa toko ritel besar.⁴ Hal ini sangat menimbulkan kerugian bagi konsumen sehingga dengan adanya kasus seperti ini konsumen pada akhirnya tidak jadi membeli produknya mungkin bagi beberapa orang hal tersebut sudah biasa dan tidak begitu penting.

Perlindungan hak konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999. Mengenai hak perlindungan konsumen, dalam hal ini konsumen berhak untuk menerima informasi yang akurat, asli, transparan dan jujur dalam produk atau layanan yang dipromosikan.⁵ Isi di dalam undang- undang tersebut dijelaskan bahwa pelaku usaha ini diharuskan untuk menanggung semua resiko kerugian yang diderita oleh konsumen akibat ketidaksesuaian informasi yang disampaikan. Dalam konteks ini sudah jelas dapat disimpulkan bahwa terjadi perbedaan harga yang ada di etalase penjualan dengan sistem ini merupakan suatu bentuk ketidaksesuaian yang dapat melanggar hak- hak dari konsumen. Walaupun secara hukum positif telah menetapkan perlindungan hak konsumen, namun pada faktanya di sektor lapangan ini masih sering kali menemui hambatan, terutama dibidang hukum dan terkait mekanisme penyelesaian sengketa ini juga masih kurang jelas.

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk menganalisis bagaimana pengaruh perbedaan harga di etalase dan sistem pada minimarket terhadap perlindungan hak konsumen. Tak hanya itu, studi ini juga akan mengkaji tentang bagaimana implementasi peraturan perundang-undangan

¹ Laily Indrianingsih, Evi Nur Saputri, and Rembulan Ratnasari, "Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Pada Rak Barang Dengan Struk Kasir Di Ria Swalayan Mojosari," *DiH: Jurnal Ilmu Hukum* 17, no. 2 (2021): 230–40, doi:10.30996/dih.v17i2.5259.

² A A Sagung Agung Sintia Maharani and I Ketut Markeling, "Akibat Hukum Terhadap Perbedaan Harga Barang Pada Label (Price Tag) Dan Harga Kasir," *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 2018, 1–15.

³ Taun Taun and Naili Sa'adah, "Perlindungan Konsumen Terkait Harga Yang Berbeda Di Rak Barang Dengan Struk Di Kasir," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 8, no. 24 (2022): 631–35.

⁴ Perlindungan Konsumen Terkait et al., "Lisensi Creative Commons Atribusi-NonCommercial 4.0 Internasional," *Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 11 (2022): 1092–1102.

⁵ Abdul Halim Barkatullah, "Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce," *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 14, no. 2 (2007): 247–70, doi:10.20885/iustum.vol14.iss2.art8.

tentang perlindungan konsumen terkait perbedaan harga antara etalase dan sistem pada minimarket. Dengan adanya jurnal ini diharapkan untuk mampu memperkuat perlindungan hak-hak konsumen serta memperbaiki bagaimana cara untuk meningkatkan akuntabilitas kepada pihak pelaku usaha dalam menyampaikan informasi terkait label harga yang sesuai dan tepat.

METODE PENELITIAN

Jurnal ini akan disusun dengan menggunakan metode hukum normatif. hukum normative, dimana penulis berupaya mengidentifikasi permasalahan dan merumuskan permasalahan terkait, yang kemudian dianalisis kaitannya dengan inti permasalahan, namun studi ini tidak berfokus pada analisis terhadap peraturan kebijakan saja. Saat menulis jurnal, informasi yang digunakan untuk meneliti dan menganalisis isu-isu terkait berasal dari data sekunder. Informasi sekunder memperoleh informasi dari Kegiatan pengumpulan sumber dilakukan oleh peneliti dengan cara mencari artikel ilmiah terdahulu, buku, dan literatur terkait yang dapat dicari melalui media online yaitu website Google Scholar, Scopus, dan website lainnya yang dapat memberikan rujukan kepada literatur yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagaimana pengaruh perbedaan harga di etalase dan sistem pada minimarket terhadap perlindungan hak konsumen?

Label harga, atau price tag adalah kertas kecil dengan disertai harga atau nominal kemudian ditempel di barang. Terkait label harga ini dibedakan menjadi 2 jenis label harga yang pertama label harga promo dan yang kedua adalah label harga biasa.⁶ Dengan adanya label harga ini sangat membantu konsumen dengan mudah melihat langsung harga atau nominal yang tercantum pada barang tersebut tanpa langsung bertanya ke kasir. Jadi mereka tinggal memilih barang apa yang diinginkan, kemudian melihat harga yang ditempel pada label tersebut, kemudian membayar di kasir. Harga adalah nilai dari suatu barang dan jasa yang dapat diukur dengan menggunakan uang atau barang lain dan tergantung pada manfaat yang didapat oleh pembeli di waktu dan tempat tertentu. Sehingga terkait harga ini bisa dikatakan sebagai sejumlah nilai uang yang harus dibayarkan secara langsung oleh konsumen dengan tujuan untuk menikmati dan membeli barang tersebut. Dalam hal ini harga ini menjadi patokan konsumen dalam mempertimbangkan jadi membeli barang tersebut atau tidak, mulai dari barang kebutuhan, bahan makanan pokok yang dibutuhkan sehari – hari. Faktor faktor yang bisa mempengaruhi harga diantaranya adalah nilai guna, kelangkaan, biaya produksi, permintaan dan penawaran. Label ini juga memiliki fungsi diantaranya membantu kita dalam mengenali barang tersebut, kita bisa mendapatkan informasi penting, bisa digunakan untuk mempromosikan produk dan bagaimana cara membangun merk yang baik agar bisa dikenal oleh masyarakat.

Pengaruh label harga yang tidak *valid* dapat mengakibatkan kesalahan data informasi.⁷ Sering kali menimbulkan pertikaian antara staff toko dengan pembeli. hal ini disebabkan karena kesalahan ketidakcocokan harga yang tercantum pada label produk dengan harga di mesin kasir

⁶ Alimatus Sa'diyah et al., "Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Label Harga Perspektif UUPK No. 8 Tahun 1999," *Academica: Journal of Multidisciplinary Studies* 7, no. 1 (2023): 169–88, <https://ejournal.uinsaid.ac.id/index.php/academica/article/view/7410>.

⁷ Yohanes Ferry Cahaya and Siti Soimaturrohman, "Pengaruh Label Halal, Citra Merek Dan Label Harga Terhadap Keputusan Pembelian Susu Formula Sgm," *Aliansi: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 16, no. 2 (2021): 161–67, doi:10.46975/aliansi.v16i2.110.

contoh seperti ini masih sering terjadi, misalnya pada kasus di kota Manado tepatnya di salah satu toko ritel besar. Di dalam kasus tersebut terdapat konsumen yang hendak mau berbelanja kebutuhan sehari – hari, namun ketika konsumen ini ingin membayar di kasir ia merasa kaget dan terheran karena harga yang tercantum di mesin kasir ini tidak sesuai dengan yang diperhitungkan oleh konsumen. Setelah di cek oleh pengelola terdapat keganjalan terhadap beberapa produk yang nominal harga ini tidak sesuai dengan ada yang ada pada label barang tersebut. Sehingga dari Permasalahan ini sangat membingungkan bagi pembeli untuk tetap jadi membeli barang tersebut atau tidak.

Dalam kegiatan jual beli dengan menggunakan label harga hal ini sangat diharuskan untuk selalu jujur dan adil bagi pihak penjual dengan pihak pembeli. Jika dari pihak konsumen ini mendapatkan kerugian yang disebabkan oleh faktor kelalaian maka dari pihak penjual ini harus bertanggungjawab dengan cara memberikan harga yang tertera pada label harga yang ditaruh langsung pada barang tersebut bukan dari kasir.

Bagaimana Implementasi Peraturan Perundang-Undangan Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Perbedaan Harga Antara Etalase Dan Sistem Pada Minimarket.

1. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Hasil analisis mengenai implementasi peraturan perundang – undangan tentang perlindungan konsumen mengungkapkan bahwa perbedaan harga di minimarket ini terdapat pada Undang – undang Nomor 8 tahun 1999 pada pasal 4 dan pasal 7 UU perlindungan konsumen. Sebagaimana yang tercantum pada pasal 4 bahwa pengelola atau pemilik ini mempunyai hak dalam memilih untuk memperoleh barang dan jasa sesuai dengan nilai tukar. Dalam hal ini konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang valid, jujur, dan jelas atas kondisi jaminan terhadap suatu barang dan jasa. Apabila barang dan jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan maka dari pihak konsumen berhak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi terhadap barang yang tidak sesuai tersebut sebagaimana yang diatur pada pasal 7 UU perlindungan konsumen.⁸ Sudah menjadi tanggungjawab dari pihak pengelola melaksanakan sistem pemantauan harga secara rutin untuk memastikan bahwa harga yang tercantum di etalase penjualan harus cocok dengan yang terdaftar dengan sistem.

2. Tindakan Hukum Yang bisa Dilakukan Oleh Konsumen

Dari pihak konsumen yang merasakan dirugikan akibat dengan adanya perbedaan harga terdapat beberapa tindakan hukum yang bisa dilakukan antara lain, bisa dengan mengajukan komplain secara langsung kepada pihak pengelola untuk meminta bagaimana cara penyelesaiannya serta menyesuaikan harga yang

sesuai pada label tersebut. Kemudian bisa dengan cara melaporkan insiden kepada pihak khusus yang menangani permasalahan ini seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPN) atau Lembaga Perlindungan Konsumen Masyarakat Swadaya (LPKSM), Bisa juga dengan cara mengajukan tuntutan atas ganti rugi berdasarkan pasal 45 UUPK kepada Pengadilan Negeri terdekat, bila tidak memberikan penyelesaian yang memuaskan bisa juga mengajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

⁸ Fritje Rumimpunu, Firdja Baftim Nicholas Alveroz Hutagaol, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perbedaan Label Harga Produk Dengan Bukti Transaksi Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999,” *Lex Privatum* XI, no. 4 (2023).

Bagaimana Cara Untuk Meningkatkan Tanggungjawab Kepada Pihak Pelaku Usaha Dalam Menyampaikan Informasi Terkait Label Harga Yang Sesuai Dan Tepat.

Untuk meningkatkan tanggungjawab bagi pihak pelaku usaha dalam memberikan informasi yang tepat dan akurat mengenai label harga ini juga merupakan langkah yang sangat krusial dengan maksud untuk melindungi konsumen serta bagaimana cara untuk menjaga kepercayaan dalam di dunia bisnis.⁹ Keterbukaan dalam menetapkan harga menghindarkan praktik penipuan yang dapat merugikan konsumen, terutama pada sektor toko ritel seperti minimarket dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Tindakan yang bisa dilakukan untuk bagaimana cara meningkatkan tanggungjawab bagi pihak pelaku usaha terkait permasalahan ini yang pertama, bisa dengan cara lebih tegas terhadap aturan yang sudah ada dan sudah dibuat dan lebih untuk terperinci mengenai penandaan harga. Dengan adanya peraturan yang ketat ini memberikan dampak positif terutama dalam memberikan hukuman yang tegas bagi pelaku usaha yang melanggar terhadap ketidaksesuaian harga yang ada di label tersebut dengan yang ada pada sistem pembayaran.

Langkah yang kedua bisa juga dengan cara menerapkan teknologi baru yang mendorong keterbukaan harga. Dengan menggunakan penggunaan teknologi ini juga merupakan solusi yang baik. Bisa menggunakan cara dengan harga sistem manajemen otomatis. Yang dimana pelaku usaha ini harus mengupdate harga secara terpadu sehingga dengan cara tersebut dapat menyelaraskan harga yang ada di etalase dengan harga yang ada di sistem pembayaran. Dengan menggunakan sistem seperti ini dapat mengurangi resiko terjadinya kesalahan terhadap selisih pencatatan harga.¹⁰

Langkah yang ketiga bisa juga dengan menggunakan QR Barcode secara langsung. Dari pihak pengelola harus menyediakan alat pemindai barcode atau kode QR yang dapat digunakan oleh konsumen untuk mengecek harga secara langsung. Dengan cara seperti ini sudah dapat dipastikan bahwa konsumen dapat memeriksa harga barang secara langsung sebelum melakukan pembayaran di kasir.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dengan adanya kasus mengenai Ketidaksesuaian harga pada label barang dengan yang ada pada sistem minimarket ini adalah masalah yang sering terjadi. Ini memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap perlindungan hak konsumen. Yang dimana hal tersebut bisa berpotensi melanggar prinsip transparansi dan keadilan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Mengenai informasi harga yang tidak akurat sering merugikan konsumen dengan mempengaruhi keputusan pembelian mereka. Sebagai pelaku usaha, dari pihak pengelola harus bertanggungjawab penuh atas informasi yang sesuai. Hal tersebut sudah menjadi kewajiban dari pihak pengelola untuk memberikan informasi yang akurat kepada pihak konsumen. Dari perspektif hukum, dalam hal ini konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atau penyelesaian apabila pihak konsumen terkena dampak ketidaksesuaian pada harga tersebut. Maka, perlindungan hak konsumen harus diperkuat melalui pengawasan yang cukup ekstra ketat dan memberikan penegakan hukum yang lebih efektif agar hak – hak konsumen ini bisa terlindungi dan praktik usaha ini berjalan dengan baik, adil dan terjamin. Kunci utama dalam

⁹ AANBK Cahya and I Wayan Parsa, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label Dan Harga Kasir,” *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 1 (2020): 1–17.

¹⁰ N. Y. Azali, “No Title,” *Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Label Display Dan Kasir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, n.d.

membangun lingkungan bisnis yang jujur dan bersahabat bagi konsumen adalah dengan cara bagaimana menyatukan sistem harga dengan informasi yang ditampilkan ini sesuai dan akurat.

DAFTAR REFERENSI

- Azali, N. Y. "No Title." *Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Label Display Dan Kasir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, n.d.
- Barkatullah, Abdul Halim. "Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce." *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 14, no. 2 (2007): 247–70. doi:10.20885/iustum.vol14.iss2.art8.
- Cahaya, Yohanes Ferry, and Siti Soimaturrohmah. "Pengaruh Label Halal, Citra Merek Dan Label Harga Terhadap Keputusan Pembelian Susu Formula Sgm." *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 16, no. 2 (2021): 161–67. doi:10.46975/aliansi.v16i2.110.
- Cahya, AANBK, and I Wayan Parsa. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label Dan Harga Kasir." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 1 (2020): 1–17.
- Indrianingsih, Laily, Evi Nur Saputri, and Rembulan Ratnasari. "Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Pada Rak Barang Dengan Struk Kasir Di Ria Swalayan Mojosari." *DiH: Jurnal Ilmu Hukum* 17, no. 2 (2021): 230–40. doi:10.30996/dih.v17i2.5259.
- Maharani, A A Sagung Agung Sintia, and I Ketut Markeling. "Akibat Hukum Terhadap Perbedaan Harga Barang Pada Label (Price Tag) Dan Harga Kasir." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 2018, 1–15.
- Nicholas Alveroz Hutagaol, Fritje Rumimpunu, Firdja Baftim. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perbedaan Label Harga Produk Dengan Bukti Transaksi Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Lex Privatum* XI, no. 4 (2023).
- Sa'diyah, Alimatus, Ayu Sadewi Rahmawati, Dian Eka Lestari, Diva Satria Putri Dinasti Wibisono, Gita Egis Triyani, Ijazatul Khoiriyah, Medina Aulyan Sahara, and Murni Kasiyati. "Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Label Harga Perspektif UUPK No. 8 Tahun 1999." *Academica : Journal of Multidisciplinary Studies* 7, no. 1 (2023): 169–88. <https://ejournal.uinsaid.ac.id/index.php/academica/article/view/7410>.
- Taun, Taun, and Naili Sa'adah. "Perlindungan Konsumen Terkait Harga Yang Berbeda Di Rak Barang Dengan Struk Di Kasir." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 8, no. 24 (2022): 631–35.
- Terkait, Perlindungan Konsumen, Harga Barang, Yang Tidak, Sesuai Tertera, Pada Etalase, Dan Struk, Belanja Dewi Masitha, Theresia Louize Pesulima, and Agustina Balik. "Lisensi Creative Commons Atribusi-NonCommercial 4.0 Internasional." *Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 11 (2022): 1092–1102.