

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
HARGA BARANG DI INDOMARET MUARA FAJAR
BARAT BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum
Universitas Lancang Kuning**



Oleh :

**NAMA : SISTORIA BANJARNAHOR
NPM : 1874201167**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
TAHUN 2023**

LEMBAR PANTUN/ SYAIR MELAYU

**Banyaklah masa antara masa
Tidak seelok bersuka
Janganlah engkau bermuram durja
Sanak, esok kita wisuda**

**Tuan puteri tersandung batu
Terluka kakinya mengaduh kini
Tinggalkan sudah sedihmu itu
Suka citanya tibalah kini**

Oleh: Sistoria Banjarnahor

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANCIANG KUNING**



TANDA PERSETUJUAN

NAMA : SISTORIA BANJARNAHOR
NPM : 1874201167
JUDUL SKRIPSI : PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP HARGA BARANG BERDASARKAN
UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI
INDOMARET MUARA FAJAR BARAT

**DITERIMA DAN DISETUJUI UNTUK
DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN SKRIPSI**

DOSEN PEMBIMBING I

(Dr. Hj. Hasanti, S.H., M.H)

DOSEN PEMBIMBING II

(Dr. Sandra Dewi, S.H., M.H)



Dr. Rully, S.H., M.H



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

FAKULTAS HUKUM

Status Terakreditasi A : BAN-PT No. 920/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/S/III/2023

Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai Telp. 0812 8390 3955

Website: <https://fh.unilak.ac.id>, email: hukum@fhunilak.ac.id

PEKANBARU

DITERIMA OLEH TIM UJIAN SKRIPSI FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS LANCANG KUNING UNTUK DIUJI DAN DIPERTAHANKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM

NAMA : SISTORIA BANJARNAHOR
NPM : 1874201167
FAKULTAS/PROG. STUDI : HUKUM / ILMU HUKUM
JUDUL SKRIPSI : PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP HARGA BARANG BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI
INDOMARET MUARA FAJAR BARAT.

TANGGAL LULUS : 05 JULI 2024

PANITIA

KETUA

Dr. Hj. HASNATI, S.H., M.H.

SEKRETARIS

Dr. YELIA NATHASSA WINSTAR, S.H., M.Kn.

ANGGOTA

RIZANA, S.H., M.H.



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

FAKULTAS HUKUM

Status Terakreditasi A : BAN-PT No. 920/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/S/III/2023

Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai Telp. 0812 8390 3955

Website: <https://fh.unilak.ac.id>, email: hukum@fhunilak.ac.id

PEKANBARU

Perihal : Cara Penilaian

NAMA : SISTORIA BANJARNAHOR
NPM : 1874201167
FAK/PROG.STUDI : HUKUM / ILMU HUKUM

NO	ANGKA PRESTASI KOMPONEN 10 S/D 100	BOBOT
1		5
2		5
3		5
4		4
5		3
Jumlah		22

■ Nilai Prestasi Kumulatif Akhir Sbb :

$$(N1 \times 5) + (N2 \times 5) + (N4 \times 4) + (N5 \times 3)$$

22

Nilai Prestasi Akhir Adalah Sbb :

1. 80 – 100 **84 (A) 9**
2. 70 – 79,99 : B
3. 60 – 69,99 : C
4. 50 – 59,99 : D

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sistoria Banjarnahor

NPM : 1874201167

Judul Skripsi : Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Harga Barang di Indomaret Muara Fajar Barat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan *Programming* yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, Mei 2023

Yang Membuat Pernyataan,



SISTORIA BANJARNAHOR

NPM: 1874201167

KATA PENGANTAR

“Salam sejahtera”

Segala syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia yang tak terhingga sehingga tersusunlah skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Harga Barang di Indomaret Muara Fajar Barat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”.

Skripsi yang penulis susun ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru. Skripsi ini tidak akan tersusun tanpa adanya bantuan moril dan dukungan dari berbagai pihak yang berkompeten di dalam penelitian dan penulisan skripsi saya ini. Maka, melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya dan rasa hormat yang setinggi – tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Junaidi, S.S., M.Hum, selaku Rektor Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
2. Bapak Dr. Fahmi, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.

3. Bapak Muhammad Azani, S.Th.I., M.SI, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
4. Ibu Yetti, S.H., M.Hum., Ph. D, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
5. Bapak Irfansyah, S.H., M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
6. Ibu Dr. Hj. Hasanti, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing I penulis, atas kemudahan dan kelancaran yang diberikan waktu bimbingan.
7. Ibu Dr. Sandra Dewi, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing II penulis, atas kemudahan dan kelancaran yang diberikan waktu bimbingan.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru
9. Seluruh staff Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
10. Kedua orang tua penulis yaity Bapak Ediman Banjarnahor dan Ibu Tumani Simamora atas do'a, restu dan ridhonya.
11. Rekan – rekan Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru angkatan 2018 jenjang pendidikan Strata satu di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
12. Semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan luar biasa kepada penulis yang tidak bisa penulis cantumkan namanya satu persatu dalam skripsi ini.

Permintaan maaf penulis ucapkan atas segala kekurangan, serta hal – hal yang tidak berkenan dalam penulisan skripsi ini. Skripsi yang penulis susun ini

tentunya masih banyak kekurangan di dalam nya, masih perlu bimbingan dan arahan serta membutuhkan saran serta kritik dan juga saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, kalangan akademik serta instansi – instansi terkait serta dapat diapresiasi dengan baik.

Pekanbaru, Mei 2023
Penulis,

Sistoria Banjarnahor

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PANTUN/ SYAIR MELAYU	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DARI TIM PENGUJI SKRIPSI	iv
LEMBAR NILAI UJIAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
D. Kerangka Teori.....	12
E. Metode Penelitian.....	19
BAB II DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN.....	25
A. Sejarah Kelurahan Muara Fajar Barat	25
B. Geografis dan Demografis Kelurahan Muara Fajar Barat	27
C. Sejarah Berdirinya Indomaret Muara Fajar Barat	29

D. Struktur Organisasi Indomaret Muara Fajar Barat	33
E. Tugas Indomaret Muara Fajar Barat	34

BAB III DESKRIPSI PERLINDUNGAN KONSUMEN MENURUT UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	37
A. Pengertian Perlindungan Konsumen	37
B. Hak dan Kewajiban Konsumen	38
C. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	40
D. Larangan Bagi Pelaku Usaha	43
E. Pengaturan Mengenai Larangan Membuat Pernyataan yang Tidak Benar atau Menyesatkan Mengenai Harga atau Tarif Suatu Barang dan/ atau Jasa bagi Pelaku Usaha	44
F. Akibat Hukum Melanggar Larangan Membuat Pernyataan yang Tidak Benar atau Menyesatkan Mengenai Harga atau Tarif Suatu Barang dan/ atau Jasa bagi Pelaku Usaha	45

BAB IV PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HARGA BARANG DI INDOMARET MUARA FAJAR BARAT BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDOMARET MUARA FAJAR BARAT	47
A. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Harga Barang di Indomaret Muara Fajar Barat Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	47
B. Faktor – Faktor yang Menghambat Dalam Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Harga Barang di Indomaret Muara Fajar Barat Berdasarkan Undang –	

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indomaret Muara Fajar Barat.....	78
C. Upaya Mengatasi Hambatan Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Harga Barang di Indomaret Muara Fajar Barat Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indomaret Muara Fajar Barat.....	83
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	95
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	101
LEMBAR PANTUN/ SYAIR MELAYU	103

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	Perbedaan Harga Barang Antara di Rak Pajangan dengan di Komputer Kasir Indomaret Muara Fajar Barat.....	7
Tabel I. 2	Populasi dan Sampel.....	22
Tabel II. 1	Nama – Nama Kelurahan Dalam Wilayah Administrasi Kecamatan Rumbai Barat	27

DAFTAR GRAFIK

Grafik IV. 1	Jumlah Kasus Komplain Konsumen Karena Ketidaksesuaian Harga yang Tertera Pada Rak Pajangan Barang Dagangan Dengan Harga yang Ada di Komputer Kasir Indomaret Muara Fajar Barat Tahun 2022 Sampai Dengan 2023.....	54
Grafik IV. 2	Jumlah Kasus Ketidaksesuaian Harga Berdasarkan Jenis Barang di Indomaret Muara Fajar Barat Tahun 2022 Sampai Dengan 2023.....	55
Grafik IV. 3	Populasi dan Sampel Kasus.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 2	Struktur Organisasi Indomaret Muara Fajar Barat	33
Gambar IV. 1	Prosedur Layanan Komplain Kosumen di PT Indomarco Prismatama Cabang Pekanbaru	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	SK Pembimbing	95
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian dari Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru	96
Lampiran 3	Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Indomaret Muara Fajar Barat	97
Lampiran 4	Buku Bimbingan Penulisan Skripsi	97
Lampiran 5	Dokumentasi Kegiatan Wawancara Penulis dengan Bapak Bastomi Attamimi Selaku Supervisor PT Indomarco Prismatama Cabang Pekanbaru, Pada Hari Senin, Tanggal 9 Januari 2023, Pukul 10. 00 WIB, di Indomaret Muara Fajar Barat.....	99
Lampiran 6	Dokumentasi Kegiatan Wawancara Penulis dengan Ibu Eka Purwasih, Selaku Kepala Toko Indomaret Muara Fajar Barat, Pada Hari Senin, Tanggal 9 Januari 2023, Pukul 16. 00 WIB, di Indomaret Muara Fajar Barat.....	99
Lampiran 7	Dokumentasi Kegiatan Wawancara Penulis dengan Ibu Reka Apriana, Selaku Kasir Indomaret Muara Fajar Barat, Pada Hari Rabu, Tanggal 17 Januari 2023, Pukul 16.00 WIB, di Indomaret Muara Fajar Barat	100

DAFTAR SINGKATAN

%	: Persen
ASN	: Aparatur Sipil Negara
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
BUMS	: Badan Usaha Milik Swasta
Ha	: Hektare
ISEI	: Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia
Jo.	: Juncto
Kitab Undang – Undang Hukum Perdata	: KUHPerdata
Km	: Kilo Meter
MD	: <i>Merchandiser</i>
MEA	: Masyarakat Ekonomi Asean
PAD	: Pendapatan Asli Daerah
Polri	: Kepolisian Negara Republik Indonesia
PT	: Perseroan Terbatas
Rp.	: Rupiah
RT	: Rukun Tetangga
RW	: Rukun Warga
TNI	: Tentara Nasional Indonesia
Wa	: <i>Whatsapp</i>

ABSTRAK

Permasalahan penelitian ini adalah: *Pertama*, bagaimanakah pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap harga barang di Indomaret Muara Fajar Barat?; *Kedua*, faktor – faktor penghambatnya?; *Ketiga*, bagaimanakah upaya mengatasi hambatan? Tujuan penelitian adalah: *Pertama*, Untuk menjelaskan dan menganalisis pelaksanaannya; *Kedua*, Untuk mendeskripsikan faktor - faktor yang menghambat dalam pelaksanaannya; *Ketiga*, Untuk menjelaskan upaya mengatasi hambatan pelaksanaannya. Metode penelitian ini dilakukan secara langsung di lapangan sesuai jenisnya penelitian hukum sosiologis. Hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap harga barang di Indomaret Muara Fajar Barat belum berjalan sebagaimana mestinya. Hal tersebut dibuktikan dengan masih adanya ketidaksesuaian harga yang tertera pada rak pajangan barang dagangan dengan harga yang ada di komputer kasir sebanyak 9 kasus pada 2022 dan 2023. Hal itu disebabkan adanya faktor – faktor yang menghambat dalam pelaksanaannya, yaitu: *Pertama*, faktor hukum: regulasi hanya mengatur larangan dan sanksi hukum kepada pelaku usaha. *Kedua*, faktor masyarakat yaitu pihak Indomaret Muara Fajar Barat dan PT Indomarco Prismatama Cabang Pekanbaru: Ketidaktelitian karyawan dalam mengupdate harga di rak pajangan; Kurangnya kontrol dan pengawasan oleh kepala toko; Banyaknya pekerjaan tidak seimbang dengan jumlah karyawan; Kurangnya koordinasi antara kasir dengan pramuniaga sehingga tidak diupdate perubahan harga pada rak pajangan; perubahan harga dari kantor pusat yang sering terjadi dan mendadak sehingga belum sempat mengganti di rak pajangan; Kelalaian karyawan Indomaret Muara Fajar Barat sehingga harga di rak pajangan tidak disesuaikan dengan harga di komputer kasir. *Ketiga*, faktor sarana/ fasilitas: komputer kasir yang sering error. Upaya mengatasi hambatan tersebut adalah: *Pertama*, terhadap hambatan dari faktor hukum sebaiknya: diatur juga larangan dan sanksi bagi manajemen/ karyawan. *Kedua* terhadap hambatan dari faktor masyarakat yaitu pihak Indomaret Muara Fajar Barat dan PT indomarco Prismatama Cabang Pekanbaru: sebaiknya karyawan mengupdate harga di rak pajangan untuk disesuaikan; Kepala toko meningkatkan kontrol dan pengawasan terhadap bawahannya; Manajemen Indomaret Muara Fajar Barat menambah jumlah karyawan; Meningkatkan koordinasi antara kasir dengan pramuniaga Indomaret Muara Fajar Barat terkait pergantian harga; Meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan PT indomarco Prismatama Cabang Pekanbaru terkait harga; karyawan Indomaret Muara Fajar Barat memperbaiki kinerjanya. *Ketiga*, terhadap hambatan dari faktor sarana/ fasilitas sebaiknya memperbaharui komputer lama dengan membeli komputer baru yang dapat mengcover sistem dan aplikasi yang digunakan di Indomaret.

Kata Kunci: Konsumen, Harga, Indomaret

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan perekonomian nasional yang tidak lepas dari peranan pelaku usaha dan konsumen perlu dilaksanakan dengan berlandaskan pada kebijakan ekonomi nasional. Perusahaan dan sektor – sektor ekonomi merupakan entitas privat, namun pelaksanaannya diperlukan campur tangan negara. Dimana setelah krisis ekonomi 1998 telah terjadi pergeseran paradigma kebijakan ekonomi nasional, yaitu:

pergeseran dari kebijakan ekonomi yang mengedepankan pendekatan sentralistis dengan peran pemerintah yang sangat dominan sebagai motor penggerak pembangunan ekonomi yang berubah menjadi kebijakan pembangunan dengan sistem ekonomi pasar yang wajar, dengan peran pelaku usaha dalam sistem ekonomi nasional lebih besar. Sehingga dapat digaris bawahi bahwa peran pemerintah yang dulunya sebagai pelaku ekonomi sekaligus regulator dan pengawas, menjadi hanya berperan sebagai regulator dan pengawas.¹

Pelaksanaan paradigma kebijakan ekonomi juga harus disertai dengan landasan hukum yang kuat, dimana pelaksanaan paradigma kebijakan ekonomi harus sesuai dengan ketentuan hukum . Oleh sebab itu diperlukan eksistensi hukum dalam penyelenggaraan kegiatan perekonomian masyarakat sebagai kontrol sosial.

Hukum harus dijalankan sebagai kontrol dan *social engineering* di dalam kehidupan sosial bermasyarakat. Sebab, tugas dan

¹ Ahmad Yani & Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Bisnis Anti Monopoli*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999), hlm.15.

fungsi hukum tidak hanya merupakan tujuan hukum itu sendiri, melainkan menjadi instrumen yang tidak dapat digantikan untuk mencapai keseimbangan dalam aktivitas yang dilakukan oleh manusia.²

Pembuatan hukum menjadikan hukum telah menjelma dalam berbagai produk – produk peraturan perundang – undangan sebagai bentuk kodifikasinya yang menjadi dengan tujuan pemerintah untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban dalam derap kehidupan perekonomian masyarakatnya demi tercapainya pembangunan perekonomian nasional yang sejahtera, adil dan merata. Terkait dengan pembuatan hukum, Ssatjipto Rahardjo, menyatakan bahwa: “Pembuatan hukum merupakan momentum yang memisahkan antara dunia sosial dan dunia hukum. Oleh karena sejak saat itu, kejadian dalam masyarakatpun mulai ditundukkan pada tatanan hukum.”³

Pada dasarnya perlu diperhatikan bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen. Dalam hal ini Perlu adanya perlindungan hukum bagi konsumen bukan hanya perlindungan hukum bagi pelaku usaha saja. Perlindungan tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen

² Zainudin Ali, *Filsafat Hukum*, Cetakan Kedelapan, (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), hlm. 91.

³ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Cetakan Kedelapan, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), , hlm. 186.

melalui peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Oleh sebab itu lahirlah Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

“Konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain tidak untuk diperdagangkan kembali.”⁴ Makna konsumen tersebut serupa dengan makna Konsumen yang dimaksud dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang sering juga disebut sebagai konsumen akhir.

Jika ditinjau dari aspek konsumen dalam kajian konsumen akhir, maka konsumen lebih memilih barang – barang dengan harga yang cenderung terjangkau serta fasilitas tempat berbelanja yang memadai dan nyaman. Oleh sebab itu berdasarkan penelitian awal yang dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa dewasa ini masyarakat lebih memilih berbelanja di swalayan – syawalan dan mini market dari pada berbelanja di pasar dan kios – kios kecil dan pasar tradisional. Fenomena yang demikian itu berimbas baik pada perkembangan bisnis ritel modern di Indonesia. Salah satu tempat berbelanja masyarakat yang cukup favorit adalah swalayan/ minimarket yang dikelola oleh PT Indomarko PrismaTama yaitu Indomaret.

⁴ Yayasan Lembaga Konsumen, *Perlindungan Konsumen Indonesia, Suatu Sumbangan Pemikiran tentang Rancangan Undang – Undang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen, 1981), hlm. 2.

Untuk mempertahankan daya saingnya dengan swalayan – swalayan dan toko – toko modern yang juga banyak keberadaannya saat ini, maka Indomaret perlu menjaga kualitas dan kuantitasnya, terutama dari aspek harga barang. Terkait harga, Kotler berpendapat bahwa:

Harga adalah salah satu unsur bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan dan biaya, serta paling mudah disesuaikan yang bertujuan untuk mengkomunikasikan posisi nilai yang dimaksudkan perusahaan kepada pasar tentang produk dan mereknya.⁵

Namun perlu diingat bahwa upaya yang dilakukan pelaku usaha dalam mempertahankan daya saingnya harus dilaksanakan dengan memperhatikan hak – hak konsumen dan memperhatikan ketentuan – ketentuan yang berlaku dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pelaku usaha dilarang memasang label harga yang menyesatkan baik pada produknya maupun pada rak pajangan produk yang ada di mini market atau swalayan. Hal tersebut sesuai ketentuan yang diatur dalam Pasal 10 huruf a Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa: “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/ atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa.”

Pasal tersebut mengatur larangan yang tertuju pada pelaku usaha, dimana dalam hal ini negara mempunyai tujuan untuk mengupayakan adanya perdagangan yang tertib dan iklim usaha yang sehat guna memastikan produk yang diperjual belikan dalam

⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, (Jakarta: PT Perhalindo, 2009), hlm. 12.

masyarakat dilakukan dengan cara yang tidak melanggar hukum.⁶

Sanksi hukum terhadap pelanggaran Pasal 10 huruf a Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut diatur dalam Pasal 62 ayat (1) Jo. Pasal 63 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan uraian sebagai berikut:

1. Pasal 62 ayat (1), yang menyatakan bahwa: “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17, ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).
2. Pasal 63 yang menyatakan bahwa: “Terhadap sanksi pidana sebagaimana dalam pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:
 - a. Perampasan barang tertentu
 - b. Pengumuman putusan hakim
 - c. Pembayaran ganti rugi
 - d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen
 - e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran
 - f. Pencabutan izin usaha.

⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017), hlm. 94.

Namun regulasi tersebut banyak tidak dipatuhi oleh gerai – gerai Indomaret di Indonesia, salah satunya di Indomaret yang berada di Kota Semarang sebagaimana dituliskan oleh Shavira Andriasari, Rinitami Njatrijani dan Bambang Eko Turisno dengan judul artikel “Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir di Indomaret Semarang.” Dimana artikel yang dimuat dalam sebuah jurnal hukum tersebut menyatakan bahwa:

Selisih harga yang menimbulkan komplain konsumen terjadi di salah satu gerai Indomaret di Kota Semarang. Terhadap selisih harga pada rak pajangan dengan struk kasir, oleh gerai Indomaret tersebut diselesaikan dengan memberikan harga terendah bagi konsumen yang mengalami selisih harga tersebut.⁷

Permasalahan yang sama juga terjadi di Kota Pekanbaru salah satunya di gerai Indomaret Muara Fajar Barat yang beralamat di Jalan Yos Sudarso km 15, Kelurahan Muara Fajar Barat, Kecamatan Rumbai Barat, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau sesuai fokus dalam penelitian ini. Beberapa konsumen yang berbelanja di Indomaret tersebut menyampaikan keluhannya kepada kasir Indomaret Muara Fajar Barat yang sebagian kasusnya ditindaklanjuti dengan penyampaian keluhan kepada PT Indomarco Prismatama Cabang Pekanbaru terkait adanya perbedaan harga saat konsumen melakukan pembayaran ke kasir karena harga yang tertera pada rak pajangan barang dagangan berbeda dengan harga yang ada di komputer kasir, dimana harga tersebut lebih mahal dari pada

⁷ Shavira Andriasari, Rinitami Njatrijani dan Bambang Eko Turisno, Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir di Indomaret Semarang, *Diponegoro Law Jurnal*, Volume 8, Nomor 4, Tahun 2019, hlm. 2734.

yang tertera di rak pajangan barang dagangan. Contoh perbedaan harga barang yang dimaksud dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel I. 1
Perbedaan Harga Barang Antara di Rak Pajangan dengan di Komputer Kasir
Indomaret Muara Fajar Barat

No.	Nama Barang	Harga di Rak Pajangan (Rp.)	Harga di Komputer Kasir (Rp.)	Selisih Harga (Rp.)
1.	Minyak Goreng Sunco 2 Liter	36. 900	47.000	10. 100
2.	Susu SGM 3 Plus 900 mg	89. 900	96.900	7. 000
3.	Susu Milo cair 250 ml	5. 600	6. 800	1. 200

Sumber: Data primer, diolah tahun 2023.

Setiap perbuatan yang melanggar peraturan perundang – undangan merupakan perbuatan melawan hukum, demikian pula dengan pemasangan harga pada rak pajangan barang dagangan yang berbeda dengan harga di komputer kasir Indomaret Muara Fajar Barat. Makna Perbuatan Melawan Hukum secara terminologis sama dengan apa yang ada dalam Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), antara lain sebagaimana dinyatakan oleh MA Moegni Djojodirdjo, bahwa:

“Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tidaklah memberikan perumusan melainkan hanya mengatur bilakah seseorang yang mengalami kerugian karena perbuatan melawan hukum, yang dilakukan oleh orang lain terhadap dirinya, akan dapat mengajukan tuntutan ganti kerugian pada Pengadilan Negeri dengan sukses.”⁸

⁸ MA Moegni Djojodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2009), hlm. 17

Untuk dapat menyebut bahwa sebuah perbuatan *un rule* tergolong sebagai perbuatan melawan hukum, maka dapat dideteksi melalui ciri – ciri sebagai berikut:

Perbuatan melawan hukum meliputi: (a) perbuatan yang melanggar hak subjektif orang lain; (b) melanggar kewajiban hukumnya sendiri (kedua – duanya sebagaimana dirumuskan oleh undang – undang), melanggar etika pergaulan (*goede zeden*); dan melanggar kewajibannya sebagai anggota masyarakat untuk, dalam pergaulan hidup, secara patut memperhatikan kepentingan diri dan harta orang lain (*maatschappelijke betamelijheid*).⁹

Kasus Perbuatan Melawan Hukum di gerai Indomaret Muara Fajar Barat tersebut yang menimbulkan komplain dari konsumen pembeli barang dagangan. Sepanjang tahun 2022 sampai 2023 terkait ketidaksesuaian harga yang tertera pada rak pajangan barang dagangan dengan harga yang ada di komputer kasir adalah sebanyak 9 (sembilan) kasus yaitu 7 kasus di tahun 2022 dan 2 kasus di tahun 2023.

Berdasarkan latar belakang diatas diketahui terjadi kesenjangan antara hukum (*Das Sollen*) dengan penerapannya (*Das Sein*) yang menyebabkan hukum tidak berlaku efektif dalam masyarakat. Untuk itulah penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum dengan judul: “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Harga Barang di Indomaret Muara Fajar Barat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.”

⁹ J. Satrio, *Wanperstasi menurut KUHPdata, Doktrin dan Yurisprudensi*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014), hlm.4.

B. Rumusan Masalah

“Rumusan masalah adalah sebuah pertanyaan yang dicari jawabanya dengan mengumpulkan data dalam bentuk berbagai rumusan masalah berdasarkan penelitian berdasarkan tingkat eksplanasi.”¹⁰ “Rumusan masalah yang spesifik dan operasional itu, hendaknya disejalankan dengan wujud jawaban yang akan disimpulkan, oleh karena itu, uraian rumusan masalah sebaiknya, dalam bentuk pertanyaan.”¹¹ Rumusan masalah dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Bagaimanakah pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap harga barang di Indomaret Muara Fajar Barat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimanakah faktor – faktor penghambat dalam pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap harga barang di Indomaret Muara Fajar Barat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
3. Bagaimanakah upaya mengatasi hambatan pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap harga barang di Indomaret Muara Fajar Barat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

¹⁰ Ismail Nurdin dan Sri Hartati (Ed.), *Metode Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), hlm. 234.

¹¹ Sanapiah Faisal, *Format - Format Penelitian Sosial*, (Jakarta: Rajawali Press, 1992), hlm. 43.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Secara umum penelitian yang dilakukan penulis memiliki tujuan.

“Tujuannya adalah untuk mengetahui berbagai gambaran dari beberapa fenomena alamiah yang ada. Tujuan penelitian menunjukkan hal – hal yang ingin dicapai sesuai dengan pokok permasalahan/ rumusan masalah.”¹² Dalam penelitian ini, tujuan penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan dan menganalisis pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap harga barang di Indomaret Muara Fajar Barat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Untuk mendeskripsikan faktor – faktor penghambat dalam pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap harga barang di Indomaret Muara Fajar Barat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- c. Untuk menjelaskan upaya mengatasi hambatan pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap harga barang di Indomaret Muara Fajar Barat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹² Suharsimi, dkk. (Ed.), *Sukses Penelitian Kualitatif*, (CV Azka Putra: Pasaman Barat, 2022), hlm. 9.

2. Kegunaan penelitian

“Kegunaan penelitian memuat kegunaan bagi penulis/ peneliti, dunia akademik (perkembangan khasanah keilmuan) dan bagi instansi yang memiliki hubungan dengan objek yang diteliti.”¹³ Kegunaan penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menambah khasanah pengetahuan bagi peneliti, terkait pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap harga barang di Indomaret Muara Fajar Barat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Serta sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Srata Satu di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru dan mendapatkan gelar Sarjana Hukum.
- b. Sebagai sumbangsih hasil pemikiran dan olahan bahan dari peneliti dalam bentuk penulisan skripsi, sehingga dapat dijadikan bahan referensi dan bahan informasi bagi kalangan perguruan tinggi, terkait pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap harga barang di Indomaret Muara Fajar Barat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- c. Sebagai bahan masukan bagi PT Indomarco Prismatama Pekanbaru secara umum dan Indomaret Muara Fajar Barat secara khusus, terkait pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap harga barang di

¹³ Tim Penyusunan Buku Pedoman Penulisan Skripsi Edisi III, *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Edisi III*, (Pekanbaru: Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning, 2022) , hlm 24.

Indomaret Muara Fajar Barat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

D. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Dalam konsep tugas hukum untuk membagi hak dan kewajiban antar individu sebenarnya hukum secara otomatis berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia. Hal itu dapat dilihat secara eksplisit dari pengertian hukum. Menurut Sudikno Mertokusumo:

Dalam konsep pengertian lain, hukum memiliki tugas untuk membagi hak dan kewajiban antar perorangan didalam masyarakat, membagi wewenang dan mengatur cara memecahkan masalah hukum serta memelihara kepastian hukum.¹⁴

Kepastian hukum tersebut dikemudian hari diharapkan dapat memberikan perlindungan hukum pada obyek hukum itu sendiri.

Definisi mengenai perlindungan hukum juga dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon. Menurut Philipus M. Hadjon Perlindungan Hukum adalah:

Perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan/ merupakan kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.¹⁵

¹⁴ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, (Yogyakarta: Liberty, 1996), hlm. 71.

¹⁵ Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1983), hlm. 38.

Beberapa teori – teori perlindungan hukum lainnya juga banyak dikemukakan oleh para ahli, salah satunya sebagaimana dikemukakan oleh Satjipto Rahardjo. Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah:

Memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁶

Mengenai perlindungan hukum, C.S.T Kansil. Menurut C.S.T. Kansil, mengemukakan pendapatnya bahwa perlindungan hukum adalah “berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.”¹⁷

Kewenangan dan kewajiban memberikan perlindungan hukum terletak pada pemegang kekuasaan negara. Hal tersebut senada dengan pendapat Philipus M. Hadjon yang memiliki pandangan bahwa hukum selalu berkaitan dengan kekuasaan, sehingga Philipus M. Hadjon menyatakan bahwa:

Kekuasaan terdiri dari dua yaitu kekuasaan pemerintah dan kekuasaan ekonomi. Dalam hubungan dengan kekuasaan pemerintah, permasalahan perlindungan hukum bagi rakyat (yang diperintah), terhadap pemerintah (yang memerintah). Kemudian dalam hubungan dengan kekuasaan ekonomi, permasalahan perlindungan hukum adalah perlindungan bagi si lemah (ekonomi) terhadap si kuat (ekonomi), misalnya perlindungan bagi pekerja terhadap pengusaha.

¹⁶ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum, Op. Cit*, hlm. 54.

¹⁷ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm. 102.

Jadi, dapat dikatakan perlindungan hukum dapat dinilai dari aspek pemerintahan dan aspek kekuasaan ekonomi.¹⁸

Lebih lanjut terkait dengan perlindungan hukum, Philipus M. Hadjon menyatakan bahwa “terdapat dua macam perlindungan bagi rakyat dari perbuatan pemerintah yang melanggar hukum yaitu perlindungan preventif dan perlindungan hukum represif.”¹⁹ Dimana “Perlindungan hukum preventif kepada rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.”²⁰ Sedangkan terkait perlindungan hukum represif, dinyatakan bahwa

perlindungan hukum represif merupakan sebuah bentuk perlindungan hukum dengan cara menggugat atau mempermasalahkan atau memperkarakan pemerintah ke pengadilan (sebagai bagian dari kekuasaan kehakiman/yudikatif).²¹

Sehingga dapat diartikan bahwa perlindungan hukum yang preventif cenderung memberikan perlindungan dengan cara mencegah terjadinya sengketa, sedangkan perlindungan yang represif cenderung memberikan perlindungan dengan cara menyelesaikan sengketa.

¹⁸ Asri Wijayanti, *Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm. 10.

¹⁹ Hari Sugiharto dan Bagus Oktafian Abrianto, “Perlindungan Hukum Non Yudisial Terhadap Perbuatan Hukum Publik Oleh Pemerintah,” *Jurnal Yuridika*. Vol. 33 No. 1 Januari 2018, hlm. 44.

²⁰ Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia Sebuah Studi tentang Prinsip - Prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi*, (Surabaya: Bina Ilmu, 2007), hlm. 2.

²¹ Harjono, *Konstitusi Sebagai Rumah Bangsa* (Jakarta: Sekretariat dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, 2008), hlm. 386-387.

2. Teori Kepatuhan Hukum

Kajian ilmu hukum sangat luas salah satunya adalah terkait dengan ilmu – ilmu sosial yang kemudian dikenal sebagai cabang ilmu hukum yaitu sosiologi hukum.

Di dalam ilmu - ilmu sosial, antara lain di dalam sosiologi, masalah kepatuhan atau ketaatan hukum terhadap kaedah - keadah pada umumnya, telah menjadi pokok permasalahan yang cukup banyak dibicarakan.²²

Kepatuhan hukum dapat teralisasi jika ada dari kesadaran hukum dari para subyek hukum.

Kesadaran hukum sebenarnya merupakan kesadaran atau nilai-nilai yang terdapat di dalam diri manusia tentang hukum yang ada atau tentang hukum yang diharapkan ada. Sebenarnya yang ditekankan adalah nilai-nilai tentang fungsi hukum dan bukan suatu penilaian hukum terhadap kejadian - kejadian yang konkrit dalam masyarakat yang bersangkutan.²³

Terkait kepatuhan hukum, Soerjono Soekanto berpendapat bahwa, hakikat kepatuhan hukum memiliki 3 (tiga) faktor yang menyebabkan warga masyarakat mematuhi hukum, antara lain:²⁴

a. *Compliance*

“An overt acceptance induced by expectation of rewards and an attempt to avoid possible punishment – not by any conviction in the desirability of the enforced rule. Power of the influencing agent

²² Soerjono Soekanto, *Suatu Tinjauan Sosiologi Hukum Terhadap Masalah - Masalah Sosial*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1989), hlm. 54.

²³ Soerjono Soekanto, *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*, Edisi Pertama, (Jakarta: CV Rajawali, 1982), hlm, 152.

²⁴ *Ibid.*

is based on „means-control” and, as a consequence, the influenced person conforms only under surveillance”.

Artinya, bahwa penerimaan yang terang-terangan disebabkan oleh ekspektasi penghargaan dan upaya untuk menghindari kemungkinan hukuman bukan oleh keyakinan apa pun terhadap keinginan nilai yang dipaksakan. Kekuatan agen yang mempengaruhi didasarkan pada cara kontrol dan sebagai konsekuensinya, orang yang terpengaruh hanya sesuai di bawah pengawasan.

b. *Identification*

“An acceptance of a rule not because of its intrinsic value and appeal but because of a person’s desire to maintain membership in a group or relationship with the agent. The source of power is the attractiveness of the relation which the persons enjoy with the group or agent, and his conformity with the rule will be dependent upon the salience of these relationships”.

Artinya, bahwa penerimaan aturan bukan karena nilai intrinsik dan daya tariknya tetapi karena keinginan seseorang untuk mempertahankan keanggotaan dalam suatu kelompok atau hubungan dengan agen. Sumber kekuatan adalah daya tarik dari hubungan yang orang nikmati dengan kelompok atau agen, dan kesesuaiannya dengan aturan akan tergantung pada arti penting hubungan ini.

c. *Internalization*

“The acceptance by an individual of a rule or behavior because he finds its content intrinsically rewarding ... the content is congruent with a person’s values either because his values changed and adapted to the inevitable”.

Artinya, bahwa penerimaan oleh individu atas suatu aturan atau perilaku karena dia menemukan kontennya secara intrinsik memberi penghargaan ... konten tersebut sesuai dengan nilai - nilai seseorang baik karena nilai-nilainya berubah dan disesuaikan dengan yang tak terhindarkan. “Tahap ini merupakan derajat kepatuhan tertinggi, dimana ketaatan itu timbul karena hukum yang berlaku sesuai dengan nilai-nilai yang dianut.”²⁵

3. Teori Tanggung Jawab Hukum

Sugeng Istanto menyatakan bahwa pertanggungjawaban berarti “kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya.”²⁶

Secara terminologis, dalam kamus hukum ada dua istilah yang menunjuk pada pertanggungjawaban yaitu *liability* dan *responsibility*.

Liability menunjuk pada makna yang paling komprehensif meliputi hampir setiap karakter resiko atau tanggung jawab, yang pasti, yang bergantung atau yang mungkin sedangkan *responsibility* berarti kewajiban bertanggung jawab atas undang - undang yang dilaksanakan dan memperbaiki atau

²⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), hlm. 10.

²⁶ F. Soegeng Istanto, *Hukum Internasional*, (Yogyakarta: UAJ Yogyakarta, 1994), hlm.

sebaliknya memberi ganti rugi atas kerusakan apapun yang telah ditimbulkannya. Jadi, makna pertanggungjawaban bila dibawa ke proses hukum, dimana seseorang dapat dituntut, dapat diperkarakan dan dapat dipersalahkan serta menerima beban sebagai akibat tindakan sendiri maupun tindakan orang lain.²⁷

Oleh sebab itu terkait adanya kerugian yang disebabkan akibat adanya Perbuatan Melawan Hukum, maka dibebankan kepada pelaku berupa tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi.

4. Teori Efektifitas Hukum

Tingkat keberhasilan/ efektivitas hukum dapat diketahui dengan cara pertama - tama harus dapat mengukur “sejauh mana aturan hukum itu ditaati atau tidak ditaati”.²⁸ Tentang efektivitas hukum, Anthony Allot berpendapat bahwa:

Hukum yang efektif adalah jika tujuan keberadaan dan penerapan hukum tersebut menunjukkan kenyataan dapat mencegah perbuatan - perbuatan yang tidak diinginkan dapat menghilangkan kekacauan dalam masyarakat.”²⁹

Secara teoritis, efektivitas hukum dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagaimana dikemukakan oleh Soejono Soekanto. Menurut Soejono Soekanto, faktor - faktor yang mempengaruhi efektivitas hukum adalah sebagai berikut:³⁰

²⁷ Riawan Tajndra, *Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UII Press, 2003), hlm. 249.

²⁸ Achmad Ali, *Mengungkap Teori Hukum dan Teori Peradilan Vol.1* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 375.

²⁹ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2018), hlm. 303.

³⁰ Soerjono Soekanto, *Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), hlm.8.

1. Faktor hukumnya sendiri
2. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum.
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan di mana hukum tersebut berlaku atau diterapkan
5. Faktor kebudayaan, yakni hasil karya, cipta, dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup.

E. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum sosiologis terhadap efektifitas hukum yang lebih diarahkan pada suatu penelitian yang mengkaji mengenai bagaimana hukum tersebut berlaku dalam masyarakat. Hasil yang diharapkan adalah agar menunjukkan hubungan antara hukum dengan masyarakat, supaya mampu mengungkapkan efektifitas berlakunya hukum dalam masyarakat itu sendiri. Penelitian hukum sosiologis sering disebut dengan penelitian empiris. Penelitian empiris adalah:

Suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk dapat melihat hukum dalam artian nyata serta meneliti bagaimana bekerjanya hukum di suatu lingkungan masyarakat. Dikarenakan dalam penelitian ini ialah meneliti orang dalam hubungan hidup di masyarakat maka

metode penelitian hukum empiris dapat juga dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis.³¹

Penelitian hukum sosiologis/ empiris mengutamakan adanya Studi lapangan (*field reseach*).

Studi lapangan (*field reseach*) pada hakikatnya merupakan metode untuk menemukan secara khusus dan realitas tentang yang terjadi dimasyarakat, jadi mengadakan penelitian mengenai beberapa masalah aktual/ isu – isu terhangat yang kini tengah berkecamuk dan mengekspresikan dalam bentuk gejala atau proses sosial.³²

2. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian adalah Indomaret Muara Fajar Barat yang beralamat di Jalan Yos Sudarso km 15, Kelurahan Muara Fajar Barat, Kecamatan Rumbai Barat, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau dengan narasumber – narasumber yang relevan dengan penelitian ini, sesuai dengan latar belakang penulisan yang dibutuhkan sebagai sumber data primer. Alasan pemilihan lokasi penelitian adalah ketidaksesuaian harga yang tertera pada rak pajangan barang dagangan dengan harga yang ada di komputer kasir yang menimbulkan komplain dari konsumen pembeli barang tersebut sepanjang tahun 2022 sampai 2023.

3. Populasi dan sampel

a. Populasi

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek dari penelitian yang memiliki kualitas dan karakteristik

³¹ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 12.

³² Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1998), hlm. 63.

tertentu yang kemudian ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan pada akhirnya ditarik kesimpulannya,”³³ terdiri dari :

- 1). Supervisor PT Indomarco Prismatama Cabang Pekanbaru sebanyak 1 (satu) orang
- 2). Kepala toko Indomaret Muara Fajar Barat sebanyak 1 (satu) orang
- 3). Kasir Indomaret Muara Fajar Barat sebanyak 3 (tiga) orang
- 4). Konsumen Indomaret Muara Fajar Barat yang mengeluhkan adanya ketidaksesuaian harga yang tertera pada rak pajangan barang dagangan dengan harga yang ada di komputer kasir sepanjang tahun 2022 sampai dengan 2023 sebanyak 9 (sembilan) orang.

b. Sampel

“Sampel adalah Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi penelitian yang telah ditetapkan.”³⁴ Tujuannya adalah untuk memperoleh data primer. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari:

- 1). Supervisor PT Indomarco Prismatama Cabang Pekanbaru sebanyak 1 (satu) orang ditetapkan dengan metode sensus
- 2). Kepala toko Indomaret Muara Fajar Barat sebanyak 1 (satu) orang ditetapkan dengan metode sensus

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 80.

³⁴ *Ibid*, hlm. 81.

- 3). Kasir Indomaret Muara Fajar Barat sebanyak 2 (dua) orang ditetapkan dengan metode random
- 4). Konsumen Indomaret Muara Fajar Barat yang mengeluhkan adanya ketidaksesuaian harga yang tertera pada rak pajangan barang dagangan dengan harga yang ada di komputer kasir sepanjang tahun 2022 sampai dengan 2023 sebanyak 3 (tiga) orang ditetapkan dengan metode random.

Tabel I. 2
Populasi dan Sampel

No	Jenis Populasi	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Persentase (%)
1.	Supervisor PT Indomarco Prismaatama Cabang Pekanbaru	1	1	100
2.	Kepala toko Indomaret Muara Fajar Barat	1	1	100
3.	Kasir Indomaret Muara Fajar Barat	3	2	66,7
4.	Konsumen Indomaret Muara Fajar Barat yang mengeluhkan adanya ketidaksesuaian harga yang tertera pada rak pajangan barang dagangan dengan harga yang ada di komputer kasir sepanjang tahun 2022 sampai dengan 2023	9	3	33

Sumber: Data primer, diolah tahun 2023.

4. Sumber data

a. Data primer

Adalah data yang langsung diperoleh dari lapangan yang sesuai dengan permasalahan ini, yaitu: Supervisor PT Indomarco Prismaatama Cabang Pekanbaru, Kepala toko Indomaret Muara Fajar Barat, Kasir Indomaret Muara Fajar Barat, Konsumen Indomaret

Muara Fajar Barat yang mengeluhkan adanya ketidaksesuaian harga yang tertera pada rak pajangan barang dagangan dengan harga yang ada di komputer kasir sepanjang tahun 2022 sampai dengan 2023.

b. Data sekunder

Adalah data yang diperoleh melalui kepustakaan yang bersifat mendukung data primer.

c. Data tertier

Adalah data yang diperoleh dari kamus, ensiklopedia dan sejenisnya berfungsi untuk mendukung data primer dan sekunder.

5. Teknik pengumpulan data

Digunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara terstruktur serta Kajian Kepustakaan. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data dari sampel yang telah ditetapkan.

a. Observasi

Adalah pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

b. Wawancara terstruktur

Adalah metode wawancara dimana si peneliti telah menetapkan terlebih dahulu daftar pertanyaan yang hendak disampaikan kepada responden (sampel). Hal ini artinya si peneliti terikat dengan daftar pertanyaan yang telah disiapkannya sendiri.

c. Kajian kepustakaan

Adalah metode pengumpulan data dimana metode ini dibutuhkan peran aktif si peneliti untuk membaca literatur – literatur kepustakaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang sedang ditelitinya.

6. Analisis data

Dalam data penelitian hukum sosiologis, penulis menggunakan analisis kualitatif dengan menguraikan secara deskriptif dari data yang diperoleh. Dan dalam menarik kesimpulan penulis menggunakan metode secara induktif yaitu cara berfikir yang menarik suatu kesimpulan dari yang sifatnya khusus ke yang sifatnya umum.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap harga barang di Indomaret Muara Fajar Barat belum berjalan sebagaimana mestinya. Hal tersebut dibuktikan dengan masih adanya ketidaksesuaian harga yang tertera pada rak pajangan barang dagangan dengan harga yang ada di komputer kasir sebanyak 9 kasus pada 2022 dan 2023.
2. Faktor yang menghambat adalah *Pertama*, faktor hukum: regulasi hanya mengatur larangan dan sanksi hukum kepada pelaku usaha. *Kedua*, faktor masyarakat yaitu pihak Indomaret Muara Fajar Barat dan PT Indomarco Prismaatama Cabang Pekanbaru: Ketidaktelitian karyawan dalam mengupdate harga di rak pajangan; Kurangnya kontrol dan pengawasan oleh kepala toko; Banyaknya pekerjaan tidak seimbang dengan jumlah karyawan; Kurangnya koordinasi antara kasir dengan pramuniaga sehingga tidak diupdate perubahan harga pada rak pajangan; perubahan harga dari kantor pusat yang sering terjadi dan mendadak sehingga belum sempat mengganti di rak pajangan; Kelalaian karyawan Indomaret Muara Fajar Barat sehingga harga di rak pajangan tidak disesuaikan dengan harga di komputer kasir. *Ketiga*, faktor sarana/ fasilitas: komputer kasir yang sering error
3. Upaya pengatasi hambatan adalah *Pertama*, Terhadap hambatan dari faktor hukum: sebaiknya diatur juga larangan dan sanksi bagi

manajemen/ karyawan. *Kedua*, Terhadap hambatan dari faktor masyarakat yaitu pihak Indomaret Muara Fajar Barat dan PT indomarco Prismatama Cabang Pekanbaru: sebaiknya karyawan mengupdate harga di rak pajangan unuk disesuaikan; Kepala toko meningkatkan kontrol dan pengawasan terhadap bawahannya; Manajemen Indomaret Muara Fajar Barat menambah jumlah karyawan; Meningkatkan koordinasi antara kasir dengan pramuniaga Indomaret Muara Fajar Barat terkait pergantian harga; Meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan PT indomarco Prismatama Cabang Pekanbaru terkait harga; karyawan Indamaret Muara Fajar Barat memperbaiki kinerjanya. *Ketiga*, Terhadap hambatan dari faktor sarana/ fasilitas, maka sebaiknya memperbaharui komputer lama dengan membeli komputer baru yang dapat mengcover sistem dan aplikasi yang digunakan di Indomaret

B. Saran

1. Kepada pelaku usaha sebaiknya melakukan kontrol dan pengawasan terhadap kinerja karyawannya
2. Kepada pihak PT Indomarco Prismatama Cabang Pekanbaru meningkatkan kerjasama, koordinasi dan pengawaan terhadap Indomaret Muara Fajar Barat
3. Kepada pihak Indomaret Muara Fajar Barat sebaiknya mengupdate harga di rak pajangan dan disesuaikan dengan harga komputer kasir

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku – Buku

Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan Vol.1*, Jakarta: Kencana, 2010.

Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2014.

Ahmad Yani & Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Bisnis Anti Monopoli*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017.

Asri Wijayanti, *Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.

Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, *Kota Pekanbaru Dalam Angka 2022*, Pekanbaru: CV MN Grafika, 2022.

Bambang Utoyo, *Geografi Membuka Cakrawala Dunia*, (Jakarta: Pusat Perbukuan Departemen Pendidikan Nasional, 2009.

C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989.

F. Soegeng Istanto, *Hukum Internasional*, Yogyakarta: UAJ Yogyakarta, 1994.

Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1998.

- Harjono, *Konstitusi Sebagai Rumah Bangsa*, Jakarta: Sekretariat dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, 2008.
- Ismail Nurdin dan Sri Hartati (Ed.), *Metode Penelitian Sosial*, Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- J. Satrio, *Wanperstasi menurut KUHPerdara, Doktrin dan Yurisprudensi*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014.
- Jazim Hamidi, *Revolusi Hukum Indonesia: Makna, Kedudukan, dan Implikasi Hukum Naskah Proklamasi 17 Agustus 1945 dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*, Yogyakarta: Konstitusi Press & Citra Media, 2006.
- MA Moegni Djojodirjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta: Pradnya Paramita, 2009.
- Marwan Mas, *Pengantar Ilmu Hukum*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2003.
- N.H.T Siahaan, *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cetakan Ke – I, Bogor: Grafika Mardi Yuana, 2005.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Jakarta: PT Perhalindo, 2009.
- Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, 1983.
- , *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia Sebuah Studi tentang Prinsip - Prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi*, Surabaya: Bina Ilmu, 2007.
- Riawan Tajndra, *Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: UII Press, 2003.

- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis*, Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2018.
- Sanapiah Faisal, *Format - Format Penelitian Sosial*, Jakarta: Rajawali Press, 1992,
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Cetakan Kedelapan, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Soerjono Soekanto, *Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014.
- , *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*, Edisi Pertama, Jakarta: CV Rajawali, 1982.
- , *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1986.
- , *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- , *Suatu Tinjauan Sosiologi Hukum Terhadap Masalah - Masalah Sosial*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1989.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta: Liberty, 1996.
- , *Mengenal Hukum*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Suharsiwi, dkk. (Ed.), *Sukses Penelitian Kualitatif*, CV Azka Putra: Pasaman Barat, 2022.

Sukarmi, *Cyber Law Kontrak Elektronik Dalam Bayang - Bayang Pelaku*

Usaha, Jakarta: Pustaka Sutra, 2007.

Tim Penyusunan Buku Pedoman Penulisan Skripsi Edisi III, *Buku Pedoman*

Penulisan Skripsi Edisi III, Pekanbaru: Fakultas Hukum Universitas

Lancang Kuning, 2022.

Yayasan Lembaga Konsumen, *Perlindungan Konsumen Indonesia, Suatu*

Sumbangan Pemikiran tentang Rancangan Undang – Undang

Perlindungan Konsumen, Jakarta: Yayasan Lembaga Perlindungan

Konsumen, 1981.

Zainuddin Ali, *Filsafat Hukum*, Cetakan Kedelapan, Jakarta: Sinar Grafika,

2018.

B. Peraturan Perundang – Undangan:

Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata.

C. Jurnal dan Internet:

Aghia Khumaesi Suud, Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen

Terhadap Iklan Barang atau Jasa Online yang Menyesatkan, *Jurnal*

Pandecta, Volume 13, Nomor 2, Desember 2019.

- Amaliah Nur Nasution, Analisis Pendapatan Sistem Bagi Hasil Pada Waralaba PT Indomarco Prismaatama *Jurnal Pancabudi*, Volume 2, Nomor 02, Tahun 2020.
- Fahrial, Andrew Shandy Utama dan Sandra Dewi, Pemanfaatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap Pembangunan Perekonomian Desa, *Jurnal Wawasan Yuridika*, Volume 3, Nomor 2, September 2019.
- Hani AisahFara, Perlindungan Konsumen Terhadap Pariwara yang Dilarang Untuk Ditayangkan, *Unnes Law Jurnal*, Volume 3, Nomor 2, Tahun 2014.
- Hari Sugiharto dan Bagus Oktafian Abrianto, Perlindungan Hukum Non Yudisial Terhadap Perbuatan Hukum Publik Oleh Pemerintah, *Jurnal Yuridika*, Volume 33, Nomor 1, Januari 2018.
- Shavira Andriasari, Rinitami Njatrijani dan Bambang Eko Turisno, Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir di Indomaret Semarang, *Diponegoro Law Jurnal*, Volume 8, Nomor 4, Tahun 2019.
- Taun dan Balqis Naili Sa'adah, Perlindungan Konsumen Terkait Harga Yang Berbeda di Rak Barang Dengan Struk di Kasir, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Volume 8, Nomor 24, Desember 2022.

Yupi Sasmita Dewi, Zaili Rusli dan Adianto, Implementasi Perda No 09 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Pasar Rakyat, Pusat Perbelanjaan dan Toko Swalayan di Kota Pekanbaru (Studi Kasus: Indomaret dan Alfamart), *Jurnal Niara*, Volume 14, Nomor 2, September 2021.