

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Menurut kodrat ilahi manusia tak dapat hidup sendiri. Sesuai dengan cara apa yang disebutkan oleh Aristoteles, seorang ahli fikir Yunani Kuno menyatakan dalam ajarannya, bahwa manusia itu sebagai makhluk “*zoonpoliticon*” pada dasarnya selalu ingin bergaul dan berkumpul dengan sesama manusia lainnya, jadi makhluk yang suka bermasyarakat. Oleh karena sifatnya yang suka bergaul satu sama lain, maka manusia disebut makhluk sosial. Terjadilah hubungan satu sama lain yang didasari adanya kepentingan, dimana kepentingan tersebut satu sama lain saling berhadapan atau berlawanan dan tidak menutup kemungkinan timbul kericuhan.

Di jaman yang sudah modern ini perkembangan ekonomi semakin meningkat, salah satunya di bidang perdagangan yang telah menghasilkan berbagai macam produk serta barang yang baik dan layak untuk dikonsumsi. Selain itu didukung dengan kemajuan teknologi yang memperluas proses transaksi barang baik yang diproduksi di dalam negeri maupun luar negeri. Hal 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 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.

Seiring dengan kemajuan dari berbagai aspek tempat membeli barang untuk kebutuhan sehari-hari juga semakin berkembang, pasar tradisional yang

---

<sup>1</sup> A.A. Sagung Agung Sintia Maharani, I Ketut Markeling, *Akibat Hukum Terhadap Perbedaan Harga Barang Pada Label (Price Tag) Dan Harga Kasir*, Jurnal Kerta Semaya, Vol. 2 No. 5 2019, h. 1

<sup>2</sup> C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil, 2013, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Jilid II, Sinar Grafika, Jakarta, h. 213

dulunya sangat dicari kini sudah mulai ditinggalkan dan beralih ke pasar modern atau yang lebih dikenal dengan supermarket. Hal ini terjadi karena supermarket menjual barang-barang yang lebih lengkap, tatanan yang lebih rapi serta fasilitas yang nyaman jika dibandingkan dengan pasar tradisional. Selain itu supermarket 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.

Namun dibalik kelebihan tersebut supermarket juga memiliki beberapa kekurangan diantaranya ada saja karyawan yang memberikan pelayanan kurang memuaskan serta adanya perbedaan harga yang tertera pada label (*price tag*) dengan harga yang harus dibayar dikasir. Kesalahan ini seringkali terjadi dan menyebabkan kerugian bagi konsumen yang harus membayar dengan harga lebih serta tidak jarang menimbulkan kekecewaan maupun kemarahan dari konsumen.

Para pelaku usaha seharusnya menetapkan harga dengan wajar yaitu melalui perhitungan yang teliti dan benar karena kedudukan sebagai pelaku usaha tidak dapat dijadikan alasan untuk menetapkan harga yang sangat tinggi apalagi akan berdampak buruk bagi konsumen. 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.

Perlindungan konsumen merupakan hal yang masih relatif baru di Indonesia, tetapi masih banyak kasus konsumen yang dirugikan sedangkan konsumen masih kesulitan untuk menuntut ganti rugi, bahkan konsumen terkesan sangat lemah kedudukannya di hadapan pelaku usaha. Seiring dengan kemajuan teknologi, seringkali konsumen tidak mengetahui apa yang telah diterapkan oleh para pelaku usaha dalam produknya<sup>3</sup>. Meningkatnya dominasi pelaku usaha terhadap konsumen dengan penguasaan produk yang sepenuhnya berada pada

---

<sup>3</sup> Suyadi, *Perlindungan Hukum Konsumen Produk Pangan Olahan yang Mengandung Bahan Rekayasa Genetik*, Jurnal Dinamika Hukum Vol. 10 No. 1 Januari 2010, hlm. 70

produsen, sehingga kegiatan usaha menjadi faktor penting diberlakukannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disahkan pada tanggal 20 April 1999, merupakan upaya pemerintah untuk memberikan jaminan perlindungan kepada kepentingan konsumen, baik selaku pengguna, pemanfaat maupun selaku pemakai barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha<sup>4</sup>.

## **1. Penelitian Lapangan**

### **a. Observasi 1**

Hasil dari observasi yang dilakukan di lapangan bahwa pihak Alfamart sebagai Pelaku Usaha mengakui bahwa adanya kejadian ketidakpastian harga dengan apa yang disajikan kepada konsumen dengan harga yang sebenarnya di kasir, sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen walaupun kerugian tersebut tidak berdampak secara signifikan, tetapi kerugian berskala panjang dan terus menerus sering terjadi sehingga menguntungkan pelaku usaha disebabkan kelalaian pramuniaga yang tidak menjalankan SOP dan ini diakibatkan oleh harga barang yang fluktuatif.

### **b. Contoh Kasus**

Sebagaimana contoh kasus di lapangan yang dialami langsung oleh penulis saat berbelanja di Alfamart Ciganitri untuk membeli makanan dan minuman ringan, di mana saat itu total harga setelah dihitung seharusnya Rp.25,300,- tetapi saat akan melakukan pembayaran di kasir dengan uang tunai pecahan Rp.30,000,- total yang harus dibayarkan adalah sebesar Rp.26,300,-. Sepengetahuan penulis sebelumnya ada salah satu item makanan dengan harga yang didisplay adalah Rp.15,900,- tetapi setelah pembayaran dikasir harga tersebut menjadi Rp.16,900,-. Di sini letak ketidaksesuaian antara harga display dan kasir, kendati demikian nominal ketidaksesuaian tersebut relatif kecil, namun dari sudut pandang konsumen tetap sudah dirugikan.

---

<sup>4</sup>Yudha Hadian Nur dan Dwi Wahyuniarti Prabowo, *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Dalam Rangka Perlindungan Konsumen*, Jurnal Litbang Perdagangan, Vol. 5 No. 2, Desember 2011, hlm. 177.



Gambar 1:  
Label Promo dan Print out belanja Alfamart Ciganitri

Sebagai bahan perbandingan mengenai kasus serupa berkenaan dengan selisih harga atau perbedaan harga antara display dengan kasir pernah terjadi di Kabupaten Garut pada Tahun 2015<sup>5</sup>. Di mana Alfamart dihukum Pengadilan Negeri (PN) Garut, Jawa Barat (Jabar) untuk meminta maaf kepada konsumen karena terjadi selisih harga antara display dengan di kasir. Alfamart sebagai perusahaan yang taat hukum langsung melaksanakan perintah pengadilan itu. Salah satu amar majelis hakim yaitu memerintahkan Alfamart meminta maaf secara tertulis kepada konsumen Vinartie Sapta Arini yang dipasang di Alfamart 2 Singaparna.

Pihak Alfamart memasang permintaan maaf tersebut sesuai perintah pengadilan yaitu selama 30 (tiga puluh) hari atau hingga tanggal 12 Maret 2015. Tapi dengan kesadaran sendiri, permohonan permintaan maaf itu belum dicopot hingga hari ini dan rencananya akan tetap dipasang hingga akhir bulan. Hal ini

<sup>5</sup> <https://news.detik.com/berita/d-2861447/kasus-selisih-harga-alfamart-langsung-minta-maaf-ke-konsumen>, diakses pada tanggal 28 Agustus 2022 pukul 14:56 WIB

sebagai tanda niatan baik dan komitmen Alfamart untuk memberikan layanan sebaik-baiknya terhadap konsumen.

Dalam putusan PN Garut dengan ketua majelis Roni Suanta dengan anggota Darmoko Yuti Witanto dan Isabela Samelina, Alfamart diminta mengembalikan Rp 7.385. Nominal ini adalah selisih harga barang display promo dengan di kasir yang dibeli oleh konsumen pada 26 November 2014 lalu.

Hal tersebut merupakan suatu tindakan yang tidak benar dan merugikan banyak orang. Karena toko Alfamart memberi informasi dengan cara menempelkan harga promosi terhadap barang yang dijual, dengan tujuan untuk menarik pembeli agar membeli barang tersebut. Namun kenyataannya informasi tersebut kebanyakan tidak benar. 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”.

Hal ini membuka peluang bagi konsumen agar dapat memperoleh suatu produk (barang dan/atau jasa) yang sesuai dengan yang dijanjikan dan sekaligus melahirkan tanggung jawab di pihak pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian apabila produk yang diiklankan menjadi penyebab timbulnya kerugian bagi konsumen.

Sebagaimana kasus di atas penyelesaian sengketa konsumen telah diatur dalam UUPK. Penyelesaian tersebut antara lain adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang dapat dilakukan dengan musyawarah ataupun melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen (BPSK). Pada Pasal 45 ayat (1) menyatakan sebagai berikut:

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada dilingkungan peradilan umum”.

**Pada Pasal 45 ayat (2):**

“Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. bentuk penyelesaian hukum diluar pengadilan ini diatur pada Pasal 27 UUPK.

Bentuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau musyawarah terkait kasus ini dilakukan oleh konsumen sebagai pihak yang dirugikan dan kasir pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian ini. Konsumen membawa struk belanja sebagai alat bukti mengenai total belanja. Hasil dari musyawarah tersebut yaitu pemberian uang kembalian yang utuh oleh pihak pelaku usaha sebagai bentuk ganti kerugian kepada konsumen.

Sebaliknya jika tidak terjadi kesepakatan dalam menyelesaikan sengketa tersebut, maka usaha dengan mempertemukan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan atau konsiliasi maupun dengan penyelesaian yang melibatkan pihak ketiga atau mediasi dituangkan didalam perjanjian tertulis yang dituangkan didalam perjanjian tertulis yang dituangkan menjadi bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK, yaitu selambat-lambatnya 21 hari sejak permohonan tersebut diterima di sekretariat BPSK dibentuknya BPSK ini berdasarkan tujuan untuk memberikan keringanan bagi konsumen untuk penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha.

Jika dihubungkan dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 4 huruf (b), (c) dan Pasal 7 huruf (c) menyatakan sebagai berikut:

**Pasal 4**

- (b) Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- (c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

**Pasal 7**

- (b) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

Salah satu hak konsumen yang berkaitan dengan harga ini adalah hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi karena menderita kerugian ekonomis artinya konsumen berhak untuk tidak dirugikan dan berhak mendapatkan produk dengan harga yang telah dijanjikan. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian karya ilmiah dengan judul : **Perlindungan Konsumen Atas Perbedaan Harga pada Display dan Kasir Alfamart (Studi Kasus Alfamart di Kabupaten Bandung)**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terhadap perbedaan harga pada display dan kasir berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana pertanggungjawaban Alfamart terhadap perbedaan harga pada label display dan kasir berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terhadap perbedaan harga pada display dan kasir berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kabupaten Bandung;
2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum serta langkah-langkah Tanggung Jawab yang diberikan oleh pihak Alfamart terhadap kerugian yang diderita konsumen akibat adanya selisih harga pada label display dan kasir.

## **D. Kegunaan Penelitian**

### **1. Kegunaan Teoritis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya khazanah intelektual dan kepustakaan ilmu hukum keperdataan dan

hukum pada umumnya pada kekhususan perdata dalam memahami tentang perlindungan konsumen yang berlaku di Alfamart Kabupaten Bandung.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran atau informasi awal bagi peneliti selanjutnya.

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam memecahkan persoalan tentang hak-hak konsumen dalam melakukan transaksi jual beli bagi para akademisi, praktisi hukum, pemerintah maupun masyarakat Kabupaten Bandung pada umumnya.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi terkait dalam menjalankan usahanya agar sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maupun Peraturan Perundang-undangan lainnya.
- c. Bagi konsumen sendiri, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan atau pengetahuan tentang hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- d. Sebagai bahan informasi bagi pihak yang memerlukan khususnya bagi mahasiswa Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

## E. Kerangka Pemikiran

Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dimaksud pelaku usaha adalah setiap perorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun tidak yang didirikan dan melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian-perjanjian dibidang ekonomi.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Lalu Husni, *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm. 86



Sebagaimana dalam bidang keperdataan khususnya dalam hubungan manusia dengan manusia lainnya yaitu Perjanjian yang dibuat untuk kepentingan kedua belah pihak dan mengikat kedua belah pihak yaitu dibidang perjanjian. Perjanjian memiliki kaitan yang erat dengan jual beli, dimana jual beli adalah suatu perjanjian timbal balik dalam mana pihak yang satu (penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak yang lain (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari persoalan milik tersebut.

Definisi perjanjian menurut KUHPerdota Pasal 1313:

Perjanjian atau persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Persetujuan dalam Pasal 1313 KUH Perdata tersebut sama artinya dengan perjanjian. Adapula yang berpendapat bahwa perjanjian tidak sama dengan persetujuan. Perjanjian ini bisa dalam bentuk lain, yaitu syarat-syarat khusus yang termuat dalam berbagai kuitansi, tanda penerimaan atau tanda penjualan, kartu-kartu tertentu pada papan-papan pengumuman yang diletakkan di ruang penerimaan tamu atau di lapangan atau secarik kertas tertentu yang termuat dalam kemasan atau wadah suatu produk.

Untuk menjelaskan dua Pengertian tersebut di atas, Subekti tidak membedakan pengertian perjanjian dengan persetujuan sebab menurut beliau. Perjanjian dan persetujuan sama sama mempunyai pengertian bahwa kedua belah pihak tersebut setuju untuk melakukan sesuatu yang telah disepakati bersama. Dengan begitu penggunaannya dapat saja secara bebas menggunakan perjanjian, persetujuan, kesepakatan, ataupun kontrak dalam menggambarkan hubungan hukum yang mengikat para pihak untuk melaksanakannya. Sebaliknya penggunaan perjanjian, persetujuan, kesepakatan pada hubungan yang tidak mempunyai konsekuensi hukum yang mengikat.

Kerugian dapat diartikan berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu yang disebabkan oleh perbuatan melanggar hukum oleh pihak yang lain<sup>7</sup>. Terdapat beberapa tujuan utama pertanggungjawaban pelaku usaha yakni pemberian kompensasi ganti kerugian, peyebaran resiko dan pencegahan<sup>8</sup>. Ganti kerugian dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya meliputi pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ini berarti bahwa ganti kerugian yang dianut dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah ganti kerugian subjektif<sup>9</sup>. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha atas konsumen di dalam Pasal 19 ayat (1) dimana pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas tindakan yang menimbulkan kerugian atas barang yang di konsumsi atau di perdagangkan. Pasal 19 ayat (2) menjelaskan lebih lanjut bahwa ganti kerugian yang di maksud dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan.

Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum<sup>10</sup>. Berkaitan dengan perlindungan hukum Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa perlindungan hukum dilakukan untuk penegakan hukum demi mendapatkan kepastian hukum akan tetapi juga untuk mendatangkan kemanfaatan sosial dan keadilanagar masyarakat dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum<sup>11</sup>. Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena

---

<sup>7</sup>Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Grasindo, Jakarta, 2004, hlm. 133

<sup>8</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Ketiga, Sinar Grafika Offset, Jakarta, 2011, hlm. 22.

<sup>9</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm. 136.

<sup>10</sup>Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Lampung, 2007, hlm. 31.

<sup>11</sup>Tonny Rompis, Kajian Sosiologi hukum tentang Menurunnya Kepercayaan Masyarakat terhadap hukum dan Aparat Penegak Hukum di Sulawesi Utara, *Lex Crimen* Vol. IV/ No. 8 Oktober 2015 hlm. 53.

berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komprehensif, disamping itu hukum juga memiliki kekuatan memaksa yang diakui sehingga dapat dilaksanakan secara permanen.

Berdasarkan Teori Pertanggung Jawaban Hukum yang salah satu bidang khususnya Perjanjian berkembang lebih lanjut tentang Perlindungan Konsumen yang dalam satu doktrinya atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain:

a. *Let the buyer beware (caveat emptor)*

Doktrin *let the buyer beware* atau *caveat emptor* merupakan dasar dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan. Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menentukan Pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dengan demikian, apabila konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat beralih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.

b. *The due care theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan. Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalilkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865 BW yang secara tegas menyatakan bahwa barangsiapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan mebuktkan adanya hak atau peristiwa tersebut.

c. *The privity of contract*

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang perjanjikan. Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan *wanprestasi*. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1340 BW yang menyatakan tentang ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.

d. *The social cost view of the manufacturer's dutie*

Teori ini merupakan kelanjutan dari dua teori sebelumnya. Teori ini menekankan pada kewajiban pelaku bisnis atau produsen untuk memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen akibat produk yang digunakan. Untuk itu Pemerintah dan Dewan Perwakilan rakyat menyadari betapa pentingnya memberi perlindungan terhadap konsumen sehingga lahir Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

**Pasal 1**

Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang 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.

**Pasal 2**

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

**Pasal 3**

Perlindungan konsumen bertujuan:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

**Pasal 4**

- a. Hak atas kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

**Pasal 5**

Kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

### **Pasal 6**

Hak pelaku usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

### **Pasal 7**

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## **F. Langkah-Langkah Penelitian**

### **1. Metode Pendekatan**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Menurut Soerjono Soekanto, pendekatan yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang

dilakukan dengan cara meneliti data primer sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan hukum yang berlaku yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Metode penelitian ini dilakukan dalam mempelajari peraturan-peraturan hukum yang berhubungan dengan objek yang diteliti yaitu mengenai Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Atas Perbedaan Harga pada Display dan Kasir Alfamart Dihubungkan dengan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Alfamart di Kabupaten Bandung).

## **2. Spesifikasi Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis. Menurut Sugiyono, deskriptif analitis adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya dengan melakukan analisis dan membuat kesimpulan. Penelitian ini terbatas pada usaha untuk mengungkapkan suatu masalah perihal Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Atas Perbedaan Harga pada Display dan Kasir Alfamart Dihubungkan dengan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Alfamart di Kabupaten Bandung).

## **3. Sumber dan Jenis Data**

### **a. Sumber data**

Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh melalui tahap :

- 1) Sumber data primer adalah sumber data pokok yang merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli. Sumber data primer terbagi menjadi 3 (tiga), antara lain :
  - a) Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat dan berhubungan erat dengan objek permasalahan yang diteliti berupa peraturan perundang-undangan, antara lain :

- (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
  - (2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
  - (3) Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
  - (4) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- b) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan hukum yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisa bahan hukum primer yang meliputi : buku-buku literatur hukum, hasil karya ilmiah dan hasil penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
- c) Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan yang dapat memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Contohnya adalah kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif, dan seterusnya.
- 2) Sumber data sekunder adalah sumber data yang dapat dijadikan sebagai pendukung data primer, atau dapat pula didefinisikan sebagai sumber yang mampu memberikan informasi atau data tambahan yang dapat memperkuat data pokok, sehingga sumber data sekunder penelitian ini adalah dokumen-dokumen atau literatur yang berkaitan dengan sengketa konsumen dan hukum acara yang digunakan dalam penyelesaian sengketa konsumen.

#### **b. Jenis Data**

Jenis data yang dikumpulkan adalah jenis data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi yang dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Data yang dikumpulkan berupa data jawaban atas pertanyaan penelitian yang diajukan terhadap masalah yang dirumuskan dan tujuan yang ditetapkan mengenai pertimbangan



hukum hakim serta akibat hukum terhadap Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Atas Perbedaan Harga pada Display dan Kasir Alfamart Dihubungkan dengan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Alfamart di Kabupaten Bandung).

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap, yaitu sebagai berikut :

- a. Studi kepustakaan, yaitu berupa teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan sebagai landasan berpikir terhadap buku-buku, catatan-catatan dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Dalam hal ini juga merujuk pada buku-buku yang ada kaitannya dengan peraturan tentang perlindungan konsumen.
- b. Studi lapangan, teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara :
  - 1) Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala objek yang diteliti dengan maksud untuk memperoleh data. Dalam hal ini penulis melakukan observasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Bandung dan PT. Alfaria Trijaya Kabupaten Bandung.
  - 2) Wawancara, yaitu suatu teknik perolehan data dengan jalan mengadakan tanya jawab secara langsung atau bercakap-cakap dengan narasumber, wawancara yang dilakukan adalah wawancara yang terarah, terpimpin, dan mendalam sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti guna memperoleh hasil berupa data dan informasi yang lengkap dan seteliti mungkin.
- c. Studi dokumentasi

Studi dokumentasi atau biasa disebut kajian dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian dalam rangka memperoleh informasi terkait objek penelitian. Dalam studi dokumentasi, peneliti biasanya melakukan penelusuran data historis objek

penelitian serta melihat sejauh mana proses yang berjalan telah terdokumentasi dengan baik.

## **5. Analisis Data**

Analisis data merupakan tahap yang penting karena pada tahap ini data yang sudah terkumpul akan diolah dan dianalisis guna memecahkan atau menjelaskan masalah-masalah yang akan diteliti. Analisis data merupakan proses pengorganisasian dan pengurutan data dalam pola, kategori dan uraian dasar, sehingga akan ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu sebagai berikut :

- a. Dilakukan seleksi dan analisis terhadap data-data yang telah dikumpulkan, dalam hal ini adalah data yang diperoleh dari BPSK Kabupaten Bandung selanjutnya disinkronkan dengan data yang didapat dari lapangan.
- b. Mengklasifikasi data dengan cara memisahkan antara data yang diperoleh dari hasil penelaahan terhadap putusan yang dianalisis, studi kepustakaan, studi lapangan dan studi dokumentasi.
- c. Menghubungkan data dengan teori yang telah dikemukakan dalam kerangka pemikiran.
- d. Menarik kesimpulan dari data yang dianalisis guna menjawab permasalahan.

## **6. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah di mana penelitian dilakukan. Pada penulisan skripsi ini penulis melakukan penelitian di beberapa tempat, antara lain :

- a. Sumber Alfaria Trijaya, PT. Alfamart, Jl. Raya Soreang No. 42 RT. 01 RW, 03, Cingcin, Kec. Soreang Kab. Bandung
- b. PT. Alfamart (Toko Alfamart Ciganitri, RT. 03 RW. 02 Desa Cipagalo Kec. Bojongsoang)

- c. PT. Alfamart (Toko Alfamart Sukamanah, RT. 04 RW. 04 Desa Sukamanah Kec. Rancaekek)
- d. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung di Jalan A. H. Nasution No. 105, Kelurahan Cipadung, Kecamatan Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat, 40614.
- e. Perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Hukum di Jalan A. H. Nasution No. 105, Kelurahan Cipadung, Kecamatan Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat, 40614.
- f. Perpustakaan Universitas Padjajaran (Mochtar Kusumaatmadja), Jl. Dipati Ukur No.35, Lebakgede, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40132.





**uin**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG