

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan sektor industri di Indonesia menunjukkan laju pertumbuhan yang sangat signifikan, khususnya dalam bidang perdagangan. Kebutuhan masyarakat terhadap barang dan jasa bersifat berkelanjutan dan cenderung mengalami peningkatan seiring dengan dinamika kehidupan sosial dan ekonomi. Kondisi tersebut mendorong pelaku usaha dan produsen untuk merespons tingginya permintaan pasar melalui upaya peningkatan daya saing serta inovasi dalam penyediaan produk dan layanan yang sesuai dengan perkembangan lingkungan dan berorientasi pada peningkatan kesejahteraan konsumen. Persaingan yang terjadi antar pelaku usaha tidak hanya memberikan manfaat bagi konsumen dan produsen, tetapi juga menciptakan peluang ekonomi yang luas bagi pengusaha dalam merintis dan mengembangkan kegiatan usaha baru. Salah satu wujudnya adalah berdirinya pasar modern, seperti minimarket, yang lahir sebagai respons terhadap meningkatnya kesadaran konsumen dan bertujuan memenuhi kebutuhan mereka secara lebih efisien (Njatrijani, 2018 : 1).

Perkembangan pasar modern di Indonesia khususnya minimarket tentunya memberikan kemudahan bagi para konsumen dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Saat ini berbagai macam minimarket yang muncul di tengah masyarakat, yang menyediakan berbagai macam produk kebutuhan seperti makanan dan minuman ringan, produk kecantikan, perlengkapan

rumah tangga, perlengkapan bayi dengan berbagai macam merek. Ketersediaan lokasi usaha yang strategis serta kemudahan akses menjadikan minimarket sebagai pilihan utama bagi sebagian masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, seperti bahan pokok dan perlengkapan rumah tangga. Preferensi tersebut didorong oleh adanya berbagai program promosi dan pemberian potongan harga yang ditawarkan oleh pengelola minimarket (Indrianingsih dkk., 2021: 3). Strategi pemasaran tersebut diterapkan sebagai upaya untuk meningkatkan volume dan keuntungan penjualan sekaligus mengoptimalkan perputaran persediaan guna mencegah terjadinya penumpukan barang di gudang.

Pasar modern seperti minimarket, konsumen secara mandiri memilih dan mengambil produk langsung dari rak *display*. Pada rak *display* biasanya terdapat label harga yang terpasang pada produk maupun yang memudahkan konsumen dalam menilai dan memutuskan untuk membeli atau membatalkan transaksi setelah mengetahui harga secara jelas. Banyak konsumen menegaskan keputusan pembelian mereka berdasarkan pada harga murah atau mahal yang tertera pada label tersebut. Dengan adanya label harga, konsumen tidak perlu lagi mengajukan pertanyaan kepada karyawan hanya untuk memperoleh informasi harga. Sebaliknya, jika suatu produk tidak dilengkapi label harga, konsumen harus mencari dan berkonsultasi dengan petugas minimarket untuk menanyakan harga, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan karena memerlukan waktu lebih (Wahyuni, 2020 : 7).

Namun dari kelebihan yang ada ketika berbelanja di minimarket, tentunya terdapat kelemahan salah satu yang sering ditemui konsumen adalah ketidaksesuaian antara harga yang tercantum pada dengan harga saat proses pembayaran di kasir. Penyimpangan harga semacam ini menyebabkan konsumen merugi, karena jumlah yang harus dibayarkan menjadi lebih tinggi dibandingkan harga yang tertera pada . Akibatnya, pembeli sering kali harus mempertimbangkan ulang apakah akan melanjutkan atau membatalkan transaksi. Meskipun perbedaan harga tersebut sering dianggap kecil dan tidak signifikan, ini jelas merugikan konsumen (Amaliah & Badriyah, 2023 : 23). Ketidaksesuaian antara harga yang tertera pada label produk dengan nominal di mesin kasir juga kerap menimbulkan perselisihan antara petugas toko dan konsumen.

Selisih harga pada rak *display* dengan struk di kasir juga dapat menimbulkan kebingungan bagi konsumen, terutama ketika mereka tidak memiliki dana cadangan, sehingga sering kali memutuskan untuk membatalkan pembelian. Saat menanyakan selisih harga kepada kasir atau karyawan minimarket, konsumen kerap mendapat penjelasan bahwa harga di rak belum diperbarui. Akibatnya, pembeli merasa kecewa atas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, sebaiknya harga yang tercantum di mesin kasir selalu sesuai dengan label pada agar konsumen memperoleh informasi biaya yang akurat.

Sebagai salah satu contoh kasus, pada bulan Maret 2023, seorang konsumen bernama Andi, Konsumen mengalami kejadian yang mengecewakan saat berbelanja di sebuah Indomaret ternama di Jakarta.

Ketika sedang berbelanja kebutuhan sehari hari, Andi menemukan sekotak susu dengan label harga Rp20.000. Namun, saat berada di kasir untuk membayar, harga yang tercantum di mesin kasir adalah Rp22.000. Indomaret segera mengajukan keluhan kepada petugas kasir mengenai perbedaan harga ini. Namun, petugas kasir hanya bisa menyarankan agar Andi melaporkan masalah tersebut ke bagian layanan pelanggan. Setelah menunggu cukup lama untuk dilayani di bagian layanan pelanggan, Andi akhirnya diberitahu bahwa harga yang berlaku adalah harga yang tercantum di mesin kasir, bukan yang tertera pada label (Sari, 2024 : 6).

Contoh lain mengenai perbedaan harga antara label pada rak *display* dan harga yang tercantum dalam struk pembayaran dapat ditemukan dalam pemberitaan Merdeka.com pada 27 Juli 2021. Berita tersebut mengulas peristiwa yang dialami oleh seorang mahasiswa yang merasa dirugikan akibat ketidaksesuaian harga promosi di salah satu gerai Indomaret yang berlokasi di Kecamatan Tuah Madani, Kota Pekanbaru. Pada rak *display* tercantum label harga sebesar Rp3.100, namun pada saat proses pembayaran di kasir, harga yang dikenakan berubah menjadi Rp3.300. Berdasarkan berbagai peristiwa serupa, ketidaksesuaian antara label harga dan jumlah yang harus dibayarkan menimbulkan kerugian bagi konsumen serta berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan terhadap pelaku usaha.

Dalam rangka memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Keberadaan regulasi tersebut diharapkan mampu meminimalkan terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku

usaha, sehingga pemenuhan hak-hak konsumen dapat terjamin secara optimal. Salah satu hak fundamental konsumen adalah memperoleh kepastian atas informasi yang akurat, jelas, dan benar, khususnya terkait dengan pencantuman label harga. Pemenuhan hak atas informasi tersebut bertujuan agar konsumen memahami secara transparan karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan, sehingga dapat menentukan pilihan secara rasional sesuai dengan kebutuhan dan preferensinya (Sidabolok, 2016 : 20).

Dalam konteks permasalahan selisih harga antara rak *display* dan struk kasir di minimarket, perlindungan konsumen merupakan elemen yang esensial dalam sistem ekonomi pasar bebas (*laissez faire*). Dalam mekanisme pasar tersebut, pelaku usaha menawarkan barang dan jasa dengan orientasi pada perolehan keuntungan, sementara konsumen berupaya memperoleh produk yang aman dan terjangkau. Meskipun demikian, interaksi antara kedua pihak tidak berlangsung dalam posisi yang seimbang. Pelaku usaha memiliki kedudukan yang lebih dominan dibandingkan konsumen sebagai individu, terutama karena penguasaan informasi terkait produk dan harga berada sepenuhnya di tangan produsen atau pelaku usaha (Adnyani, 2015 : 71).

Pasal 4 Huruf (c) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Selain memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur konsumen juga “berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan

yang dijanjikan” sesuai dengan Pasal 4 huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain menegaskan tentang hak-hak konsumen Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan tentang kewajiban pelaku usaha. Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”.

Terkait selisih harga pada rak *display* dengan struk di kasir tentunya pelaku usaha memiliki kewajiban untuk mencantumkan label harga secara jelas agar dapat diketahui oleh konsumen. Hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi serta membeli barang dengan harga yang layak merupakan bagian dari hak dasar yang berkaitan erat dengan harga pokok barang yang diperdagangkan. Berdasarkan hal tersebut, pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajibannya secara benar, khususnya dalam memberikan informasi harga secara jelas, benar, dan jujur, dapat dinilai telah melanggar ketentuan hukum yang berlaku. Terkait perlindungan konsumen, baik pelaku usaha maupun konsumen tidak boleh saling dirugikan, karena hubungan antara keduanya harus dilandasi oleh nilai-nilai etika, seperti kejujuran dan keadilan, yang dapat dijadikan pedoman dalam menjalankan kegiatan usaha dan transaksi (Taun, & Sa’adah, 2022 : 31).

Dalam berbagai kasus ketidaksesuaian antara harga yang tercantum pada rak *display* dan harga yang tercantum dalam struk pembayaran di kasir, pelaku usaha dapat dinilai telah melakukan pelanggaran hukum apabila tidak melaksanakan kewajibannya secara optimal, khususnya dalam

menyampaikan informasi harga produk secara benar, jelas, dan jujur kepada konsumen. Dalam kerangka hukum perlindungan konsumen, baik pelaku usaha maupun konsumen memiliki kewajiban untuk tidak saling menimbulkan kerugian, dengan berlandaskan pada prinsip-prinsip etika yang menempatkan kejujuran dan keadilan sebagai nilai fundamental dalam setiap transaksi (Poernomo, 20230 : 210). Namun yang terjadi pada kasus-kasus selisih harga pada rak *display* dengan struk dikasir, konsumen mengalami kerugian akibat dari ketidaksesuaian harga antara yang tertera di rak *display* dan yang tercantum di struk kasir. Hal ini menunjukkan kurangnya pengawasan dan kontrol dari pihak supermarket terhadap harga barang yang dijual. Ketidaksesuaian ini tidak hanya mengganggu kenyamanan konsumen tetapi juga melanggar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terutama pada Pasal 4 huruf (b) dan (c) dan tidak dipenuhinya kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur terkait suatu barang sesuai dengan Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Ketentuan hukum lain yang mengatur mengenai pencantuman harga barang dan/atau jasa diatur secara lebih rinci dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35/M-Dag/Per/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan. Pada Pasal 7 Ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan menyebutkan bahwa “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”. Namun demikian, dalam praktiknya masih kerap ditemukan berbagai kasus ketidaksesuaian antara harga yang tercantum pada rak *display* dan harga yang tercantum dalam struk pembayaran di kasir, yang berakibat pada kerugian konsumen. Kondisi tersebut umumnya disebabkan oleh penyampaian informasi harga yang tidak akurat atau berpotensi menyesatkan oleh pelaku usaha. Selain itu, kualitas pelayanan karyawan yang kurang optimal serta adanya perbedaan antara harga yang ditampilkan dan nominal yang harus dibayarkan di kasir menyebabkan konsumen dikenakan pembayaran melebihi harga yang seharusnya (Ramdani, & Fatahillah, 2022 : 94).

Terkait dengan selisih harga pada rak *display* dengan struk di kasir, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35/M-Dag/Per/7 /2013 Tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan memiliki tujuan yang jelas dalam hal pencantuman harga barang ataupun tarif jasa, namun dalam beberapa pasal tersebut tentunya masih terdapat norma-norma yang kurang jelas ataupun masih dapat ditafsirkan secara beragam, yang dalam istilah hukum biasa disebut dengan norma kabur. Dalam Pasal 7 Ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35/M-Dag/Per/7 /2013 Tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan, dijelaskan bahwa “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”. Namun dalam pasal tersebut masih terdapat ketidakjelasan dalam hal “harga atau tarif yang dicantumkan”, tidak dijelaskan harga yang dicantumkan

tersebut adalah harga yang terdapat pada rak *display* atau harga pada mesin kasir ataupun struk di kasir pada saat membayar.

Perbedaan harga antara yang tercantum pada rak *display* dan yang tercantum dalam struk pembayaran di kasir pada minimarket merupakan permasalahan yang muncul akibat penyampaian informasi harga yang tidak akurat atau berpotensi menyesatkan oleh pelaku usaha, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Selain itu, kualitas pelayanan karyawan yang kurang optimal serta adanya ketidaksesuaian antara harga yang ditampilkan dan nominal yang dibebankan di kasir menyebabkan konsumen harus membayar melebihi harga yang seharusnya. Lebih lanjut, belum adanya kejelasan mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas pencantuman harga tersebut menciptakan ruang bagi pengabaian kewajiban, sehingga konsumen yang dirugikan akibat selisih harga tidak memperoleh perlindungan dan pemulihan hak secara memadai.

Perbedaan antara harga yang tercantum pada label di rak *display* dan harga yang dikenakan pada saat pembayaran di kasir menimbulkan kerugian riil bagi konsumen, karena jumlah biaya yang harus dibayarkan melampaui perhitungan awal yang telah diperkirakan sebelumnya. Banyak konsumen baru menyadari selisih tersebut setelah transaksi selesai, sehingga mereka merasa dirugikan secara finansial. Konsumen yang menemukan harga di kasir lebih tinggi dari di sering kali mengajukan komplain langsung kepada kasir atau manajer toko. Namun, respons yang diberikan tidak selalu memuaskan, terdapat laporan kasir yang bersikap ketus atau menolak pengembalian selisih, sehingga memperburuk ketidakpuasan pelanggan.

Bahwa dalam beberapa kasus, selisih harga memicu keributan di area kasir seperti, konsumen menuntut penjelasan, antrean menjadi macet, dan pihak keamanan toko harus turun tangan untuk meredam ketegangan. Observasi awal di beberapa titik BPSK dan Pengadilan Negeri menunjukkan banyaknya sengketa konsumen terkait selisih harga mulai dari mediasi informal hingga gugatan administrasi. Hal ini memperlihatkan bahwa regulasi Pasal 7 ayat (2) Permendag Nomor 35 Tahun 2013 belum sepenuhnya efektif melindungi hak konsumen, sehingga membutuhkan penelitian lebih mendalam (Sabue, Kasiman, & Bakung, 2023 : 89).

Selama ini telah banyak penelitian yang mengangkat permasalahan ini secara empiris, namun masih sedikit yang mengangkat permasalahan ini secara normatif. Terkait permasalahan selisih harga pada rak *display* dengan struk kasir masih sering terjadi di lingkungan masyarakat, terkait permasalahan tersebut penulis menganalisis masih terdapat kecaburan norma dalam Pasal 7 Ayat (2) Permendag Nomor 35 Tahun 2013 Tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum dengan mengangkat judul **“ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA RAK DISPLAY DENGAN STRUK KASIR DI MINIMARKET BERDASARKAN PASAL 7 AYAT (2) PERMENDAG NOMOR 35 TAHUN 2013”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan berikut merupakan identifikasi masalah :

1. Bahwa dalam berbelanja di minimarket masih banyak terdapat selisih harga pada rak *display* dengan struk kasir.
2. Terjadi kerugian pada konsumen yang harus membayar lebih akibat selisih harga pada rak *display* dengan struk kasir di minimarket.
3. Terdapat informasi pencantuman harga barang yang menyesatkan oleh pelaku usaha sehingga terjadi selisih harga pada rak *display* dengan struk kasir yang membuat konsumen mengalami kerugian.
4. Adanya kekaburuan norma pada Pasal 7 Ayat (2) Permendag Nomor 35 Tahun 2013 terhadap selisih harga pada rak *display* dengan struk kasir di minimarket.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Menetapkan pembatasan masalah dalam sebuah penelitian merupakan hal yang penting, agar dapat memastikan bahwa informasi yang ada di dalamnya tidak menyimpang dengan isu utama yang dibahas. Dengan adanya pembatasan masalah dapat memastikan analisis dilakukan dengan terstruktur dan sistematis. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, pembatasan masalah dalam penelitian ini difokuskan dalam permasalahan selisih harga pada rak *display* dengan struk kasir di minimarket. Penelitian ini akan memfokuskan terkait pencantuman harga barang terkait selisih harga pada rak *display* dengan struk kasir dan kekaburuan norma pada Pasal 7 Ayat (2) Permendag Nomor 35 Tahun 2013.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan dua pokok permasalahan yang menjadi fokus penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan terhadap pencantuman harga barang atau tarif jasa yang diperdagangkan berdasarkan hukum perlindungan konsumen di Indonesia?
2. Bagaimana analisis yuridis ketentuan Pasal 7 Ayat (2) Permendag Nomor 35 Tahun 2013 Tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan penelitian ini dibedakan ke dalam dua kategori, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus, yang diuraikan sebagai berikut:

### 1.5.1 Tujuan Umum

Dalam penelitian ini yang menjadi tujuan umum yaitu mengembangkan pengetahuan dalam bidang hukum perdata bisnis terutama dalam hal perlindungan konsumen terhadap selisih harga pada rak *display* dengan struk kasir di minimarket.

### 1.5.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui pengaturan terhadap pencantuman harga barang atau tarif jasa yang diperdagangkan berdasarkan hukum perlindungan konsumen di Indonesia

- b. Untuk mengetahui analisis yuridis ketentuan Pasal 7 Ayat (2) Permendag Nomor 35 Tahun 2013 Tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan

## 1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi manfaat baik secara teoretis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik dalam bidang ilmiah maupun dalam mengembangkan teori dan konsep terutama dalam bidang hukum perdata, khususnya analisis yuridis perlindungan konsumen terhadap selisih harga pada rak *display* dengan struk kasir di minimarket berdasarkan pasal 7 ayat (2) permendag nomor 35 tahun 2013, serta diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang merasa tertarik dalam permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Menambah wawasan dibidang ilmu hukum khususnya mengenai analisis yuridis perlindungan konsumen terhadap selisih harga pada rak *display* dengan struk kasir di minimarket berdasarkan pasal 7 ayat (2) Permendag nomor 35 tahun 2013.

b. Bagi Masyarakat

Menambah pemahaman dan memperluas wawasan bagi masyarakat mengenai perlindungan konsumen terhadap selisih harga pada rak *display* dengan struk kasir di minimarket berdasarkan pasal 7 ayat

(2) Permendag nomor 35 tahun 2013.

c. Bagi Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi bagi Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam hal pelayanan minimarket terkait dengan selisih harga pada rak *display* dengan struk kasir di minimarket.

