

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
ATAS PERBEDAAN HARGA PADA *LABEL DISPLAY*
DENGAN HARGA KASIR BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**(STUDI KASUS ALFAMART DAN INDOMARET DI PERUMAHAN
DUREN JAYA KECAMATAN BEKASI TIMUR KOTA BEKASI)**

SKRIPSI

Oleh:

**KARTIKA DEWI PALUNG ROEHMANA
201610115262**



PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2020

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Perbedaan Harga Pada *Label Display* dengan Harga Kasir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Alfamart dan Indomaret di Perumahan Duren Jaya Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi)

Nama Mahasiswa : Kartika Dewi Palung Roehmana

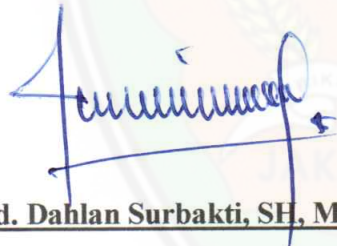
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610115262

Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/Hukum

Bekasi, 27 Juli 2020

MENYETUJUI,

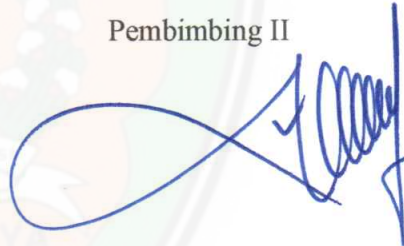
Pembimbing I



Mhd. Dahlan Surbakti, SH, MH

NIDN. 0304076901

Pembimbing II



Sri Wahyuni, SH, MH

NIDN. 0322078304

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Perbedaan Harga Pada *Label Display* dengan Harga Kasir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Alfamart dan Indomaret di Perumahan Duren Jaya Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi)

Nama Mahasiswa : Kartika Dewi Palung Roehmana

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610115262

Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/Hukum

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2020

Bekasi, 27 Juli 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Mhd. Dahlan Surbakti. SH. MH
NIDN. 0304076901

Penguji I : Herbert Napitupulu. SH. MH
NIDN. 0123036202

Penguji II : Panti Rahayu. SH. MH. M. Kn
NIDN. 0322026301

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Ilmu Hukum

Jantarda Mauli Hutagalung. SH. S.Pd. MH

NIDN. 0308018202

Dekan

Fakultas Hukum

Dr. Ika Dewi Sartika Saimima. SH. MH. MM

NIDN. 0312117102

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kartika Dewi Palung Roehmana

NPM : 201610115262

TTL : Bekasi, 23 Agustus 1998

Prodi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Perbedaan Harga Pada Label Display Dengan Harga Kasir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Alfamart dan Indomaret di Perumahan Duren Jaya Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi)*" adalah benar-benar merupakan asli karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bekasi, 27 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Kartika Dewi Palung Roehmana

NPM. 201610115262

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kartika Dewi Palung Roehmana
NPM : 201610115262
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya hak bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul: **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PERBEDAAN HARGA PADA LABEL DISPLAY DENGAN HARGA KASIR BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS ALFAMART DAN INDOMARET DI PERUMAHAN DUREN JAYA KECAMATAN BEKASI TIMUR KOTA BEKASI)**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*Data Base*), medistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu untuk meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 27 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Kartika Dewi Palung Roehmana

ABSTRAK

Kartika Dewi Palung Roehmana. 201610115262. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Perbedaan Harga Pada Label Display Dengan Harga Kasir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Alfamart dan Indomaret di Perumahan Duren Jaya Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi).*

Konsumen merupakan pemakai atau pengguna dari suatu produk barang dan jasa. Sebagai pengguna produk barang dan atau jasa, tentunya konsumen memiliki hak-hak khusus yang harus dilindungi sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Seperti diketahui bahwa posisi konsumen yang cenderung lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha menyebabkan hak-haknya rentan untuk dilanggar. Salah satu pelanggaran hak konsumen yang sering terjadi yaitu pelanggaran terhadap hak atas informasi yang benar. Hal ini berkaitan dengan informasi harga yang tertera pada *label display*, yang sering kali ditemukan mengenai perbedaan dengan harga yang dikenakan pada saat pembayaran dikasir. Perbedaan harga tersebut tentunya menimbulkan kerugian bagi konsumen karena biaya yang dikeluarkan lebih besar yang telah diperhitungkan sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terhadap perbedaan harga pada *label display* dengan harga kasir berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta untuk mengetahui tentang tanggung jawab yang diberikan oleh Alfamart dan Indomaret di Perumahan Duren Jaya Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi terhadap kerugian yang diderita konsumen akibat adanya perbedaan harga pada *label display* dengan harga kasir. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode penelitian hukum empiris, serta pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan sosiologis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang diberikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap perbedaan harga, bersifat preventif dan represif. Alfamart dan Indomaret cenderung memberikan perlindungan hukum yang bersifat represif yaitu bentuk perlindungan hukum yang lebih ditujukan dalam proses tanggung jawab, meskipun pelaksanaannya belum sempurna. Tanggung jawab yang diberikan Alfamart dan Indomaret tersebut dinilai sudah sesuai yakni dengan memberikan harga terendah sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 7 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan, penelitian ini juga menghasilkan tentang upaya perlindungan konsumen dari pemerintah melalui BPSK dan BPKN dengan cara memberikan pembinaan dan pengawasan kepada konsumen dan pelaku usaha.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Perbedaan Harga

ABSTRACT

Kartika Dewi Palung Roehmana. 201610115262. *Legal Protection of Consumers for Price Differences on Display Labels and Cashier Prices Based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (Case Study of Alfamart and Indomaret in Duren Jaya Housing, East Bekasi District, Bekasi City).*

Consumers are users or users of a product or service. As users of products and / or services, consumers certainly have special rights that must be protected in accordance with the provisions of Article 4 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK). As it is known that the position of consumers who tend to be weaker compared to business actors makes their rights vulnerable to violation. One violation of consumer rights that often occurs is a violation of the right to correct information. This relates to the price information contained on the display label, which is often found about the difference with the price charged at the time of payment in cash. The price difference will certainly cause losses for consumers because the costs incurred are greater than previously calculated.

This study aims to describe the form of legal protection provided to consumers against price differences on display labels with cashier prices based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and to find out about the responsibilities given by Alfamart and Indomaret in the Duren Jaya Housing in the District of Bekasi Timur Kota Bekasi against losses suffered by consumers due to price differences on the display label with the cashier's price. The research method used in writing this thesis is the empirical legal research method, and the approach used in writing this thesis is the legal approach and sociological approach.

The results of this study indicate that the legal protection provided by Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection against price differences is preventive and repressive. Alfamart and Indomaret tend to provide repressive legal protection that is a form of legal protection that is more intended in the process of responsibility, even though its implementation is not yet perfect. The responsibility given by Alfamart and Indomaret was considered to be appropriate, namely by providing the lowest price in accordance with the provisions contained in Article 7 of the Minister of Trade Regulation No. 35 of 2013 concerning Inclusion of Price of Goods and Tariffs of Traded Services, this research also resulted in consumer protection efforts from the government through BPSK and BPKN by providing guidance and supervision to consumers and businesses.

Keywords: *Legal Protection, Consumer, Price Difference*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Rabb semesta alam. Alhamdulillah penulisan Skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Perbedaan Harga Pada *Label Display* Dengan Harga Kasir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Alfamart dan Indomaret di Perumahan Duren Jaya Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi)”, dapat penulis selesaikan sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Hukum di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., MM., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Ika Dewi Sartika, SH, MH, MM., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Mhd. Dahlan Surbakti, SH, MH., selaku pembimbing I, dan Ibu Sri Wahyuni, SH, MH., selaku pembimbing II, yang penuh kesabaran dan tulus ikhlas dalam meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan masukan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Rahmat Saputra, SH, MH., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, terimakasih atas segala ilmu yang telah diberikan kepada penulis, serta memberikan kesempatan kepada penulis dalam berdiskusi terhadap kasus yang penulis teliti, semoga dari apa yang penulis buat bermanfaat untuk penulis kelak yang akan datang.
6. Segenap Staff Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan pelayanan terbaik demi kelancaran segala urusan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
7. Ayahanda tercinta Alm. Mukh Sareat, S.Pd., yang telah membawaku ke dunia, selalu sabar dan ikhlas dalam mendoakan, merawat serta mengajarku dengan penuh kasih sayang dan selalu mendukung penuh penulis semasa hidupnya.

8. Ibunda ku tercinta Suyamtinah, S.Pd., dan Kakaku tersayang Eka Casana Jaya, S.Psi., yang selalu tidak pantang menyerah dalam memberikan doa, bantuan, dukungan, kasih sayang, pengorbanan dan semangat di setiap langkah perjalanan penulis dalam menuntut ilmu, sekaligus orang yang banyak mengetahui keluh kesah pada saat penyusunan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada kekasih ku tercinta Muhamad Iqbal, SH., yang selalu menjadi motivator pribadi yang tanpa henti selalu memberikan dukungan, bantuan, kasih sayang, dan semangat. Nasihat dan saran yang membangun ia berikan adalah hal yang menolong dan membuat saya tersadar untuk berusaha lebih baik dan bekerja lebih keras.
10. Terimakasih kepada Bapak Ferdy S.Kroh, SH., MH., yang selalu memberi dukungan, kasih sayang, bantuan, motivasi dan semangat.
11. Sahabat-sahabat ku, teman-teman kelas A2 pagi dan angkatan 2016 yang sama-sama berjuang dan selalu memberikan semangat, motivasi, serta orang yang tidak pernah mengeluh dan sama-sama berjuang demi mendapatkan hasil terbaik dalam penyelesaian skripsi.
12. Kepada semua pihak-pihak yang terlibat dan tidak dapat disebutkan satu persatu peneliti mengucapkan, terimakasih yang tidak terhingga atas semua dukungan dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis. Pemikiran, kritik dan saran yang membangun bagi seluruh pihak sangat penulis harapkan demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga Allah meridhai segala upaya kita. Aamiin Yarabbal Alamin

Bekasi, 21 Juni 2020

Penulis



Kartika Dewi Palung Roehmana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATAPENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
MOTTO	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Masalah.....	1
1.2	Identifikasi Masalah	8
1.3	Perumusan Masalah.....	8
1.4	Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
	1.4.1 Tujuan Penelitian.....	9
	1.4.2 Manfaat Penelitian.....	9
1.5	Kerangka Teoritis, Konseptual, dan Pemikiran.....	10
	1.5.1 Kerangka Teoritis	10
	1.5.2 Kerangka Konseptual	14
	1.5.3 Kerangka Pemikiran	15
1.6	Sistematika Penulisan.....	16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	17
2.2	Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	20
	2.2.1 Asas Hukum Perlindungan Konsumen.....	21
	2.2.2 Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	23

2.3	Pihak-Pihak Terkait dalam Hukum Perlindungan Konsumen	24
	2.3.1 Konsumen.....	24
	2.3.2 Pelaku Usaha	27
2.4	Hak dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha.....	29
	2.4.1 Hak dan Kewajiban Konsumen	30
	2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	33
2.5	Perjanjian Jual Beli.....	35
	2.5.1 Jual Beli Menurut Hukum Perlindungan Konsumen	35
	2.5.2 Jual Beli Menurut Hukum Perdata	37
2.6	Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen	40
	2.6.1 Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab.....	40
	2.6.2 <i>Product Liability, Professional Liability</i>	46

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Metode Penelitian Hukum.....	48
3.2	Jenis Penelitian	49
3.3	Pendekatan Penelitian.....	50
3.4	Sumber Bahan Hukum	50
3.5	Metode Pengumpulan Bahan Hukum.....	52
3.6	Metode Analisis Bahan Hukum	53
3.7	Lokasi Penelitian	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum tentang Alfamart dan Indomaret.....	55
	4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Alfamart	55
	4.1.2 Sejarah dan Perkembangan Indomaret	56
	4.1.3 Visi Misi dan Budaya Alfamart dan Indomaret	57
	4.1.4 Struktur Organisasi.....	58
4.2	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	63
	4.2.1 Letak Geografis dan Wilayah.....	63
4.3	Faktor-Faktor yang Menyebabkan Terjadinya Perbedaan Harga Pada <i>Label Display</i> dengan Harga Kasir.....	66

4.4	Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Perbedaan Harga Pada <i>Label Display</i> dengan Harga Kasir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	70
4.4.1	Upaya Perlindungan Konsumen dari Pemerintah Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	73
4.4.2	Upaya Perlindungan Konsumen dari Pemerintah Melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)	79
4.5	Tanggung Jawab Pelaku Usaha (Alfamart dan Indomaret) Terhadap Kerugian yang Diderita Konsumen atas Terjadinya Perbedaan Harga pada <i>Label display</i> dengan Harga Kasir	84

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	91
5.2	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN-LAMPIRAN		97

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel/Gambar	Bab dan Halaman
Tabel 4.1 Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Bekasi	Bab IV halaman 65
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi PT. Sumber Alfaria Trijaya	Bab IV halaman 59
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi PT. Indomarco Prismatama	Bab IV halaman 60
Gambar 4.3 Bagan Struktur Organisasi Toko Indomaret PT. Indomarco Prismatama	Bab IV halaman 61

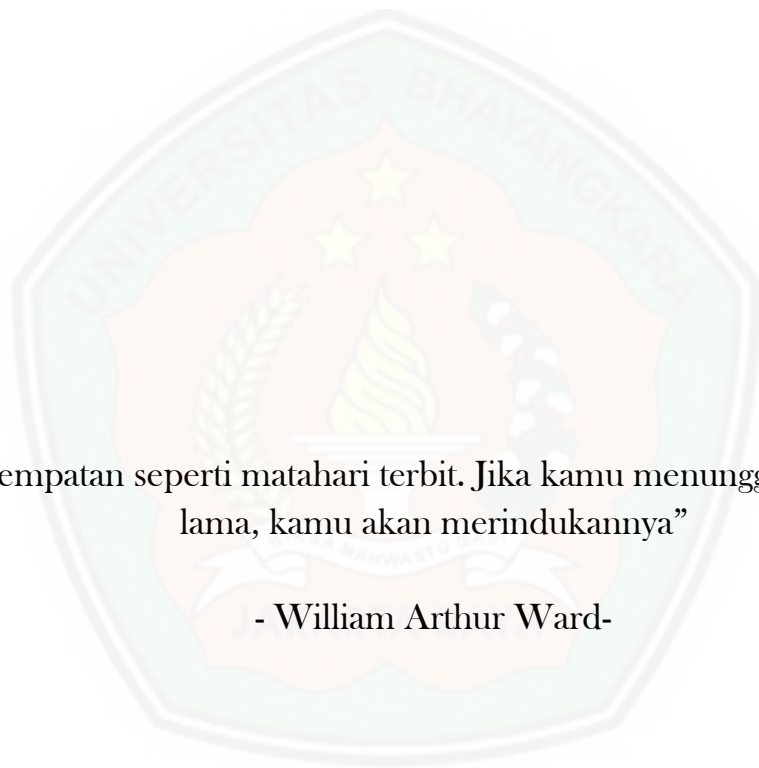
DAFTAR SINGKATAN

Lambang/Singkatan	Arti dan Keterangan
KUHperdata	Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
UU	Undang-Undang
UUPK	Undang-Undang Perlindungan Konsumen
BW	Burgerlijk wetboek
Permendag	Peraturan Menteri Perdagangan
JO	Juncto
Keppres	Keputusan Presiden
BPSK	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
BPKN	Badan Perlindungan Konsumen Nasional
LPKSM	Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
YLKI	Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia
LSM	Lembaga Swadaya Masyarakat
DISDAGPERIN	Dinas Perdagangan dan Perindustrian
BPHN	Badan Pembinaan Hukum Nasional

MOTTO

“Segala sesuatu terjadi karena sebuah alasan, meski kadang kamu tak mengerti alasannya, tapi hal itu selalu memberimu sebuah pelajaran”

-Kartika Palung-



“Kesempatan seperti matahari terbit. Jika kamu menunggunya terlalu lama, kamu akan merindukannya”

- William Arthur Ward-