

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERBEDAAN
HARGA BARANG ANTARA YANG TERCANTUM DI
RAK DENGAN DI MESIN KASIR INDOMARET
(Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain
Kecamatan Kampar Kiri)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah dan Hukum**

**UIN SUSKA RIAU****OLEH**

**REZKI WIBISONO JAS
NIM. 11627104248**

UIN SUSKA RIAU**JURUSAN ILMU HUKUM****FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM****UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU****1444 H/2023 M**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERBEDAAN HARGA BARANG YANG DI RAK DENGAN DI MESIN KASIR INDOMARET (STUDI KASUS INDOMARET CABANG LIPAT KAIN KECAMATAN KAMPAR KIRI)”**,

yang ditulis oleh:

Nama : Rezki Wibisono Jas

NIM : 11627104248

Program Studi : Ilmu Hukum

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 09 Agustus 2022

Pembimbing Skripsi


 H. Mhd. Kastulani, SH, MH
 NIP. 19630909 199002 1 001

UIN SUSKA RIAU



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Barang Antara Yang Tercantum Di Rak Dengan Di Mesin Kasir Indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri)**, yang ditulis oleh

Nama : Rezki Wibisono Jas
 NIM : 11627104248
 Jurusan : Ilmu Hukum

Telah dimunaqasyah pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 03 Maret 2023
 Pukul : 08.00 WIB
 Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syari'ah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 17 Maret 2023
TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua
 Dr. H. Akmal Abdul Munir Lc., MA

Sekretaris
 Rusydi, S.H., M.H

Penguji I
 Lys Angrayni, S.H., M.H

Penguji II
 Hj. Nur'aini Sahu, SH., MH

Mengetahui
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Zulkifli M. Agf
 NIP.197410062005011005

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

: REZKI WIBISONO JAS

: 11627104248

: SEI PAKU, 17-11-1997

: SYARIAH DAN HUKUM

: ILMU HUKUM

Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

**PELINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERBEDAAN HARGA BARANG DI
DAK DAN DI MESIN KASIR INDOMARET (STUDI KASUS INDOMARET CABANG
IPAT KAMPAR KECAMATAN KAMPAR KIRI).**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

Penulisan Disertai/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya * dengan judul sebagaimana tersebut di

di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.

Setiap kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.

Sehingga karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya , *saya ini, saya nyatakan bebas

dari plagiat.

Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan

Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)*saya tersebut, maka saya bersedia menerima

hukusan sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak

siapa pun juga.

Pekanbaru, 09 agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Rezki Wibisono Jas

Nim. 11627104248

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya. Tidak lupa sholawat serta salam penulis limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Barang Antara Yang Tercantum Di Rak Dengan Di Mesin Kasir Indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri)”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Jasri dan Ibunda Orni Wailis, serta seluruh keluarga besar yang telah mendukung penulis selama kuliah dan turut mendukung serta memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini
- Yang Terhormat Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum serta bapak Dr. H. Erman, M.Ag selaku wakil dekan I, dan Bapak Dr. H. Mawardi, M.Si selaku wakil dekan II, sekaligus Ibu Dr. Sofia Hardani,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

M.Ag selaku wakil dekan III yang telah mempermudah penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini

Bapak Asril, S.HI., S.H., M.H selaku ketua jurusan Ilmu Hukum dan Bapak Dr. Muhammad Alpi Syahrin, S.H., M.H., CPL selaku sekretaris jurusan Ilmu hukum.

Bapak H. Muhammad Kastulani, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan juga arahan yang berharga selama penulisan skripsi ini.

Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

7. Pimpinan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan fasilitas untuk mengadakan studi kepustakaan.

8. Seluruh teman-teman seangkatan yang telah berjuang bersama-sama untuk menjadi mahasiswa yang berprestasi dan bermanfaat.

Harapan penulis, semoga Allah SWT menerima amal kebaikan mereka dan membalasnya dengan kebaikan yang jauh lebih baik lagi. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan. Aamiin

Wassalamu‘alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 17 Maret 2023
Penulis

REZKI WIBISONO JAS
NIM 11627104248



ABSTRAK

Rezki Wibisono Jas (2023): Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Barang Antara Yang Tercantum di Rak Dengan di Mesin Kasir Indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri).

Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi atas keluhan konsumen Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri soal dugaan kamufase harga. Selama periode tahun 2018-2019 terdapat 6 Kasus yang merasakan dirugikan. Contoh kasus tersebut yang dialami oleh konsumen akibat perbedaan harga antara di rak dengan di kasir hanyalah sebagian kecil dari banyaknya kasus yang ada. Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimanakah perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di Rak dengan di Mesin Kasir Indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri), dan apa saja hambatan dalam perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di Rak dengan di Mesin Kasir Indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri). Penelitian ini berjenis penelitian kualitatif dimana peneliti turun langsung ke lapangan, dan melalui pendekatan secara yuridis empiris, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan kajian pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di rak dengan di mesin kasir indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri) diantaranya terdapat Perlindungan hukum yang bersifat preventif (pencegahan), Perlindungan hukum yang bersifat represif (penyelesaian sengketa), dan Perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak supermarket.

Kata Kunci : Perlindungan konsumen, perbedaan harga, di rak dan mesin kasir

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	7
BAB III. TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Perlindungan Hukum Perlindungan Konsumen.....	9
B. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	11
C. Pihak-Pihak Terkait dalam Hukum Perlindungan Konsumen	17
D. Hak dan Kewajiban	21
E. Profil Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Pekanbaru	33
A. Profil Indomaret	38
B. Hipotesis Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	47
B. Pendekatan Penelitian	47
C. Lokasi Penelitian.....	48
D. Subjek dan Objek penelitian	48
E. Informan Penelitian	48
F. Sumber Data.....	49
G. Teknik Pengumpul Data.....	50
H. Teknik Pengolahan dan Analisa Data	51



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Barang Antara Yang Tercantum di Rak Dengan di Mesin Kasir Indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri)	52
B. Hambatan Dalam Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Barang Antara Yang Tercantum di Rak dengan di Mesin Kasir Indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri).....	69
BAB VI PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara hukum yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bertujuan untuk mewujudkan tata kehidupan bangsa yang aman, tertib, sejahtera, dan berkeadilan. Negara Indonesia adalah negara kepulauan yang terkenal dengan kesuburan tanahnya. Berkat anugerah kesuburan tersebut menjadikan Indonesia menjadi negara agraris.¹

Indonesia merupakan Negara berkembang yang terus berproses untuk menjadikan negaranya menjadi negara maju dengan berbagai kegiatan demi tercapainya pembangunan nasional yang merata bagi seluruh masyarakat sesuai dengan Pancasila dan UUD 1945. Perkembangan ekonomi tersebut harus diarahkan kepada terwujudnya kesejahteraan rakyat berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (4) Undang-Undang Dasar 1945 ditentukan bahwa :

Perekonomian nasional diselenggarakan berdasarkan atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.²

Pelaksanaan pembangunan nasional ini harus diikuti dengan ikut sertanya seluruh rakyat Indonesia yang mampu bekerjasama dengan pemerintah dalam menjalankan dan membentuk suatu kegiatan usaha yang positif dan dapat

¹Ilyas Ismail, 2012, *Pembatasan Luas Maksimum Penguasaan Tanah*, Kanun Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 14 No. 3.

²Syamsudin, dkk. 2009. *Pendidikan Pancasila (Menempatkan Pancasila Dalam Konteks Keislamaan dan KeIndonesiaan)*. Yogyakarta: Total Media



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

memberikan dampak yang baik bagi pembangunan nasional untuk itu peranan pemerintah dalam menetapkan kebijakan-kebijakan yang mendukung penyelenggaraan pembangunan nasional sangat penting untuk ditinjau kembali agar lebih terarah.

Perkembangan perekonomian yang pesat di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan jasa yang dapat dikonsumsi. Disamping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi dan infomatika telah memperluas ruang gerak transaksi barang atau jasa yang ditawarkan baik dari produksi dalam maupun luar negeri.³

Maraknya bisnis *retail* (ritel) juga dialami di Indonesia. Bisnis ini sudah bukan hanya berdiri dikabupaten dan perkotaan saja, melainkan sekarang sudah berdiri di berbagai kecamatan maupun pedesaan. Salah satu contoh bisnis yang terkenal dikalangan masyarakat saat ini yaitu Indomaret.⁴

Indomaret adalah perusahaan yang mengembangkan bisnis gerai waralaba pertama di Indonesia, bisnis waralaba yang bersifat transparan dan konsepnya saling menguntungkan serta saling percaya di pewartalaba, terwaralaba serta kepada konsumen sebagai pengonsumsi barang. Maraknya bisnis *retail* yang terjadi saat ini sangat membutuhkan minat berbelanja dikalangan masyarakat, karena Indomaret menyediakan berbagai macam produk sehari-hari dengan harga yang sudah tertera jelas dalam produk, ketersediaan layanan yang memadai

³Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo. hlm. 200

⁴Supri Wahyudi Otomo, dkk. 2017. Analisis Dampak Keberadaan Pasar Modern Terhadap Pasar Tradisional Sleko di Kota Madiun. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan* Vol. 6 No. 1 hlm. 59-72

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



mulai dari pagi hari sampai pada malam dan terdapat juga 24jam, tempat lebih nyaman, lebih bersih, sistem pemilihan dan pengambilan barang sendiri oleh konsumen sehingga memudahkan masyarakat untuk membeli serta mendapatkan barang yang dibutuhkan segera.

Namun dari beberapa keunggulan yang dipaparkan tersebut, Indomaret juga tidak terlepas dari pelayanan yang dinilai kurang memuaskan di sebabkan oleh faktor kelalaian dari pihak Indomaret itu sendiri. Salah satu contohnya adalah sering terjadinya selisih pada harga yang tertera di *label display* dengan harga yang harus dibayar di kasir.

Kesalahan pada label harga dengan daftar harga pada mesin di counter pembayaran sering kali terjadi, dimana harga yang tercantum dan saat pembayaran terdapat perbedaan disebabkan karena administrasi yang kurang teliti. Hal semacam ini sering terjadi perbedaan selisih harga yang tercantum pada rak dan yang harus dibayarkan ke kasir dapat sangat besar atau kecil, dan hal ini sangat merugikan konsumen. Adanya pemberian diskon kepada konsumen merupakan salah satu faktor penyebab adanya perbedaan yang terdapat antara di rak dan dikasir.⁵ Harga sepenuhnya diserahkan kepada mekanisme pasar, disini sulit bagi konsumen untuk menguji penurunan harga atau tidak. Boleh jadi, maraknya pemberian diskon akhir-akhir ini tidak lebih dari marketing *gimmick* untuk meraup konsumen.

Menurut pengertian Pasal 1 angka 2 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen,

⁵ Sudaryatmo. 1999. *Hukum & Advokasi Konsumen*, Cet. Ke-2. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. hlm. 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Perbedaan harga ini menimbulkan kebingungan pada konsumen apabila konsumen tidak membawa uang lebih, maka selisih perbedaan harga yang ada di rak dengan yang sebenarnya dapat membuat konsumen tidak jadi membeli barang. Apabila konsumen bertanya kepada pihak kasir atau pramuniaga mengenai perbedaan harga di rak dengan yang sebenarnya, maka umumnya pihak kasir atau pramuniaga mengatakan bahwa harga di rak tersebut harga lama dan belum diperbaharui, seharusnya dengan perubahan harga harus juga diikuti perubahan harga yang tercantum pada di rak sehingga, konsumen dapat mengetahui harga yang sebenarnya. Perbedaan harga di rak dan yang sebenarnya dapat dikatakan bahwa pelaku usaha memberi informasi yang menyesatkan akibatnya konsumen yang dirugikan.

Terkait dengan usaha yang tidak sehat juga diatur dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, adalah sebagai berikut :

Menjaga kepentingan umum dan meningkatkan efisiensi ekonomi nasional sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Mewujudkan iklim usaha yang kondusif melalui pengaturan persaingan usaha yang sehat, sehingga menjamin adanya kepastian kesempatan berusaha yang sama bagi pelaku usaha besar, pelaku usaha menengah dan pelaku usaha kecil.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Mencegah praktik monopoli dan atau persaingan usaha tidak sehat yang ditimbulkan oleh pelaku usaha.

Terciptanya efektifitas dan efisiensi dalam kegiatan usaha.

Jika mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 4 huruf (b) disebutkan bahwa salah satu hak konsumen adalah hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Disisi lain pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diwajibkan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Sebenarnya masalah konsumen tentang perbedaan harga ini sering dialami para konsumen ketika berbelanja di pasar modern tersebut. Biasanya para konsumen memakluminya dengan harapan akan adanya perubahan. Namun, ternyata perubahan malah terkadang semakin merugikan konsumen, seperti yang dialami oleh beberapa konsumen yang kemudian menuangkan kekecewaan mereka dan kerugian yang dialami melalui media massa baik media cetak, maupun media elektronik salah satunya melalui internet.

Selain itu banyak keluhan konsumen Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri soal dugaan kamufase harga. Selama periode tahun 2018-2019 terdapat 6 Kasus yang merasakan dirugikan. Contoh kasus tersebut yang dialami oleh konsumen akibat perbedaan harga antara di rak dengan di kasir hanyalah sebagian kecil dari banyaknya kasus yang ada. Perbedaan selisih harga



yang terjadi memang masih dalam jumlah yang kecil, tetapi bagaimana apabila selisih perbedaan harga tersebut terjadi kepada beberapa konsumen di waktu yang sama dalam jumlah yang banyak. Tentu saja ini akan menimbulkan kerugian bagi konsumen itu sendiri. Namun, tidak semua konsumen sadar akan kerugian yang ia alami, karena sering menganggap bahwa perbedaan harga tersebut terjadi dalam jumlah yang kecil dan penyelesaian masalah tersebut langsung diselesaikan di kasir dengan cara penggantian barang dan dengan memberikan harga yang paling murah.

Selain permasalahan diatas juga terdapat kendala yaitu tidak tersedianya tempat pengaduan konsumen atau Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Lembaga perlindungan kosumen swadaya masyarakat (LPKSM) di Provinsi Riau. LPKSM adalah suatu lembaga non pemerintah atau wadah pengaduan yang menampung kasus-kasus atau masalah yang berkaitan dengan hukum perdata guna untuk melindungi konsumen dari perbuatan yang dapat merugikan konsumen.

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum dengan mengangkat permasalahan mengenai **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERBEDAAN HARGA BARANG ANTARA YANG TERCANTUM DI RAK DENGAN DI MESIN KASIR INDOMARET (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri)”**.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B. Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya dalam penulisan ini, maka penulis telah menentukan batasan masalah yang akan diteliti. Adapun batasan masalah dari penelitian ini ialah hanya membahas terkait perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di rak dengan di mesin kasir Indomaret cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri.

C. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah yang akan dijawab dalam penelitian Proposal ini adalah :

1. Bagaimanakah perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di Rak dengan di Mesin Kasir Indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri)?
2. Apa saja hambatan dalam perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di Rak dengan di Mesin Kasir Indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri)?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan pokok masalah diatas maka tujuan dari penelitian yang penulis lakukan ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di Rak dengan di Mesin Kasir Indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Untuk mengetahui hambatan dalam perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di Rak dengan di Mesin Kasir Indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri).

Sedangkan yang menjadi Kegunaan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memperkaya khasanah ilmu hukum serta dapat memberikan sumbangan pemikiran guna membangun argumentasi ilmiah terhadap lahan perkebunan yang dikuasai.
2. Untuk dapat memberikan tambahan pengetahuan, sumbangan pemikiran bagi masyarakat luas, dalam mengatasi permasalahan perbedaan harga barang antara yang tercantum di Rak dengan di Mesin Kasir Indomaret.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen merupakan istilah yang seringkali disama artikan. Ada yang beranggapan bahwa hukum konsumen adalah juga hukum perlindungan konsumen. Namun ada pula yang membedakannya, dengan berpendapat bahwa baik mengenai substansi maupun mengenai luas lingkupnya adalah berbeda satu sama lain.

M. J. Leder menyatakan bahwa *“In a sense there is no such creature as consumer law”*.⁶ Sekalipun demikian, secara umum sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen itu seperti yang dinyatakan oleh Lowe, yakni *“rules of law which recognize the bargaining weakness of the individual consumer and which ensure that weakness is not unfairly exploited”*.⁷

Konsumen berada pada posisi yang lemah, maka konsumen harus dilindungi oleh hukum yang sifat dan tujuannya adalah memberikan perlindungan atau pengayoman terhadap masyarakat. Jadi, bisa dikatakan bahwa sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit untuk dipisahkan dan ditarik batasannya. Namun, ada juga yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas.

⁶ Shidarta. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo. hlm. 9.

⁷ R. Lowe. 1983, *Commercial Law, 6th ed.* London: Sweet & Maxwell. hlm. 23



Az. Nasution berpendapat bahwa “hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen”. Adapun, menurut Az. Nasution yang dimaksud dengan hukum konsumen adalah “keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat.”⁸

Adapun yang masih belum jelas dari pernyataan Az. Nasution berkaitan dengan kaidah-kaidah hukum perlindungan konsumen yang senantiasa bersifat mengatur. Apakah kaidah yang bersifat memaksa, tetapi memberikan perlindungan kepada konsumen tidak termasuk dalam hukum perlindungan konsumen?⁹ Untuk jelasnya, dapat dilihat dari ketentuan Pasal 383 KUHP berikut ini: Diancam dengan pidana penjara paling lama satu tahun empat bulan, seorang penjual yang berbuat curang terhadap pembeli:

- a. karena sengaja menyerahkan barang lain daripada yang ditunjuk untuk dibeli.
- b. mengenai jenis keadaan atau banyaknya barang yang diserahkan dengan menggunakan tipu muslihat.

Seharusnya ketentuan memaksa dalam Pasal 383 KUHP juga memenuhi syarat untuk dimasukkan ke dalam wilayah hukum perlindungan konsumen. Artinya, inti persoalannya bukan terletak pada kaidah yang harus “mengatur” atau “memaksa”. Dengan demikian, seharusnya dikatakan, hukum konsumen berskala

⁸ Az. Nasution. 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Widya. 1999. hlm. 23.

⁹ *Ibid.* hlm. 14.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lebih luas meliputi berbagai aspek hukum yang terdapat kepentingan pihak konsumen didalamnya. Salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungan, misalnya bagaimana cara konsumen untuk mempertahankan hak-hak yang dimilikinya terhadap gangguan dari pihak lain.

B. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Sudikno Mertokusumo memberikan ulasan asas hukum sebagai berikut:

“bahwa asas hukum bukan merupakan hukum kongkrit melainkan merupakan pilaran dasar yang umum dan abstrak atau merupakan latar belakang peraturan yang kongkrit yang terdapat dalam dan dibelakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat diketemukan dengan mencari sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan kongkrit tersebut”.¹⁰

Asas hukum ini ibarat jantung peraturan hukum atas dasar dua alasan yaitu, *pertama asas hukum* merupakan landasan yang paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Ini berarti bahwa penerapan peraturan-peraturan hukum itu dapat dikembalikan kepada asas-asas hukum. Kedua karena asas hukum mengandung tuntutan etis, maka asas hukum diibaratkan sebagai jembatan antara peraturan-peraturan hukum dengan cita-cita social dan pandangan etis masyarakatnya.¹¹

¹⁰ Sudikno Mertokusumo. 1996. *Penemuan Hukum: Suatu Pengantar*. Jakarta: Liberty. hlm. 5-6.

¹¹ *Ibid.* hlm. 85.

1. Asas Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terdapat beberapa asas yang terkandung didalamnya. Perlindungan konsumen dilakukan sebagai bentuk usaha bersama antara masyarakat (konsumen), pelaku usaha dan pemerintah sebagai pembentuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, hal ini terkandung dalam ketentuan Pasal 2 UUPK. Kelima asas tersebut adalah:

a) Asas Manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak yang lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, pelaku usaha (produsen) dan konsumen, apa yang menjadi haknya. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan hukum konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.

b) Asas Keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan pelaku usaha (produsen) dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Karena itu, UUPK mengatur sejumlah hak dan kewajiban dan pelaku usaha.

Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha (produsen), dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, pelaku usaha (produsen) dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak pun yang mendapat perlindungan atas kepentingan yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.

Asas keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberika jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakainya dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Karena itu Undang–Undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh produsen dan memproduksi dan mengedarkan produknya.

Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya Undang- Undang ini mengharapkan bahwa aturan–aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam Undang–Undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan menjamin terlaksananya Undang–Undang ini sesuai dengan bunyinya.¹²

Memperhatikan substansi Pasal 2 UUPK demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kelima asas yang disebutkan dalam Pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:

- a. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- b. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan; dan

¹² Janus Sidabalok. *Op Cit.* hlm. 25-26.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Asas kepastian hukum.¹³

Asas hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen tidak hanya terdapat dalam UUPK, tetapi juga terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Tidak Sehat yakni di dalam Pasal 2 yang berbunyi:

“Pelaku Usaha di Indonesia dalam menjalankan kegiatan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan memperhatikan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan kepentingan umum.”

2. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Tujuan yang ingin dicapai melalui UUPK ini sebagaimana disebut dalam Pasal 3 adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
 - b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

¹³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers. hlm.26



Menumbukan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Ketentuan Pasal 3 UUPK mengatur tujuan Khusus perlindungan konsumen sekaligus membedakan tujuan umum yang dikemukakan dengan ketentuan Pasal 2 UUPK. Keenam tujuan khusus tersebut dikelompokkan ke dalam tiga tujuan hukum secara hukum untuk mendapatkan keadilan. Tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat pada huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf f. Terakhir tujuan kepastian hukum terlihat dalam huruf d. Pengelompokan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena itu seperti yang dapat kita lihat dalam rumusan pada huruf a sampai huruf f terdapat tujuan yang dapat dikualifikasi sebagai tujuan ganda.

Tujuan perlindungan hukum tersebut merupakan isi pembangunan nasional yang menjadi sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen. Keenam tujuan tersebut hanya dapat tercapai secara maksimal, apabila didukung oleh keseluruhan subsitem perlindungan yang diatur dalam UUPK tanpa mengabaikan fasilitas penunjang dan kondisi masyarakat. Mengamati tujuan dasar yang terkandung di dalam UUPK, jelaslah bahwa undang-undang ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



membawa visi yang besar dan mulia dalam mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

C. Pihak-Pihak Terkait dalam Hukum Perlindungan Konsumen

1. Konsumen

Kata konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu *consumer*. Dalam bahasa Belanda, istilah konsumen disebut dengan *consument*. Konsumen secara harfiah adalah “orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh.”¹⁴ Pengertian konsumen secara yuridis telah diletakkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

Konsumen di dalam pengertian sehari-hari sering dianggap bahwa yang disebut konsumen adalah pembeli (Inggris: *buyer*, Belanda: *koper*). Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas kepada pembeli. Bahkan kalau disimak secara cermat pengertian konsumen sebagaimana di dalam Pasal 1 angka 2 UUPK, di dalamnya tidak ada disebut kata pembeli.¹⁵ Konsumen atau pemakai/pengguna barang dan/atau jasa terdiri atas 2 (dua) kelompok, yakni:

Pemakai atau pengguna barang dan/atau jasa (konsumen) dengan tujuan memproduksi (membuat) barang dan/atau jasa lain. atau mendapatkan

¹⁴ N.H.T. Siahaan. 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. ke-1, Bogor: Grafika Mardi Yuana. hlm 23.

¹⁵ *Ibid.* hlm. 24

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

barang dan/atau jasa untuk dijual kembali (tujuan komersial), yang disebut sebagai konsumen antara, dan;

Pemakai atau pengguna barang dan/atau jasa (konsumen) untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga, atau rumah tangganya (untuk tujuan non komersial), yang disebut sebagai konsumen akhir.¹⁶

Kategori kedua diatas telah diadopsi menjadi pengertian konsumen secara yuridis formal yang dituangkan pada Pasal 1 angka 2 UUPK, yaitu: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Selanjutnya pada Bab Penjelasan Pasal 1 angka 2 UUPK dinyatakan bahwa: “Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.”

Dari uraian pengertian konsumen diatas, maka selanjutnya dapat ditarik dua pembagian pengertian konsumen, yaitu dalam arti luas yang mencakup dua kriteria konsumen (konsumen antara dan konsumen akhir), dan pengertian konsumen dalam arti sempit, yaitu hanya mengacu pada konsumen akhir (*end consumer*). Di antara dua jenis atau kategori tersebut, yang dilindungi di dalam

¹⁶ Az. Nasution. hlm.18



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

UUPK hanyalah konsumen akhir (*end consumer*). UUPK mengatur mengenai perlindungan bagi konsumen akhir. Konsumen akhir dapat dibagi ke dalam 3 (tiga) golongan, yaitu:

- a. Pemakai adalah setiap konsumen yang memakai barang yang tidak mengandung listrik atau elektronika, seperti pemakaian pangan, sandang, pangan, alat transportasi, dan sebagainya.
- b. Pengguna adalah setiap konsumen yang menggunakan barang yang mengandung listrik atau elektronika seperti penggunaan lampu listrik, radio tape, TV, ATM, dan sebagainya.
- c. Pemanfaat adalah setiap konsumen yang memanfaatkan jasa-jasa konsumen, seperti: jasa kesehatan, jasa angkutan, jasa pengacara, jasa pendidikan, jasa perbankan, jasa transportasi, jasa rekreasi dan sebagainya.

2 Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 angka 3 UUPK pengertian dari pelaku usaha, yaitu:

Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Selanjutnya pada Bab Penjelasan tentang Pasal 1 angka 3 UUPK dinyatakan bahwa: “Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), koperasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UUPK cukup luas karena meliputi grosir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa, terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasikan sebagai produsen adalah pembuat produk jadi (*finished product*); penghasil bahan baku, pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkannya sebagai produsen, dengan cara mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakannya dengan produk asli, pada produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud untuk diperjualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importer tidak dapat ditentukan.¹⁷

Seharusnya digugat oleh konsumen manakala dirugikan oleh pelaku usaha. Urutan-urutan tersebut sebaiknya disusun sebagai berikut:

- a) Yang pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat barang tersebut jika berdomisili di dalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan.
- b) Apabila barang yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena UUPK tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

¹⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. Op.Cit. hlm. 8-9



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apabila produsen maupun importir dari suatu barang tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut.¹⁸

Urutan-urutan pihak di atas tentu saja hanya diberlakukan jika suatu barang mengalami cacat pada saat produksi, karena kemungkinan barang mengalami kecacatan pada saat sudah berada di luar kontrol atau di luar kesalahan pelaku usaha yang memproduksi produk tersebut. Urutan-urutan tersebut juga mempertimbangkan tentang kompetensi pengadilan maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK), karena siapapun yang digugat oleh konsumen, Pengadilan atau BPSK yang kompeten adalah yang mewilayahi tempat tinggal konsumen, sehingga tidak memberatkan konsumen.¹⁹

D. Hak dan Kewajiban

Konsumen serta Pelaku Usaha Hak merupakan sesuatu yang patut diterima setelah melakukan suatu hal atau kewajiban tertentu, dimana apabila setelah melakukan kewajiban namun hak tidak diberikan, maka boleh dituntut secara paksa agar hak tersebut diberikan. Sebelum memperoleh hak, ada suatu perbuatan yang harus dilakukan terlebih dahulu, yang dinamakan dengan kewajiban. Kewajiban merupakan sesuatu yang harus atau wajib dilaksanakan dengan tujuan untuk memperoleh hak.

¹⁸ *Ibid.* hlm. 10

¹⁹ *Ibid.* hlm.11



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

Hubungan timbal balik antara konsumen dan pelaku usaha juga terdapat hak dan kewajiban yang dimiliki oleh masing-masing pihak, seperti contohnya, konsumen berhak memperoleh barang dan/atau jasa yang ingin ia dapatkan setelah memenuhi kewajibannya untuk membayar kepada pelaku usaha atas barang dan/atau jasa tersebut. Sebaliknya, pelaku usaha juga memiliki hak untuk menerima pembayaran dari konsumen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan setelah memenuhi kewajibannya untuk memberikan barang dan/atau jasa yang diinginkan konsumen. Berikut ini pembahasan selengkapnya mengenai hak dan kewajiban dari konsumen serta pelaku usaha.²⁰

1. Hak dan Kewajiban dari Konsumen

Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar masyarakat bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri.²¹ Tujuannya apabila terjadi suatu tindakan yang tidak adil terhadapnya, maka secara spontan ia akan dapat menyadari hal tersebut lalu segera mengambil tindakan untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya akan berdiam diri ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

Berdasarkan Pasal 4 UUPK, hak-hak yang dimiliki oleh konsumen adalah sebagai berikut:

²⁰Nasution, Az. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media
²¹Siahaan. 2005. *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produs*. Jakarta: Panta Rei

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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

Hak-hak dasar konsumen dalam UUPK di atas merupakan penjabaran dari Pasal-Pasal yang bercirikan negara kesejahteraan, yaitu Pasal 27 ayat (2) dan Pasal 33 UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945.²² Sebelumnya

²² Adrian Sutedi. *Op.Cit.* hlm. 24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada tahun 1962, hak-hak konsumen pertama kalinya dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy pada tanggal 15 Maret 1962, melalui pidato kenegaraan di hadapan Kongres Amerika Serikat yang berjudul “*Special Message for the Protection of the Consumer Interest*” atau yang lebih dikenal dengan istilah “Deklarasi Hak Konsumen” (*Declaration of Consumer Right*). Kemudian menurut Bob Widyahartono menyebutkan bahwa deklarasi tersebut menghasilkan empat dasar hak konsumen (*the four consumer basic rights*) yaitu terdiri atas:

1. Hak untuk memperoleh keamanan atau *The Right To Be Secured*;
2. Hak untuk memperoleh informasi atau *The Right To Be Informed*;
3. Hak untuk memilih atau *The Right To Choose*; dan
4. Hak untuk didengarkan atau *The Right To Be Heard*.²³

Berdasarkan beberapa uraian mengenai hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, terdapat hak yang sering disebutkan dan merupakan hak yang penting bagi konsumen, yaitu hak untuk memperoleh jaminan atas keamanan dan kesehatan dari penggunaan barang atau produk yang dijual oleh pelaku usaha, dimana hal ini berkaitan dengan hak konsumen yang lain, yaitu hak untuk memperoleh informasi yang jelas dan memadai mengenai tata cara penggunaan barang atau produk tersebut. Selain informasi yang jelas dan memadai konsumen juga perlu diberikan pembinaan atau pendidikan agar tidak terjadi kesalahan dalam penggunaan barang atau produk tersebut.

²³ Abdul Halim Barkatullah. 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Nusa Media. hlm. 21

Hak selanjutnya yang paling dibutuhkan oleh konsumen adalah hak untuk didengarkan keluhan atau klaimnya tersebut, dimana pihak pelaku usaha harus memberikan kompensasi, ganti rugi, ataupun penggantian terhadap produk atau barang tersebut apabila produk atau barang tersebut tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh pelaku usaha kepada konsumen, karena hal tersebut dapat menyebabkan kerugian pada konsumen. Untuk itu, sangatlah penting dan perlu bagi konsumen untuk memperhatikan hal-hal yang harus diperjuangkan apabila hak-haknya dilanggar. Seorang konsumen harusnya tidak hanya tinggal diam dan tidak berbuat apa-apa ketika hak-hak yang ia miliki jelas-jelas dilanggar oleh pelaku usaha. Selain hak-hak diatas, sebagai balance, konsumen juga mempunyai beberapa kewajiban. Sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 5 UUPK yaitu:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban-kewajiban tersebut haruslah dilakukan oleh konsumen, sebab hal-hal tersebut sangatlah berguna bagi konsumen agar konsumen dapat selalu berhati-hati ketika melakukan transaksi ekonomi dan hubungan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perdagangan. Dengan cara seperti itu, setidaknya konsumen dapat terlindungi dari kemungkinan-kemungkinan masalah yang akan menghampirinya. Untuk itu, memperhatikan kewajiban-kewajiban konsumen sama pentingnya dengan memperhatikan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen.

2. Hak dan Kewajiban dari Pelaku Usaha

Pelaku usaha juga diberi hak sebagai bentuk usaha untuk menciptakan kenyamanan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, maka pelaku usaha juga memiliki hak-hak.²⁴ Sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK, hak pelaku usaha yaitu:

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

²⁴ *Ibid.* hlm. 36

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.²⁵ Mengenai hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, yang dimaksud adalah hak-hak yang diatur dalam Undang-Undang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-Undang Perbankan, dan peraturan perundang-undangan yang terkait.

Selain memiliki hak, pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakannya. Adapun kewajiban pelaku usaha diatur di dalam Pasal 7 UUPK, yaitu sebagai berikut:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

²⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. hlm. 50-51

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaku usaha di dalam UUPK diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik untuk melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.²⁶ Dalam UUPK tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelakuusaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi sampai pada tahap penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan melakukan itikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja

²⁶Yuyus Shofie. 2002. *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*. Bandung: Get Gahlia Indonesia

disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi oleh produsen atau pelaku usaha, sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat dirugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.²⁷

Mengenai kewajiban kedua pelaku usaha, yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, karena informasi merupakan hak dari konsumen. Apabila pelaku usaha memberikan informasi atau penjelasan yang kurang memadai kepada konsumen, maka hak tersebut merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi) yang dapat merugikan konsumen.

Pencantuman informasi bagi konsumen yang berupa instruksi atau petunjuk prosedur pemakaian suatu produk merupakan hal yang wajib dilakukan oleh pelaku usaha agar produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha tersebut tidak dianggap cacat karena ketiadaan informasi maupun informasi yang kurang. Sebaliknya, konsumen juga memiliki kewajiban untuk membaca lalu mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dari suatu produk agar konsumen dapat memakai atau memanfaatkannya secara baik dan benar demi keamanan konsumen.²⁸

3. Perjanjian Jual Beli

Berdasarkan Pasal 1457 KUHPdata, jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk

²⁷ *Ibid.* hlm. 54

²⁸ *Ibid.* hlm. 55

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Wujud dari hukum jual beli adalah rangkaian hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pihak, yang saling berjanji, yaitu penjual dan pembeli. Biasanya sebelum mencapai kesepakatan, didahului dengan tawar-menawar, yang berfungsi sebagai penentu sejak kapan terjadinya persetujuan tetap. Sejak terjadinya persetujuan tetap, maka perjanjian jual beli tersebut dinyatakan sah dan mengikat sehingga wajib dilaksanakan oleh penjual dan pembeli.

Jual beli merupakan perjanjian yang paling banyak diadakan dalam kehidupan masyarakat.²⁹ Tujuan utama dari jual beli ialah memindahkan hak milik atas suatu barang dari seseorang tertentu kepada orang lain.

1. Konsep Jual Beli:**a. Subjek Jual Beli**

Istilah jual beli menyatakan bahwa terdapat dua pihak yang saling membutuhkan sesuatu melalui proses tawar-menawar. Pihak pertama tersebut penjual dan pihak kedua disebut sebagai pembeli.

b. Perbuatan Jual Beli

Perbuatan jual beli mencakup tiga istilah, yaitu persetujuan, penyerahan dan pembayaran. Persetujuan adalah perbuatan yang menyatakan tercapainya kata sepakat antara penjual dan pembeli mengenai objek persyaratan jual beli. Penyerahan adalah perbuatan mengalihkan hak milik atas objek jual beli dari penjual kepada pembeli.

²⁹ Abdulkadir Muhammad. 2010. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. hlm. 317

Pembayaran adalah perbuatan menyerahkan sejumlah uang dari pembeli kepada penjual sebagai imbalan atas benda yang diterima.

c. Objek Jual beli

Benda yang menjadi objek jual beli harus benda tertentu atau dapat ditentukan baik wujud, jenis, jumlah, maupun harganya dan benda itu memang benda yang boleh diperdagangkan. Benda yang dijualbelikan itu statusnya jelas dan sah menurut hukum, diketahui secara jelas calon pembeli, dijual ditempat umum, dan tidak merugikan calon pembeli yang jujur.

d. Hubungan kewajiban dan hak

Hubungan kewajiban dan hak adalah ketertarikan penjual untuk menyerahkan benda memperoleh pembayaran, keterkaitan pembeli untuk membayar harga dan memperoleh benda.

2. Asas terjadi Jual Belia

a. Asas Konsensual

Sesuai dengan asas konsensual yang menjadi dasar perjanjian, jual beli itu sudah terjadi dan mengikat pada saat tercapai kata sepakat antara penjual dan pembeli mengenai benda dan harga sebagai unsur esensial perjanjian jual beli. Ketika penjual dan pembeli menyatakan setuju tentang benda dan harga, ketika itu pula jual beli terjadi dan mengikat secara sah kedua belah pihak. Menurut Pasal 1458 KUHPerdara, jual beli dianggap sudah terjadi ketika penjual dan pembeli mencapai kata sepakat tentang benda dan harga meskipun

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

benda belum diserahkan dan harga belum dibayar. Kata sepakat yang dimaksud adalah apa yang dikehendaki oleh penjual sama dengan apa yang dikehendaki oleh pembeli.

b. Persetujuan Kehendak

Subekti menyatakan bahwa asas tersebut dapat disimpulkan dari Pasal 1320 KUHPerdara yang mengatur tentang unsur-unsur dan syarat-syarat perjanjian sah. Salah satunya adalah persetujuan kehendak, atau kata sepakat antara pihak-pihak. Sejak tercapai kata sepakat, maka perjanjian jual beli itu sah dan mengikat kedua belah pihak untuk memenuhinya.³⁰

3. Risiko dalam Jual Beli

a. Risiko dan Keadaan Memaksa

Risiko adalah kewajiban menjamin kerugian yang disebabkan oleh suatu peristiwa diluar kesalahan penjual dan pembeli. Masalah risiko merupakan akibat dari peristiwa keadaan memaksa yang terjadi di luar kesalahan penjual atau pembeli, yang menimbulkan munah atau rusak benda objek jual beli sehingga timbul masalah siapa yang bertanggung jawab atas kerugian yang timbul.

b. Pengaturan Risiko

Menurut ketentuan Pasal 1460 KUHPerdara, jika benda yang dijual itu berupa benda yang sudah ditentukan, sejak saat terjadi pembelian, benda tersebut menjadi tanggung jawab pembeli meskipun

³⁰ Subekti. 1985. *Aneka Perjanjian*. Bandung: Penerbit Alumni. hlm. 14



penyerahannya belum dilakukan dan penjual berhak menuntut harganya.

c. Pengaturan Risiko Tidak Adil

Menurut Subekti, penerapan Pasal 1460 KUHPdata ini oleh masyarakat dirasakan tidak adil. Oleh karena itu, perlu dibatasi dengan menunjuk Yurisprudensi Mahkamah Agung Belanda yang menafsirkan Pasal 1460. Secara sempit menunjuk pada perkataan “benda tertentu” yang harus diartikan sebagai benda yang dipilih dan ditunjuk oleh pembeli dengan pengertian tidak dapat ditukar dengan benda lain, dengan membatasi berlakunya Pasal 1460 seperti itu, keganjilan sudah dapat dikurangi.³¹

E. Profil Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Pekanbaru

Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana ada sebuah penjelasan mengenai lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Lembaga ini yang berperan aktif dalam perlindungan konsumen dan bergerak sebagai pengawas dan sekaligus pemampung semua keluhan konsumen. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) sendiri menurut undang-undang perlindungan konsumen adalah lembaga non-pemerintah yang diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan yang menangani perlindungan konsumen.

Lembaga perlindungan konsumen sendiri perlu dukungan dari pemerintah untuk menjalankan semua tugasnya, dan disini pemerintah memberikan langsung kepada masyarakat untuk berperan melalui sebuah lembaga. Yaitu salah satu

³¹ *Ibid.* hlm.6-37



peran masyarakat adalah adanya lembaga perlindungan konsumen swadya masyarakat. Peraturan Pemerintah No 58 Tahun 2001 juga mengatur tentang adanya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadya Masyarakat (LPKSM) yaitu dalam Pasal 1 ketentuan umum lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsum. Dengan ketentuan peraturan di ataslah kota Pekanbaru kota yang sedang berkembang membentuk sebuah Lembaga Perlindungan Konsumen Swadya Masyarakat (LPKSM) yang namanya adalah Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Pekanbaru dimana lembaga ini adalah anak dari YLKI yang bepusat di Jakarta tepatnya Jakarta selatan. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadya Masyarakat (LPKSM) Pekanbaru Riau beralamat di JL Jati Gang Damai, No. 34, Senepelen, Kp. Baru, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru.

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen di sini maksudnya segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 89 Tahun 2019, perubahan dari Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, menyebutkan bahwa:

1. Pemerintah mengakui LPKSM yang memenuhi syarat sebagai berikut:
 - a. Terdaftar pada pemerintah Daerah Provinsi; dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Bergerak di bidang Perlindungan Konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. LPKSM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melakukan kegiatan perlindungan konsumen di seluruh wilayah Indonesia

Pasal 9 Peraturan Pemerintah Nomor 89 Tahun 2019 menjelaskan bahwa:

- 1) Dalam melaksanakan tugas, LPKSM dapat bekerja sama dengan organisasi atau lembaga lainnya, baik yang bersifat nasional maupun internasional.
- 2) LPKSM melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Pemerintah Daerah Provinsi setiap tahun

Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat menyebutkan, bahwa Tugas LPKSM meliputi kegiatan:

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban serta kehati-hatian konsumen, dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukan;
- c. Melakukan kerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ketentuan tersebut di atas memperlihatkan, bahwa LPKSM bertugas memberikan bantuan kepada masyarakat/konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan atau pemakaian barang dan/atau jasa yang berasal dari produsen atau penghasil/pembuat barang dan/atau jasa tersebut.

Susunan organisasi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagaimana susunan organisasi yang biasa didirikan oleh lembaga-lembaga lain, pada prinsipnya adalah sama, yakni terdiri dari ketua, sekretaris, bendahara, divisi pengaduan, dan divisi operasional. Kemudian juga bisa ditambah dengan divisi-divisi sesuai dengan kebutuhan.

1. Ketua, bertugas sebagai manajerial suatu organisasi, memimpin rapat, menerima dan mengatur pengaduan yang masuk, serta menentukan hari dan tanggal pemeriksaan kasus yang masuk.
2. Sekretaris, bertugas mengurus secara administrasi organisasi, yakni mengatur dan menentukan semua urusan administrasi dan mencatat hal-hal yang penting dari kasus atau pengaduan yang masuk.
3. Bendahara, bertugas mengatur keuangan, serta menentukan dan mencatat pengeluaran dan pemasukan uang, dan mengatur pembelian alat-alat yang dibutuhkan untuk operasional organisasi.
4. Divisi pengaduan, bertugas mengatur dan mencatat pengaduan-pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, serta mengklarifikasi jenis-jenis pengaduan tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Divisi operasional, bertugas untuk melaksanakan tugas lapangan yang berhubungan dengan laporan dari masyarakat, melakukan investigasi dan observasi ke lapangan yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat
6. Divisi-divisi lain sesuai dengan kebutuhan, organisasi dapat membentuk divisi-divisi yang dapat mendukung kinerja organisasi agar dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuannya

LPKSM juga dapat membuat visi sesuai dengan yang sudah disepakati bersama, seperti “Mewujudkan Perlindungan Konsumen yang kredibel serta mandiri untuk mencapai tujuan kenyamanan, keamanan, keselamatan dan kesehatan, serta kepastian huku

LPKSM juga dapat menetapkan misinya, antara lain adalah:

- a. Menjaga dan meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak dan kewajibannya.
- b. Menciptakan kemandirian konsumen dengan melalui pendidikan agar menjadi konsumen yang cerdas dan mandiri.
- c. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen agar bisa melindungi diri sendiri.
- d. Membentuk suasana iklim usaha yang kondusif demi tercapai keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha.
- e. Menumbuh kembangkan pembentukan kantor cabang diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- f. Menjaga kemandirian/independent LPKSM di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia



Dari beberapa penjelasan di atas dapat dipahami, bahwa LPKSM dapat tumbuh dan berkembang dengan cara membuat cabang-cabang yang ada di kabupaten/kota seluruh Indonesia. Hal ini dapat dilakukan apabila LPKSM tersebut dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan tujuan didirikannya LPKSM, yakni untuk memantu masyarakat atau konsumen, ketika ada barang dan/atau jasa yang digunakannya, sudah tidak sesuai dengan dapat merugikan konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

F. Profil Indomaret

1. Sejarah Indomaret

Retailer atau eceran yaitu badan usaha yang mendistribusikan barang/jasa kepada konsumen baik biasanya mereka menjual secara eceran. Retailer mempunyai peranan penting baik dalam pendistribusiannya maupun mempromosikan barang tertentu.³²

Biasanya produsen/distributor mengirim barang dalam jumlah besar untuk menekan biaya transportasi. Hal ini tentu akan menyulitkan konsumen, karena mereka hanya membutuhkan sedikit untuk kebutuhan sehari-hari. Retailer membantu mereka untuk membeli dari produsen/distributor dan menjual kembali dalam jumlah yang lebih kecil. Mereka juga menyimpan barang tersebut sehingga jika konsumen kala membutuhkan tinggal membelinya melalui retail. Menyediakan Pelayanan (*Customer Service*). Retailer mempekerjakan orang agar dapat memberikan informasi seputar produk

³² Dilihat dari <https://lukmanuddin.wordpress.com/2014/06/05/pengertian-retail/> [Diakses pada 15 Juni 2020 pukul 00:12 wib]



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tertentu. Para pegawai yang dipekerjakan dapat melayani konsumen untuk membantu memilih dan menemukan produk yang diinginkan. Retail erelektronik atau baju biasanya memerlukan pegawai yang relatif cukup banyak. Selain itu retail juga memberikan layanan-layanan berupa kredit untuk barang tertentu, layanan pesan antar, dan jasa lainnya sesuai dengan jenis produk yang ditawarkan

Berawal dari pemikiran untuk mempermudah penyediaan kebutuhan pokok sehari-hari karyawan, maka pada tahun 1988 didirikanlah sebuah gerai yang diberi nama Indomaret. Sejalan pengembangan operasional toko, perusahaan tertarik untuk lebih mendalami dan memahami berbagai kebutuhan dan perilaku konsumen dalam berbelanja. Guna mengakomodasi tujuan tersebut, beberapa orang karyawan ditugaskan untuk mengamati dan meneliti perilaku belanja masyarakat. Kesimpulan yang didapat adalah bahwa masyarakat cenderung memilih belanja di gerai modern berdasarkan alasan kelengkapan pilihan produk yang berkualitas, harga yang pasti dan bersaing, serta suasana yang nyaman.³³

Berbekal pengetahuan mengenai kebutuhan konsumen, keterampilan pengoperasian toko dan pergeseran perilaku belanja masyarakat ke gerai modern, maka terbit keinginan luhur untuk mengabdikan lebih jauh bagi nusa dan bangsa. Niat ini diwujudkan dengan mendirikan Indomaret, dengan badan hukum PT. Indomarcopristamata yang memiliki visi “menjadi jaringan ritel yang unggul” serta motto “mudah dan hemat”.

³³ “Sejarah dan Visi”, dalam <http://indomaret.co.id/korporat/sejarah-dan-visi.html>, diakses pada 01 Juni 2020.



Pada mulanya Indomaret membentuk konsep penyelenggaraan gerai yang berlokasi di dekat hunian konsumen, menyediakan berbagai kebutuhan pokok maupun kebutuhan sehari-hari, melayani masyarakat umum yang bersifat majemuk, serta memiliki luas toko sekitar 200 m².

Seiring dengan perjalanan waktu dan kebutuhan pasar, Indomaret terus menambah gerai di berbagai kawasan perumahan, perkantoran, niaga, wisata dan apartemen. Dalam hal ini terjadilah proses pembelajaran untuk pengoperasian suatu jaringan retail yang berskala besar, lengkap dengan berbagai pengalaman yang kompleks dan bervariasi.

Setelah menguasai pengetahuan dan keterampilan mengoperasikan jaringan ritel dalam skala besar, manajemen berkomitmen untuk menjadikan Indomaret sebagai sebuah riset nasional. Hal ini tidak terlepas dari kenyataan bahwa seluruh pemikiran dan pengoperasian perusahaan ditangani sepenuhnya oleh putra putri Indonesia. Sebagai aset nasional, Indomaret ingin berbagi kepada masyarakat Indonesia melalui bisnis waralaba dan juga mampu bersaing dalam persaingan global. Oleh karena itu, visi perusahaan berkembang “menjadi aset nasional dalam bentuk jaringan ritel waralaba yang unggul dalam persaingan global”.

Konsep bisnis waralaba indomaret adalah yang pertama dan merupakan pelopor di bidang minimarket di Indonesia. Sambutan masyarakat ternyata positif, terbukti dengan peningkatan jumlah terwaralaba Indomaret dari waktu ke waktu. Konsep bisnis waralaba perusahaan juga diakui oleh pemerintah melalui penghargaan yang diberikan kepada Indomaret selaku “perusahaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

waralaba unggul 2003". Penghargaan semacam ini adalah yang pertama kali diberikan kepada perusahaan minimarket di Indonesia dan sampai saat ini hanya Indomaret yang menerimanya.

Saat ini Indomaret berkembang sangat pesat dengan jumlah gerai mencapai lebih dari 9.096 gerai, terdiri dari 40% gerai milik terwaralaba dan 60% gerai milik perusahaan. Sebagian besar pasokan barang dagangan untuk seluruh gerai berasal dari 22 pusat distribusi Indomaret yang menyediakan lebih dari 4.800 jenis produk. Kini keberadaan Indomaret makin diperkuat dengan kehadiran indogrosir, anak perusahaan dengan konsep bisnis pusat perkulakan.

2. Visi dan Budaya Indomaret Cabang Lipat Kain

Dalam proses pendirian dan pengembangannya, Indomaret menetapkan hal-hal sebagai berikut:

1) Visi

Menjadi asset nasional dalam bentuk jaringan ritel waralaba yang unggul dalam persaingan global.

2) Motto

Mudah dan Hemat.

3) Budaya

Menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, kebenaran dan keadilan, kerja sama kelompok, kemajuan melalui inovasi yang ekonomis serta mengutamakan kepuasan konsumen.

4) Esensi

Pendekatan dengan senyuman yang tulus, untuk membangun hidup lebih baik.

3. Kondisi Fisik Indomaret di Cabang Lipat Kain

Kondisi fisik Indomaret dapat dikatakan lumayan mumpuni. Dalam artian untuk melakukan kegiatan operasional Indomaret disesuaikan dengan unit kerja masing-masing, Indomaret dapat memenuhi segala perlengkapan dan kebutuhan anggotanya. Adapun fasilitas yang ada di Indomaret meliputi lahan parkir yang luas, AC, CCTV, fasilitas ATM, dan lain-lain.

4. Strategi Pemasaran Indomaret Cabang Lipat Kain

Target pasar Indomaret adalah semua kalangan masyarakat di Indonesia, baik kalangan menengah ke bawah ataupun kalangan menengah ke atas. Strategi pemasarannya diintegrasikan dengan kegiatan promosi yang dijalankan secara berkala dengan berbagai metode sesuai dengan jenis produk dan fokus targetnya. Setiap gerai menyediakan lebih dari 4.000 produk food, non food, general *merchandise* dan *fresh product* dengan harga hemat, untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari konsumen. Beberapa strategi jangka pendek yang dijalankan oleh Indomaret antara lain:

1) Harga Heboh

Harga heboh yaitu promosi mingguan yang memberikan harga sangat murah untuk produk-produk kebutuhan sehari-hari

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Super Hemat

Seper hemat merupakan Leaflet (brosur) edisi dua mingguan yang mempromosikan produk-produk dengan harga hemat sebagai panduan bagi konsumen untuk belanja hemat.¹⁰ Promosi tersebut dilakukan pada dua periode. Periode pertama dilaksanakan pada tanggal 1 sampai dengan tanggal 15, sedangkan periode kedua dilaksanakan pada tanggal 16 sampai dengan 30.

3) Promosi Bulan Ini

Promosi bulan ini merupakan promosi bulanan atas produk tertentu dalam bentuk pemberian hadiah langsung atau potongan harga.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

G. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian oleh Laily Indrianingsih, tahun 2021, jurnal ilmu hukum Volume 17 Nomor 2 dengan judul penelitian “perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga pada rak barang dengan struk kasir di ria swalayan mojosar”.

Tujuan penelitian terdahulu ini ialah mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan karena harga barang yang tertera di rak display barang berbeda dengan yang ada di struk kasir.

Hasil dalam penelitian ini ialah Adanya swalayan menambah kepuasan para konsumen dalam berbelanja karena lebihnya dibandingkan pasar tradisonal. Namun dibalik lebihnya tersebut swalayan juga memiliki beberapa kekurangan yang salah satunya adalah adanya perbedaan harga yang tertera pada rak display dengan harga yang harus dibayar di kasir. Hal ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

tentu saja merugikan konsumen, karena pihak konsumen tidak memperoleh kepastian atas harga suatu barang tersebut. Oleh karena itu perlu adanya pengaturan mengenai hal ini untuk melindungi hak-hak konsumen yang sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dimana pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas kepada konsumen. Konsumen perlu mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum mengenai bagaimana hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Persamaan dengan penelitian terdahulu ialah membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga pada rak barang dengan struk kasir. Letak perbedaannya ialah, lokasi penelitian dan hasil penelitian, sedangkan penulis memfokuskan penelitian pada indomaret cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri.

2. Penelitian oleh Shavira Andriasari, tahun 2019, jurnal ilmu hukum Diponegoro Volume 8 Nomor 4 dengan judul penelitian “Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Semarang”.

Tujuan penelitian terdahulu ini ialah mengetahui bagaimana anggung jawab dari pihak Indomaret Semarang terhadap selisih harga pada rak dengan struk kasir. Dan Bagaimanakah upaya penyelesaian hukum atas tanggung jawab dari pihak Indomaret Semarang terhadap selisih harga pada rak dengan struk kasir.



Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu, bahwa tanggung jawab dari pihak Indomaret Semarang terhadap selisih harga pada rak dengan struk kasir, diselesaikan dengan memberikan harga terendah bagi konsumen yang mengalami selisih harga pada rak dengan struk kasir dengan cara musyawarah atau secara kekeluargaan. Selain itu upaya perlindungan hukum dalam penyelesaian sengketa juga dilakukan oleh pemerintah, guna mengantisipasi kecurangan yang dilakukan oleh pengusaha yang bertujuan supaya konsumen terhindar dari kerugian yang diderita akibat perbedaan harga pada display dan kasir di Indomaret. Dengan demikian dapat diketahui bahwa jika terdapat perbedaan antara harga barang yang dicantumkan dengan harga atau tarif yang dikenakan pada saat pembayaran, yang berlaku adalah harga atau tarif yang terendah (Pasal 7 ayat (2) Permendag Nomor 35 Tahun 2013. Perbuatan pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perbedaan harga pada rak dengan struk kasir akan diselesaikan secara negosiasi yaitu dengan cara memberikan harga yang terendah antara rak dan kasir.

Persamaan dengan penelitian terdahulu ialah membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga pada rak barang dengan struk kasir di Indomaret. Letak perbedaannya ialah, peneliti terdahulu memfokuskan penelitian terhadap lokasi penelitian dan hasil penelitian, sedangkan penulis memfokuskan penelitian pada indomaret cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian. Berdasarkan uraian teori yang telah dipadukan, maka peneliti dapat merumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_{1a}: Adanya perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di Rak dengan di Mesin Kasir Indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri).

H₁₀: Belum adanya perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di Rak dengan di Mesin Kasir Indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri).

2. H_{2a}: Adanya hambatan dalam perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di Rak dengan di Mesin Kasir Indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri).

H₂₀: Belum adanya hambatan dalam perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di Rak dengan di Mesin Kasir Indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk memecahkan sebuah masalah ataupun cara mengembangkan ilmu pengetahuan dengan menggunakan metode ilmiah.³⁴

Jenis penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah kualitatif atau penelitian lapangan. Sedangkan jika dilihat dari sifat, penelitiannya, penelitian ini bersifat deskriptif, artinya memberikan gambaran yang jelas mengenai objek tertentu dan menjelaskan hal-hal yang terkait atau melukiskan secara sistematis secara faktual dan cermat.³⁵ Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi faktual secara rinci, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan gejala lainnya di dalam masyarakat.³⁶

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan secara yuridis empiris, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan cara mengkaji peraturan perundang-undangan atau peraturan yang berlaku serta melihat bagaimana keadaan nyata penerapan perundang-undangan tersebut yang terjadi didalam kehidupan masyarakat.³⁷

³⁴ Jonaedi Efendi dan Johny Ibrahim. 2018. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Depok : Prenadamedia Group. Edisi Kedua. hlm. 3

³⁵ Sarifuddin Azwar. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta:Pustaka Belajar. hlm.7

³⁶ Amiruddin dan Zainal Asikin. 2010. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali Per. hlm. 25.

³⁷ Muh Abdul Kadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. hlm.101



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, maka penelitian ini dilakukan di Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar. Adapun alasan pemilihan judul karena sepanjang tahun 2018-2019 terdapat 6 kasus dengan keluhan yang sama dan terdapat kendala dalam pengaduan yaitu tidak adanya tempat atau wadah untuk pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pihak indomaret.

D. Subjek dan Objek penelitian

1. Subjek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini ialah Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Pekanbaru Riau, kasir di Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri, dan Konsumen atau pelanggan yang melakukan pembayaran shopee melalui kasir Indomaret.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di Rak dengan di Mesin Kasir Indomaret

E. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak dikenal istilah populasi dan sampel. Pada penelitian kualitatif lebih dikenal dengan istilah informan. Informan adalah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



suasana penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian³⁸

Informan peneliti dalam penelitian ini 1 orang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Pekanbaru Riau, 1 orang kasir di Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri, dan 6 Konsumen/pelanggan. Adapun metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif.³⁹

F. Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber dari lapangan dan literatur, yang meliputi:

- a. Data Primer yaitu merupakan data yang diperoleh secara langsung dari para responden, sehubungan dengan pembahasan penelitian ini yang berkenaan dengan perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di Rak dengan di Mesin Kasir Indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar).

³⁸ Amiruddin dan Zainal Asikin. 2004. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. hlm. 95

³⁹ Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. hlm. 130

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Data Sekunder yaitu dokumen yang berasal dari bahan-bahan kepustakaan berupa buku-buku literature, pendapat para ahli dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
- c. Data Tersier yaitu merupakan data pelengkap yang sifatnya memberikan petunjuk atau penjelasan tambahan terhadap bahan primer dan sekunder. Dalam penelitian ini bahan hukum tersier adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *website* dan sebagainya.⁴⁰

G. Teknik Pengumpul Data

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara :

- a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan melalui proses pengamatan langsung melalui gejala atau fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan.
- b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan melakukan dialog/percakapan (tanya jawab) secara langsung kepada responden.
- c. Kajian Pustaka adalah metode pengumpulan data digunakan peneliti dalam mencari dan mengumpulkan stimulus-stimulus yang mendukung dan menguatkan penelitian yang diadakan. Metode ini dilakukan dengan mengkaji berbagai literatur yang mendukung dan berkaitan dengan objek penelitian.

⁴⁰ *Ibid.* hlm.12

H. Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Analisis data ialah sebuah proses untuk menafsirkan, merumuskan dan memakai suatu data yang telah didapat, dalam proses ini diperlukan kecermatan, ketelitian dan pencurahan daya pikir yang optimal sehingga hasil analisis datanya diharapkan mampu memberikan jawaban dari permasalahan yang dikemukakan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data dengan metode deskriptif kualitatif, mendeskripsikan data-data yang diperoleh di lapangan kemudian terhadap data-data tersebut akan dilakukan analisa. Kemudian penulis menarik kesimpulan dari hal yang bersifat umum kepada hal yang bersifat khusus mengenai perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di Rak dengan di Mesin Kasir Indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian di atas penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di rak dengan di mesin kasir indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri) diantaranya terdapat Perlindungan hukum yang bersifat preventif (pencegahan), Perlindungan hukum yang bersifat represif (penyelesaian sengketa), dan Perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak supermarket.
2. Hambatan dalam perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di rak dengan di mesin kasir indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri) disebabkan oleh faktor sarana dan prasarana dibagian Divisi Operasional bertugas untuk melaksanakan tugas lapangan yang berhubungan dengan laporan dari masyarakat, kemudian ada faktor kemampuan Staff Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Pekanbaru Riau dalam menjalankan tugas instansi atau peran yang ditunjuk sebagai perlindungan konsumen hendaknya dituntut untuk lebih profesional dalam melakukan tugasnya, terakhir ada faktor masyarakat sendiri yaitu kurangnya partisipasi masyarakat dalam penanggulangan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab masih minim konsumen atau masyarakat



masih minim pengetahuan atau merasa takut untuk melaporkan secara langsung.

B. Saran

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Untuk Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Pekanbaru Riau yang lebih optimal dari khususnya Divisi Operasional terkait dengan pelaku usaha yang tidak sehat di Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri).
2. Untuk konsumen diharapkan lebih teliti saat melihat harga pada barang di rak, memastikan dengan cermat apakah harga pada kasir sudah sesuai dengan harga pada rak dan juga saat melakukan pembayaran dikasir. Konsumen juga diharapkan lebih tegas dalam bertindak untuk memperoleh hak atas kepentingannya.
3. Untuk pihak pelaku usaha, sebaiknya bisa meningkatkan pelayanan terhadap konsumen dengan cara pengelolaan sistem *management* yang lebih baik dan bisa belajar dari kesalahan, seperti apabila ada kenaikan harga agar secepatnya mengganti harga yang ada di rak barang sebelum mengganti daftar harga yang ada di komputer kasir, selain itu diharapkan agar pelaku usaha dalam menjalankan bisnis/usahanya tidak hanya sekedar mencari keuntungan semata tetapi juga mengutamakan apa yang menjadi hak-hak konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam UUPK.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatullah. 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Nusa Media
- Abdulkadir Muhammad. 2010. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Almadi Miru dan Sutarman Yodo. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Aniruddin dan Zainal Asikin. 2004. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Arkunto. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Az. Nasution. 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Widya
- Ebookcollage“Tinjauan kasus e-commerce dengan hukum perlindungan konsumen” diakses dari <http://ebookcollage.blogspot.Co.id/2013/06/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen.html> pada tanggal 1 Juni 2020
- <https://lukmanuddin.wordpress.com/2014/06/05/pengertian-retail/>[Diakses pada 15 Juni 2020 pukul 00:12 wib
- Ilyas Ismail. 2012. *Pembatasan Luas Maksimum Penguasaan Tanah*. Kanun Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 14 No. 3.
- Jozaedi Efendi dan Johny Ibrahim. 2018. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Depok : Prenadamedia Group. Edisi Kedua
- Kiab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
- Mah Abdul Kadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Nasution, Az. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media
- N.H.T. Siahaan. 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. ke-1, Bogor: Grafika Mardi Yuana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Peraturan Menteri Perdagangan No. 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan
- Purnama, I. M. Sumarsono, Astuti, R, Sunjata. 1997. *Sistem pemerintahan tradisional di Riau*. Departement Pendidikan dan Kebudayaan
- R. Lowe. 1983. *Commercial Law. 6th ed.* London: Sweet & Maxwell
- Sejarah dan Visi”, dalam <http://indomaret.co.id/korporat/sejarah-dan-visi.html>, diakses pada 01 Juni 2020.
- Sarifuddin Azwar. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta:Pustaka Belajar
- Shardarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Siti Ghazalba. 1976. *Masyarakat Islam*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Siahaan. 2005. *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 2010. *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Soekmono, R. 1973. 5th reprint edition in 1988. Pengantar Sejarah Kebudayaan Indonesia 2, 2nd ed. Yogyakarta: penerbit kenisius. ISBN 979-4132290X
- Sudaryatmo. 1999. *Hukum & Advokasi Konsumen*, Cet. Ke-2. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Supriyono Mertokusumo. 1996. *Penemuan Hukum: Suatu Pengantar*. Jakarta: Liberty
- Supri Wahyudi Otomo, dkk. 2017. Analisis Dampak Keberadaan Pasar Modern Terhadap Pasar Tradisional Sleko di Kota Madiun. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan* Vol. 6 No.
- Syamsudin, dkk. 2009. *Pendidikan Pancasila (Menempatkan Pancasila Dalam Konteks Keislamaan dan KeIndonesiaan)*. Yogyakarta: Total Media
- Yusuf Shofie. 2002. *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*. Bandung: Get Gahlia Indonesia
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagang



PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Barang Antara Yang Tercantum Di Rak Dengan Di Mesin Kasir Indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri)**, yang ditulis oleh:

Nama : Rezki Wibisono Jas
NIM : 11627104248
Jurusan : Ilmu Hukum

Telah dimunaqasyah pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 03 Maret 2023
Pukul : 08.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 08 Maret 2023
TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua
Dr. H. Akmal Abdul Munir Lc., MA

Sekretaris
Rudiadi, S.H., M.H

Penguji I
Lysa Angrayni, S.H., M.H

Penguji II
Hj. Nur'aini Sahu, SH., MH

Mengetahui:
Kabag T.U
Fakultas Syariah dan Hukum



Azmiati, S.Ag., M.Si

NIP. 19721210200003 2 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SHARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuah Madani - Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. /Fax 0761-562
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Un.04/F.I/PP.00.9/11689/2022

Pekanbaru, 16 Desember 2022

Biasa
1 (Satu) Proposal
Mohon Izin Riset

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : REZKI WIBISONO JAS
NIM : 11627104248
Jurusan : Ilmu Hukum S1
Semester : XIII (Tiga Belas)
Lokasi : Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :
Perindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Barang Antara Yang Tercantum di Kemasan dengan di Mesin Kasir Indomaret (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kampar Kiri

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung 1 tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Dr. Zulkifli M. Ag
7410062005011005

UIN SUSKA RIAU

1. Bila ada pengutipan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/52553
TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : 04/F.PP.00.0/11689/2022 Tanggal 16 Desember 2022**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

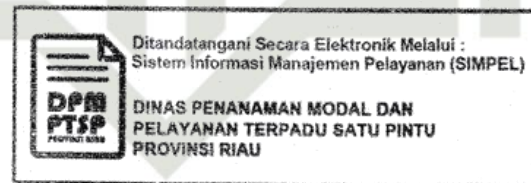
1. Nama : **REZKI WIBISONO JAS**
2. NIM/KTP : **11627104248**
3. Program Studi : **ILMU HUKUM**
4. Jenjang : **S1**
5. Alamat : **PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERBEDAAN HARGA BARANG ANTARA YANG TERCANTUM DI RAK DENGAN DI MESIN KASIR INDOMARET (STUDI KASUS INDOMARET CABANG LIPAT KAIN KECAMATAN KAMPAR KIRI)**
7. Lokasi Penelitian : **INDOMARET CABANG LIPAT KAIN KECAMATAN KAMPAR KIRI**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sepenuhnya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 20 Desember 2022



UIN SUSKA RIAU

Tembusan :

Ditampilkan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar
3. Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
4. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang bersangkutan

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber.

Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan atau tinjauan suatu masalah.

Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau