



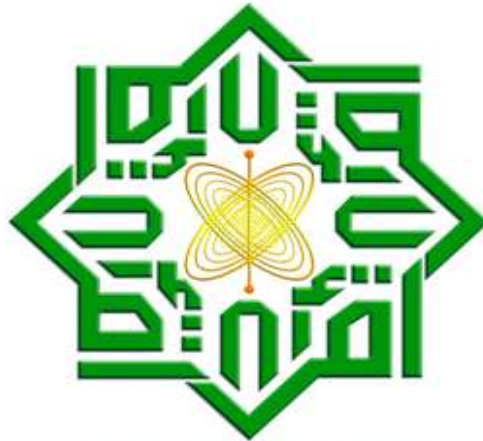
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 HAK ATAS INFORMASI
BENAR DAN JELAS PENGGUNAAN LABEL HARGA
DI INDOMARET KECAMATAN TUAH MADANI
KOTA PEKANBARU**

S K R I P S I

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah Dan Hukum**



UIN SUSKA RIAU

AININDA LAILY ELSYA
NIM. 12020722052

**PROGRAM S 1
ILMU HUKUM**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2024 M/1445 H**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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.

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skrripsi dengan judul **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK ATAS INFORMASI BENAR DAN JELAS PENGGUNAAN LABEL HARGA DI INDOMARET KECAMATAN TUAH MADANI KOTA PEKANBARU**, yang ditulis oleh:

Nama : AININDA LAILY ELSYA

NIM : 12020722052

Program Studi : Ilmu Hukum

Telaha di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 14 Maret 2024

Waktu : 08:00 WIB

Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

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

Pekanbaru, 18 Maret 2024

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Muhammad Darwis, S.HI., S.H., M.H

Sekretaris

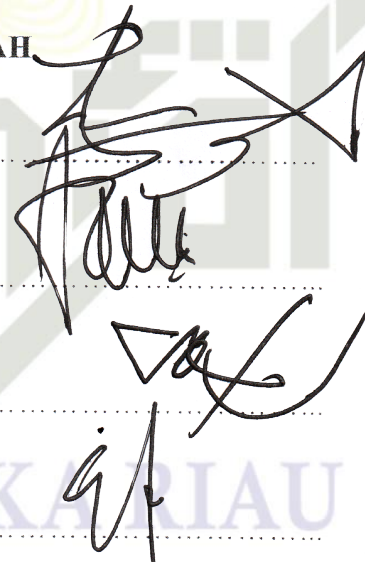
Irfan Ridha, S.H., M.H

Penguji 1

H. Md Kastulani, S.H., M.H

Penguji 2

Basri, S.H., M.H



UIN SUSKA RIAU



Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Zulkifli, M.Ag.

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.

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK ATAS INFORMASI BENAR DAN JELAS PENGGUNAAN LABEL HARGA DI INDOMARET KECAMATAN TUAH MADANI KOTA PEKANBARU**, yang ditulis oleh:

Nama : AININDA LAILY ELSYA

NIM : 12020722052

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 14 Maret 2024

Waktu : 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, 18 Maret 2024

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Muhammad Darwis, S.HI., S.H., M.H

Sekretaris

Irfan Ridha, S.H., M.H

Penguji 1

H. Mhd Kastulani, S.H., M.H

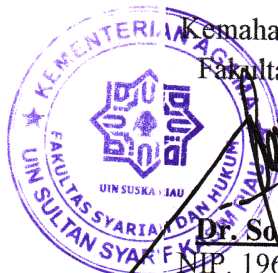
Penguji 2

Basi S.H., M.H

Mengetahui:

Wakil Dekan Bidang

Kemahasiswaan dan Kerjasama
Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Sofia Hardani, M.Ag

NIP. 19630530 199303 2 001



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Aininda Laily Elsy
 NIM : 12020722052
 Tempat Tgl. Lahir : Ujung Gading/ 12 Juli 2002
 Fakultas : Syariah dan Hukum
 Prodi : Ilmu Hukum
 Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK ATAS INFORMASI BENAR DAN JELAS PENGGUNAAN LABEL HARGA DI INDOMARET KECAMATAN TUAH MADANI KOTA PEKANBARU**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 22 Februari 2024
 Yang membuat pernyataan



AININDA LAILY ELSYA
NIM: 12020722052

- 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 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.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran 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 Hak Atas Informasi Benar Dan Jelas Penggunaan Label Harga Di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru”.

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. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda H. Syahrudin Lubis, S.Pd dan Pintu surgaku, Ibunda Hj. Elida, S.Pd, Terima kasih telah percaya atas semua keputusan yang telah penulis ambil untuk melanjutkan mimpinya, serta cinta, do'a, support dan motivasi yang selalu membuat saya percaya bahwa saya mampu menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
2. Kepada saudara saya, dr. Nurul Izzati Elsyah dan Saddam Junelsyah Lubis, B.Ed dan juga abang ipar dr. Fitra Habibullah Lubis, dan ponakan kesayangan Eshan Habibullah. Terima kasih telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi serta terima kasih telah setia meluangkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendengar terbaik penulis sampai pada akhirnya penulis dapat



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.

menyelesaikan skripsi ini.

3. 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

4. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum serta ibu Dr.Hj. Sofia Hardani, M. Ag selaku Plt. wakil dekan I, dan Bapak Dr. H. Mawardi, M.Si selaku wakil dekan II, sekaligus Ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag selaku wakil dekan III yang telah mempermudah penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini

5. Bapak Dr. Muhammad Darwis, S.HI. MH, selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum UIN SUSKA Riau yang telah memberikan kesempatan dan pelayanan selama ini kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Dr. Alpi Syahrin, S.H., M.H selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum beserta bapak dan ibu dosen yang telah mengajar dan telah memberikan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

7. Ibuk Dr. Hellen Last Fitriani, S.H., M.H dan Bapak Irfan Ridha, S.H., M.H selaku pembimbing skripsi penulis yang selama ini membimbing, mengarahkan serta memberikan ilmu dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru selaku lembaga tempat penulis melakukan penelitian dan telah memberikan ilmunya kepada penulis selama proses penelitian.

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.

9. Pimpinan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan fasilitas untuk mengadakan studi kepustakaan.
10. Untuk Sersan Dua Alviandra Nasution. Terima kasih atas dukungan, motivasi, do'a serta cinta yang telah kamu berikan kepada penulis, serta terima kasih telah setia meluangkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendengar terbaik penulis sampai pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah mau meluangkan waktunya disetiap hari penting saya.
11. Untuk diri sendiri yang sudah mampu dan mau bertahan hingga detik ini melewati berbagai macam badai namun tetap memilih tegak dan kuat. Terima kasih Dinda. Kamu hebat bisa menyusun tugas akhir ini dengan baik.
12. Untuk Yulia Nur Annisa dan Yosi Nugraheni selaku sahabat satu-satunya penulis selama menempuh pendidikan di dunia perkuliahan. Terima kasih sudah mampu bertahan hingga akhir, terima kasih atas petualangan yang hebat selama 4 tahun ini. *See you on the next top girl.*
13. 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, Maret 2024

Penulis

AININDA LAILY ELSYA
NIM. 12020722052



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRAK

AHNINDA LAILY ELSYA (2024) : Perlindungan Konsumen Terhadap Hak Atas Informasi Benar Dan Jelas Penggunaan Label Harga Di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru

Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi oleh terdapatnya permasalahan hak konsumen atas informasi benar dan jelas harga produk yang terjadi ketika konsumen ingin melakukan pembayaran pada kasir. Pada saat harga yang disebutkan oleh kasir tidak sesuai dengan harga yang tercantum pada *price tag* atau label harga pada rak, hal ini tidak mematuhi aturan yang telah dibuat mengenai pencantuman label harga yang ada pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan konsumen terhadap hak atas informasi benar dan jelas penggunaan label harga di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru dan apa saja hambatan yang terjadi dalam perlindungan konsumen terhadap hak atas informasi benar dan jelas penggunaan label harga di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru. Penelitian ini berjenis penelitian kualitatif yang mana peneliti turun langsung ke lapangan, dan melalui pendekatan secara yuridis empiris, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan kajian pustaka. Hasil penelitian menunjukkan perlindungan konsumen terhadap hak atas informasi benar dan jelas penggunaan label harga di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Implementasinya mencakup beberapa langkah, seperti konsumen berhak melaporkan kasus ketidakjelasan dan kebenaran informasi pada label harga kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kemudian BPSK akan menegakkan dan menyelesaikan perkara dari kasusnya. amanat yang sudah ada pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen seringkali memiliki hambatan pelaksanaannya. Banyak konsumen yang enggan melaporkan tindakan curang pelaku usaha kepada BPSK, hal ini disebabkan oleh beberapa alasan seperti biaya penyelesaian perkara yang dianggap tinggi dan dianggap tidak sebanding dengan nilai barang yang dibeli.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Hak Atas Informasi Benar dan Jelas, Indomaret

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Manfaat Penulisan	7
BAB II KERANGKA TEORITIS	9
A. Kerangka Teori.....	9
1. Teori Konsumen.....	9
2. Teori Pelaku Usaha	17
B. Penelitian Terdahulu.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Pendekatan Penelitian.....	27
C. Lokasi Penelitian	28
D. Subjek dan Objek Penelitian	28
E. Populasi dan Sampel.....	29
F. Data dan Sumber Data	30
G. Teknik Pengumpulan Data.....	31
H. Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Hasil Penelitian	33
1. Hasil Penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru	33
2. Hasil Penelitian di Indomaret Kecamatan Tuah Madani	

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.

Kota Pekanbaru	38
B. Pembahasan	39
1. Perlindungan Konsumen Terhadap Hak Atas Informasi Benar Dan Jelas Penggunaan Label Harga Di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru.....	39
2. Penyelesaian Permasalahan Dalam Perlindungan Konsumen Terhadap Hak Atas Informasi Benar dan Jelas Penggunaan Label Harga Di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru	47
BAB V PENUTUP.....	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel III.1 Populasi dan Sampel	30



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 Diindungi Undang-Undang

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan adanya perkembangan zaman hadir pula suatu hal yang semakin berkembang pula. Salah satunya adalah berkembangnya aspek-aspek di bidang perdagangan dan perekonomian.¹ Pesatnya perkembangan bisnis retail di Indonesia membuat banyaknya beredar merek dan nama minimarket di seluruh penjuru negeri ini. Bisnis retail sudah tidak hanya ada di kabupaten dan perkotaan saja, melainkan sekarang sudah berdiri di berbagai kecamatan maupun pendesaan. Sebagai contoh penjualan bisnis retail di beberapa swalayan, Indomaret, Alfamart, dan sebagainya. Berkembangnya beberapa perdagangan retail tersebut tidak lain adalah dilatarbelakangi oleh berkembangnya teknologi pula, serta adanya sumber daya manusia yang mampu mengimbangi kemajuan teknologi tersebut.²

Adanya wadah perdagangan produk bisnis retail minimarket salah satunya dapat mempengaruhi minat konsumen untuk membeli produk-produk yang diinginkan guna memenuhi kebutuhan hidup mereka sehari-hari.³ Dalam hal ini, konsumen memiliki lebih banyak pilihan dalam menentukan barang atau

¹ Maharani, A. A. S. A. S., & Markeling, I. K, “Akibat Hukum Terhadap Perbedaan Harga Barang Pada Label (Price Tag) Dan Harga Kasir” Dalam *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 2., No. 5., (2018), h. 1–15.

² Indrianingsih, L., Saputri, E. N., & Ratnasari, R. “Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Rak Pada Barang Dengan Struk Kasir Di Ria Swalayan Mojosari” dalam *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 17., No. 2., (2021), h. 128–265.

³ Sampurna, W. P. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Alfamart Terhadap Harga Fasion Flag Susu UHT Full Cream Dengan Promosi”, (Skripsi : Universitas Jember, 2020), h. 11.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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.

produk yang akan dibeli. Produk-produk yang disediakan di Indomaret adalah produk yang memang menjadi kebutuhan konsumen sehari-hari. Di samping itu, ketersediaan produk dalam hal ini juga diimbangi dengan harga yang terjangkau sehingga lebih efektif dan efisien bagi konsumen.⁴

Indomaret merupakan salah satu anak perusahaan Salim Group yang mengembangkan bisnis gerai waralaba pertama di Indonesia. Indomaret merupakan salah satu bisnis waralaba yang bersifat transparan dan konsepnya saling menguntungkan serta saling percaya di pewaralaba, terwaralaba serta kepada konsumen sebagai pengonsumsi barang. Kelebihan pada Indomaret yang sering kita ketahui ialah memiliki sistem penataan barang yang rapi, manajemen pelayanan yang ramah, mengedepankan kepuasan para pelanggan, tempat yang bersih hingga adanya kejelasan mengenai harga yang harus dibayarkan saat akan membeli sebuah barang. Kejelasan harga ini selalu ditulis dalam sebuah label harga yang diletakan tepat dirak bagian bawah barang yang hendak dibeli tersebut maupun ditempelkan secara langsung pada barang.⁵

Disamping beberapa kelebihan yang telah dijelaskan, ada salah satu kekurangan yang terkait dengan perdagangan produk retail Indomaret yaitu terdapatnya permasalahan informasi penggunaan label harga pada produk barang yang terjadi sampai saat ini masih banyak ditemukannya masalah yang

⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2000), h. 200.

⁵ Sudaryatmo, *Hukum & Advokasi Konsumen*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1999), C. Ke-2, jilid 2, h. 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.

sama dan tidak mematuhi aturan telah dibuat mengenai pencantuman label harga. Permasalahan dalam hal ini terjadi ketika konsumen ingin melakukan pembayaran pada kasir. Pada saat harga yang disebutkan oleh kasir tidak sesuai dengan harga yang tercantum pada *price tag* atau label harga pada rak.⁶

Dalam usaha untuk melindungi hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, pemerintah mulai membentuk dan menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dengan adanya peraturan ini maka sengketa konsumen dengan pelaku usaha diharapkan dapat diminimalisir sehingga hak konsumen dapat terpenuhi. Konsumen berhak atas suatu kepastian mengenai informasi yang jelas dan benar terhadap label harga tersebut. Hak mendapatkan informasi yang jelas dan benar dimaksudkan supaya konsumen mengetahui informasi yang jelas mengenai produk maupun jasa tersebut sehingga konsumen dapat memilih produk barang maupun jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.⁷

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

⁶Aman Sinaga, *Pemberdayaan Hak-Hak Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Direktorat Perlindungan Konsumen, 2001), h. 120.

⁷Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2016), h. 5.

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, diwajibkan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Kemudian pada Pasal 10 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa para pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan, dilarang untuk menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan tidak benar mengenai:⁸

- a. Harga atau tarif suatu barang/jasa;
- b. Kegunaan suatu barang/jasa;
- c. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan.

Kemudian terkait dengan pencatuman informasi yang benar dan jelas pada label harga juga tertuang di dalam Permendag Nomor 35M-Dag/Per/2013 pada pasal 2 ayat 1 yang mengatur bahwa pelaku usaha yang memperdagangkan barang secara eceran dan atau jasa kepada konsumen wajib mencantumkan harga tersebut, informasi yang jelas mengenai pajak yang sudah termasuk dalam harga, bahkan hingga nominal harga harus disesuaikan dengan mata uang dan nominal yang beredar di Indonesia. Serta pasal 7 ayat 1 yang mengatur bahwa pelaku usaha yang memperdagangkan barang secara eceran dan/atau jasa bertanggungjawab atas kebenaran harga barang dan atau

⁸ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 tentang perlindungan konsumen pasal

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.

jasa yang dicantumkan.⁹

Dengan banyaknya aduan masyarakat yang masuk ke Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Kota Pekanbaru terkait soal label harga yang dimanipulasi oleh pihak Indomaret membuat konsumen merasa dirugikan. Kerugian yang dialami oleh konsumen yakni dengan berkurangnya harta kekayaan pihak konsumen yang disebabkan oleh perbuatan pihak lain yang melanggar norma. Dalam rentang waktu 2020-2022, dilaporkan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru menerima laporan masyarakat setidaknya terdapat 6 (enam) kasus terkait pengaduan manipulasi harga yang dilakukan oleh pihak indomaret di Kota Pekanbaru. Salah satu contoh kasus dikutip dari berita Merdeka.com pada tanggal 27 Juli 2021 yang menimpa seorang mahasiswa yang merasa tertipu oleh label harga promo di salah satu Indomaret berada di Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru. Label harga yang tertera jelas Rp3.100, namun ketika hendak membayar ke kasir, harga berubah menjadi Rp3.300. Berkaca dari kasus-kasus yang telah terjadi tersebut konsumen merasa dirugikan dengan label harga yang tidak sesuai dengan yang dibayarkan.¹⁰

Dari paparan kasus tersebut tidak ada kepastian hukum dibidang informasi karena pada dasarnya perbedaan label harga dengan yang dibayarkan seringkali dianggap hal yang sepele. Dimana kejelasan dan

⁹ Indonesia, Permendag Nomor 35M-DAG/PER/2013 tentang Pencatuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan.

¹⁰ Muhammad Dimas, “indomaret di Pekanbaru diduga menipu dengan kedok harga promo”, artikel dari <https://www.merdeka.com/peristiwa/indomaret-di-pekanbaru-diduga-menipu-dengan-kedok-harga-promo.html> Diakses pada 7 Oktober 2023.

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.

kebenaran informasi mengenai label harga merupakan suatu keharusan dan wajib dalam memperdagangkan suatu produk yang akan dikonsumsi. Oleh karena itu, pemberian informasi yang benar dan jelas untuk para konsumen sangat penting bagi usaha Indomaret agar nantinya akan terciptanya keseimbangan hukum menurut undang-undang perlindungan konsumen.¹¹

Memang sebetulnya untuk hal ini konsumen sudah semestinya dilindungi agar menciptakan keadaan dimana keseimbangan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tercipta, lalu dengan adanya transparansi tentang informasi label harga produk akan menghindarkan pelaku usaha dari permasalahan hukum yang serius.

Berdasarkan pemaparan dari adanya latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum dengan mengangkat permasalahan mengenai **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK ATAS INFORMASI BENAR DAN JELAS PENGGUNAAN LABEL HARGA DI INDOMARET KECAMATAN TUAH MADANI KOTA PEKANBARU”**

B. Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya dalam penelitian ini, maka dari itu penulis telah menentukan Batasan masalah yang akan diteliti. Adapun Batasan masalah dari penelitian ini adalah dengan hanya membahas mengenai perlindungan hak konsumen atas informasi benar dan jelas terhadap penggunaan label harga di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru.

¹¹ Shidarta, *op.cit.*, h. 245.

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.

Rumusan Masalah

Dari adanya latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, maka masalah yang akan dijawab pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah perlindungan konsumen terhadap hak atas informasi benar dan jelas penggunaan label harga di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru ?
2. Bagaimanakah penyelesaian masalah dalam perlindungan konsumen terhadap hak atas informasi benar dan jelas penggunaan label harga di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru ?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan paparan dari rumusan pokok masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yang penulis lakukan ialah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap hak atas informasi benar dan jelas penggunaan label harga di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui hambatan yang terjadi dalam perlindungan konsumen terhadap hak atas informasi benar dan jelas penggunaan label harga di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru

2. Manfaat Penelitian

Sedangkan yang menjadi manfaat penelitian dalam melakukan penelitian ini adalah

- a. Manfaat Teoritis

Untuk dapat memberikan tambahan pengetahuan, sumbangan pemikiran bagi masyarakat luas, dalam mengatasi persoalan dari ketidakjelasan informasi dalam penggunaan label harga di Indomaret. Serta dapat memperkaya khasanah ilmu hukum serta dapat memberikan manfaat sebagai bahan penelitian lanjutan bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya bagi mahasiswa atau para peneliti yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama dan untuk dapat dijadikan tujuan membangun argumentasi ilmiah terhadap perlindungan konsumen atas hak informasi benar dan jelas terkait penggunaan label harga di Indomaret.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program S1 Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

c. Manfaat Akademis

Penelitian ini bermanfaat sebagai bacaan perpustakaan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti dan menjadi tolak ukur bagi penulis berikutnya untuk mengambil topik yang sama.

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB II

KERANGKA TEORITIS

A Kerangka Teori

1. Teori Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Secara harfiah konsumen adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh. Adapun istilah konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu “consumer”, atau dalam bahasa Belanda yaitu “consument”.¹² Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.¹³

Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah “konsumen” yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya.¹⁴ Beberapa peraturan undang-undang memberikan pengertian tentang konsumen. Misalnya, dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen

¹² Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Garfika, 2008), h. 22.

¹³ Janus Sidabalok, *op.cit.*, h. 17.

¹⁴ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 61-62.

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.

Pasal 1 angka (2), 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.¹⁵

Mengacu pada pengertian konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen terdapat batas bahwa barang atau jasa yang dikonsumsi tidak untuk diperdagangkan, sehingga setiap pedagang yang membeli lalu menjualnya kembali tidak dapat dikatakan sebagai konsumen. Selain itu cakupan konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dianggap sempit, karena konsumen sesungguhnya tidak hanya terbatas pada subjek hukum “orang”, akan tetapi masih ada subjek hukum lain yang juga sebagai konsumen akhir yaitu “badan hukum” yang mengonsumsi barang dan/atau jasa serta tidak untuk diperdagangkan.

Oleh karena, itu lebih tepat bila dalam pasal ini menentukan “setiap pihak yang memperoleh barang dan/atau jasa” yang dengan sendirinya tercakup orang dan badan hukum, atau paling tidak ditentukan dalam penjelasan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut. “Konsumen adalah setiap orang/badan hukum yang memperoleh dan/atau memakai barang/jasa yang berasal dari pelaku usaha dan tidak untuk diperdagangkan.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada

¹⁵ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat (2).

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 itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.¹⁶

b. Perlindungan Konsumen

Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka (1), yaitu perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Meskipun dalam pasal di atas hanya menyebutkan perlindungan terhadap konsumen namun bukan berarti Undang-undang Perlindungan Konsumen ini hanya melindungi konsumen saja, melainkan hak-hak pelaku usaha juga menjadi perhatian, namun hanya karena seringnya konsumen menjadi objek kesewenang-wenangan para pelaku usaha sehingga perlindungan terhadap konsumen terlihat lebih ditonjolkan.

Segala upaya yang menjamin kepastian hukum tersebut memiliki makna bahwa segala upaya dapat dilakukan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen haruslah memiliki dasar hukum yang kuat. Dengan adanya dasar hukum tersebut tentu akan memberikan batasan agar tidak terjadi tindakan yang sewenang-wenang yang dapat sangat merugikan pelaku usaha dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.

¹⁶ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, (Bogor : Galia Indonesia, 2008), h 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.

Piliphus M Hadjon menjelaskan bahwa dalam upaya melindungi konsumen, terdapat dua teori perlindungan hukum, yakni perlindungan hukum represif dan perlindungan hukum preventif. Perlindungan hukum represif mencakup penerapan sanksi terhadap pelaku untuk menegakkan hukum yang sebenarnya, biasanya dilakukan melalui proses peradilan. Sementara itu, perlindungan hukum preventif bertujuan mencegah timbulnya sengketa sejak awal.¹⁷

Perlindungan kepada konsumen tentu saja memiliki cakupan yang luas, dimana perlindungan konsumen dapat dilakukan terhadap barang dan jasa, yang mana dapat dilakukan dari tahap untuk bisa mendapatkan barang dan jasa hingga sampai kepada adanya akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:¹⁸

- a. Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati
 - b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.
- c. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa: “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan,

¹⁷ Piliphus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 1987), h. 21.

¹⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana, 2013), h 13.

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.

dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Kemudian terdapat penjelasan terhadap pasal tersebut, yaitu :¹⁹

- a. Asas Manfaat; mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan ini harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan,
- b. Asas Keadilan; partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil,
- c. Asas Keseimbangan; memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual,
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen; memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- e. Asas Kepastian Hukum; baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Tujuan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah melindungi kepentingan konsumen,

¹⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Raja Grafindo, 2020), h. 20-21.

lebih lengkapnya Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah:²⁰

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

d. Hak dan Kewajiban Konsumen

a) Hak Konsumen

Hak konsumen sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 4

²⁰ Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Panta Rei, 2005), h. 15.

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.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan;
- 5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

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.

Konsumen lebih luas dari pada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 maret 1962 yaitu terdiri atas :²¹

- 1) Hak memperoleh keamanan
- 2) Hak memilih
- 3) Hak mendapat informasi
- 4) Hak untuk didengar

Memperhatikan hak-hak yang disebutkan di atas, maka secara keseluruhan pada dasarnya dikenal 10 macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut²²

- 1) Hak atas keamanan dan keselamatan
- 2) Hak untuk memperoleh informasi
- 3) Hak untuk memilih
- 4) Hak untuk didengar
- 5) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
- 6) Hak untuk memperoleh ganti rugi
- 7) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
- 8) Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat
- 9) Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikan
- 10) Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

²¹ Shinarta, *op.cit.*, h. 15.

²² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit.*, h. 40.

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) Kewajiban Konsumen

Seperti yang tertuang di dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban konsumen adalah:²³

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2. Teori Pelaku Usaha**a. Pengertian Pelaku Usaha**

Sebelum membahas mengenai Hak dan Kewajiban Pelaku usaha, disebutkan dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan hukum, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai

²³ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2005), h. 21.

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.

bidang ekonomi. Penjelasan Undang-Undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, Importir, pedagang, distributor dan lain-lain.²⁴

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.²⁵ Dalam UUPK tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, 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 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.²⁶

b. Hak Pelaku Usaha

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang perlindungan konsumen adalah:

²⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit.*, h. 8.

²⁵ Yuyus Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*, (Bandung: Gahlia Indonesia, 2002), h. 4.

²⁶ *Ibid*, h.5.

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.

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

c. Kewajiban Pelaku Usaha

Sedangkan kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen adalah:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau

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.

diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

- 5) 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;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

d. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pengertian tanggung jawab produk (pelaku usaha), sebagai berikut, “Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan/ menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut”. Dalam ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merumuskan tanggung jawab produsen sebagai berikut:

- 1) Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau

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.

diperdagangkan.

- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau secara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen”

Penelitian Terdahulu

1. Rezki Wibisono Jas (2023) dengan judul penelitian skripsi perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di rak dengan mesin kasir di indomaret (studi kasus indomaret cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri).

Dari penelitiannya hampir sama dengan yang penulis lakukan yakni menekankan perihal perlindungan konsumen pada studi kasus yang terjadi di Indomaret.

Namun penelitian ini berbeda dengan yang penulis lakukan yaitu

merujuk kepada objek yang diteliti, penulis memiliki objek penelitian mengenai perlindungan konsumen atas hak informasi benar dan jelas mengenai penggunaan label harga, sedangkan penelitian terdahulu meneliti objek perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di rak dengan mesin kasir di Indomaret. Selain itu, perbedaan juga terdapat pada lokasi dilakukannya penelitian, yang mana penulis melakukan penelitian di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian terdahulu melakukan penelitian di Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri).

2. Siti Nuryana, (2020) dengan judul penelitian skripsi perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi yang jelas dan jujur dalam program jasaindovision berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (studi kasus di Kecamatan Reth Kabupaten Indragiri Hilir).

Dari penelitian ini hampir sama dengan penulis lakukan yakni mengenai perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Namun penelitian ini memiliki perbedaan dengan yang penulis lakukan yaitu terletak pada objek penelitian dan lokasi penelitian.

Penulis memiliki objek penelitian mengenai perlindungan konsumen konsumen atas hak informasi benar dan jelas penggunaan label harga yang ada di Indomaret. Sedangkan peneliti terdahulu memiliki oboek penelitian pada perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi yang jelas dan jujur dalam program jasaindovision. Selain itu perbedaan

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 mengummumkan 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.

juga terdapat pada lokasi penelitian yang dilakukan. Penulis meneliti di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru, sedangkan peneliti terdahulu melakukan penelitian di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.

3. Fathur Rahman Hakim (2017) dengan judul penelitian skripsi perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam transaksi jual beli di Indomaret Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini hampir sama dengan penelitian penulis mengenai perlindungan hukum dan perlindungan hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun penelitian ini memiliki perbedaan dengan yang penulis lakukan yakni pada objek penelitian dan lokasi penelitian.

Letak perbedaan terdapat pada objek penelitian yang mana penulis memiliki objek penelitian mengenai perlindungan konsumen atas hak informasi benar dan jelas penggunaan label harga yang ada di Indomaret. Sedangkan peneliti terdahulu memiliki objek penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam transaksi jual beli di Indomaret. Sementara itu perbedaan lain yaitu terdapat pada lokasi penelitian, penulis meneliti di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru, sedangkan peneliti terdahulu meneliti di Indomaret Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Tabel II.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Judul, Penulis	Perbedaan	Persamaan
1	Rezki Wibisono Jas (2023) Judul Skripsi “perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di rak dengan mesin kasir di indomaret (studi kasus indomaret cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri)	Penelitian ini berbeda dengan yang penulis lakukan yaitu merujuk kepada objek yang diteliti, penulis memiliki objek penelitian mengenai perlindungan konsumen atas hak informasi benar dan jelas mengenai penggunaan label harga, sedangkan penelitian terdahulu meneliti objek perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga barang antara yang tercantum di rak dengan mesin kasir di Indomaret. Selain itu, perbedaan juga terdapat pada lokasi dilakukannya penelitian, yang mana penulis melakukan penelitian di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian terdahulu melakukan penelitian di Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri).	Sama-sama menekankan perihal perlindungan konsumen pada studi kasus yang terjadi di 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.

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	Siti Nuryana, (2020) dengan judul skripsi “perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi yang jelas dan jujur dalam program jasaindovision berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (studi kasus di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir)”	Penelitian ini memiliki perbedaan dengan yang penulis lakukan yaitu terletak pada objek penelitian dan lokasi penelitian. Penulis memiliki objek penelitian mengenai perlindungan konsumen konsumen atas hak informasi benar dan jelas penggunaan label harga yang ada di Indomaret. Sedangkan peneliti terdahulu memiliki obejek penelitian pada perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi yang jelas dan jujur dalam program jasaindovision. Selain itu perbedaan juga terdapat pada lokasi penelitian yang dilakukan. Penulis meneliti di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru, sedangkan peneliti terdahulu melakukan penelitian di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.	Penelitian ini hampir sama dengan penulis lakukan yakni mengenai perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
3	Fathur Rahman Hakim (2017) dengan judul	Penelitian ini memiliki perbedaan dengan	Penelitian ini hampir sama dengan

<p>penelitian skripsi “perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam transaksi jual beli di Indomaret Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”</p>	<p>yang penulis lakukan yakni pada objek penelitian dan lokasi penelitian. Letak perbedaan terdapat pada objek penelitian yang mana penulis memiliki objek penelitian mengenai perlindungan konsumen atas hak informasi benar dan jelas penggunaan label harga yang ada di Indomaret. Sedangkan peneliti terdahulu memiliki objek penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam transaksi jual beli di Indomaret. Sementara itu perbedaan lain yaitu terdapat pada lokasi penelitian, penulis meneliti di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru, sedangkan peneliti terdahulu meneliti di Indomaret Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.</p>	<p>penelitian penulis mengenai perlindungan hukum dan perlindungan hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</p>
--	--	--

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.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis atau empiris yang juga dapat disebut sebagai penelitian lapangan. Dalam penelitian ini, fokusnya adalah menganalisis peraturan hukum yang berlaku serta peristiwa yang terjadi dalam masyarakat.²⁷ Dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk menggali dan mengidentifikasi fakta-fakta serta data yang relevan dengan situasi yang sebenarnya atau realitas yang tengah berlangsung di masyarakat. Tujuan akhir dari penelitian ini adalah untuk mencari solusi terhadap masalah yang diidentifikasi.²⁸

Sedangkan jika dilihat dari sifat, penelitiannya, penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, artinya memberikan gambaran yang jelas mengenai objek tertentu dan menjelaskan hal-hal yang terkait atau melukiskan secara sistematis secara faktual dan cermat.²⁹

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif dilaksanakan dalam situasi alami dan memiliki sifat penemuan.

²⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 126.

²⁸ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h.

²⁹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), h.

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.

Dalam konteks penelitian kualitatif, peneliti menjadi elemen utama. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki pemahaman teoritis yang mendalam dan wawasan yang luas agar dapat mengajukan pertanyaan, menganalisis, serta merinci objek penelitian menjadi lebih komprehensif.

Fokus utama penelitian ini adalah pada aspek makna dan norma-nilai yang terkait. Inti dari penelitian kualitatif adalah mengobservasi individu dalam lingkungan alamiah mereka, berinteraksi dengan mereka, mencoba memahami bahasa dan interpretasi mereka mengenai dunia sekitarnya, dan berupaya mendekati atau berkomunikasi dengan individu yang relevan dengan fokus penelitian untuk mencapai pemahaman yang lebih dalam, menggali pandangan, serta mengumpulkan pengalaman yang diperlukan guna memperoleh informasi atau data yang relevan.

C. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian yang dilakukan maka penelitian ini antara lain diadakan di :

1. Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru
2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru yang beralamat di Kantor Gubernur Lantai 4, Jalan Jendral Sudirman No. 460, Kota Pekanbaru, Riau.

D. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah kasir dan konsumen Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru, Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru Kota Pekanbaru. Sedangkan

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.

objek penelitian yaitu bagaimana perlindungan konsumen atas hak informasi benar dan jelas penggunaan label barang Di Indomaret berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan apa saja hambatan yang terjadi dalam perlindungan konsumen atas hak informasi benar dan jelas penggunaan label barang Di Indomaret berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan objek dengan ciri yang sama. Populasi dapat berupa himpunan orang, benda (hidup atau mati), kejadian, kasus-kasus, waktu, atau tempat, dengan sifat atau ciri yang sama. Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah: 2 (dua) Staff Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru, 8 orang (delapan) kasir Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru, dan 6 orang (enam) konsumen Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil harus betul-betul representatif (mewakili).³⁰ Adapun yang menjadi populasi dan sampel pada penelitian ini akan dibahas lebih rinci pada tabel berikut ini :

³⁰ Winarmo Surachmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode dan Teknik*, (Bandung : Tarsico, 1982) h. 139-140.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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.

Tabel III.1
Populasi dan Sampel

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	Jumlah
1	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK_)	2 Orang (Ketua, dan Anggota)	2 orang	100%
2	Kasir Indomaret	8 Orang/Toko	8 Orang/Toko	100%
3	Konsumen Indomaret	6 Orang/Toko	6 Orang/Toko	100%
Jumlah		16	16	100%

Sumber : *Data Olahan Penelitian 2023*

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.³¹

F. Data dan Sumber Data

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

1. Data Primer, yaitu merupakan data yang diperoleh secara langsung dari para responden, sehubungan dengan pembahasan penelitian ini yang berkenaan dengan perlindungan konsumen terhadap hak informasi benar dan jelas penggunaan label harga di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru
2. Data Sekunder yaitu dokumen yang berasal dari bahan-bahan kepustakaan berupa buku-buku literatur, pendapat para ahli dan peraturan

³¹ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 130.

perundangundangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi yaitu pengamatan langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti dalam penelitian ini. Data yang didapat di lapangan kemudian dicatat dan selanjutnya catatan tersebut dianalisis. Observasi yang dimaksud adalah pengamatan secara langsung bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap informasi benar dan jelas terhadap label harga di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data, dengan jalan komunikasi yaitu peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden secara langsung mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian. Adapun dalam hal ini peneliti mewawancarai pihak-pihak yang terkait di dalam penelitian ini, yaitu Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Kasir Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru, dan konsumen Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu penulis memakai literatur atau buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti untuk menjadi bahan rujukan sebagai referensi dan pendukung dalam penelitian ini.

4. Dokumentasi

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.

Dokumentasi adalah data pendukung yang dikumpulkan sebagai penguatan data observasi dan wawancara, dengan mencari dan mengkaji dokumen-dokumen yang berkaitan, meneliti dan mencari buku-buku, perundang-undangan, jurnal dan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.³²

Analisis Data

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan menyusun secara sistematis dari data primer, dan data sekunder, kemudian dilakukan analisa secara mendalam dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana proses berawal dari proposisi-proposisi khusus (hasil dari pengamatan) dan berakhir pada suatu kesimpulan (pengetahuan baru) dengan kebenaran empiris terhadap perlindungan konsumen terhadap hak atas informasi benar dan jelas penggunaan label harga di Indomaret.

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.

³² Hartono, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta : Nusa Media, 2011), h. 62

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

Berdasarkan pembahasan mengenai perlindungan hak konsumen atas informasi benar dan jelas terhadap penggunaan label harga di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru yang telah diuraikan pada Bab sebelumnya, dari uraian tersebut dapat penulis simpulkan bahwa :

1. Perlindungan konsumen terhadap hak atas informasi benar dan jelas penggunaan label harga di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan juga Peraturan Menteri Perdagangan pada Pasal 7. Adanya kasus ketidakbenaran dan kejelasan informasi harga yang benar dan jelas di Indomaret pihak Indomaret sendiri memiliki kewajiban yang sangat penting terhadap hak-hak konsumen. Sebagai pelaku usaha, Indomaret memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa label harga dan informasi produk lainnya yang disediakan kepada konsumen adalah tepat dan transparan. Kasus ini menegaskan bahwa Indomaret harus mematuhi standar yang ditetapkan dalam undang-undang perlindungan konsumen dan memastikan bahwa setiap informasi yang disediakan kepada konsumen adalah akurat dan mudah dipahami. Dengan melanggar kewajiban ini, Indomaret merugikan konsumen dan mengurangi kepercayaan publik terhadap merek mereka. Oleh karena itu, Indomaret, sebagai pelaku usaha, harus bertanggung jawab secara penuh

terhadap kewajiban mereka terhadap hak-hak konsumen. Ini mencakup menyediakan informasi yang benar dan jelas terkait dengan harga produk yang ditawarkan, serta mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memperbaiki kesalahan dan memastikan kepatuhan di masa yang akan datang. Dengan demikian, Indomaret dapat membangun kembali kepercayaan konsumen dan menjaga reputasi mereka sebagai perusahaan yang peduli terhadap kebutuhan dan hak-hak konsumen.

2. Untuk menegakkan hak-hak konsumen diperlukan penyelesaian kasus terhadap pelanggaran hak konsumen atas informasi yang benar dan jelas pada label harga di Indomaret dapat dilakukan oleh kasir Indomaret sendiri dengan memberikan penjelasan yang jelas kepada konsumen dan melakukan aksi ganti rugi akibat kelalaiannya dengan mengabaikan kewajiban mereka selaku pelaku usaha. Selain itu, konsumen juga memiliki opsi untuk mengajukan keluhan dan memperjuangkan haknya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang dapat memberikan mediasi dan putusan hukum terkait kasus tersebut.

B. Saran

1. BPSK perlu untuk meningkatkan keaktifannya dalam mengawasi pelaku usaha, terutama terkait penataan informasi label harga pada produk Indomaret, kemudian menyelenggarakan kampanye sosialisasi mengenai wewenang serta upaya perlindungan konsumen yang sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Bagi konsumen atau masyarakat khususnya di wilayah Kota Pekanbaru,

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.

disarankan untuk meningkatkan kewaspadaan dalam membaca informasi label harga yang akan dibeli. Penting juga untuk memastikan bahwa harga yang dibayarkan sesuai dengan yang tercantum pada label harga yang tertera di Indomaret Kecamatan Tuah Madani. Apabila konsumen menghadapi situasi di mana terdapat ketidakjelasan dan kebenaran informasi antara di label harga dan mesin kasir, sebaiknya mereka berani memberi tahu karyawan/kasir yang sedang bertugas atau melaporkan kejadian tersebut kepada BPSK agar kasus ketidakjelasan dan kebenaran informasi antara di label harga dan meja kasir di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru tidak berulang.

3. Para pelaku usaha diharapkan untuk meningkatkan kehati-hatian dan kecermatannya di dalam menampilkan informasi pada label harga sehingga kesesuaian antara informasi pada label harga dan sistem mesin kasir dapat terjamin. Tindakan ini bertujuan untuk meminimalkan kemungkinan kasus selisih harga antara label dan mesin kasir, sehingga hak-hak konsumen termasuk hak untuk mendapatkan informasi harga yang jelas dan benar tidak terganggu.

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 PUSTAKA

Buku

- Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Garfika, 2008.
- Halim Barkatullah, Abdul, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2005.
- M. Hadjon, Piliphus, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia*, Yogyakarta : Graha ilmu, 1987.
- Miru, Ahmadi, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Raja Grafindo, 2020.
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Nugroho, Adi, Susanti, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2000.
- Shofie, Yuyus, *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*, Bandung : Get Gahlia Indonesia, 2002.
- Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta : Panta Rei, 2005.
- Sidabolok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2016.
- Sinaga, Aman, *Pemberdayaan Hak-Hak Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Direktorat Perlindungan Konsumen, 2001.
- Soekanto, Soerdjano, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : UI Press, 2021.
- Sudaryatmo, *Hukum & Advokasi Konsumen*, cet. II, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 1999.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Surachmad, Winarmo, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode dan Teknik*, Bandung : Tarsico, 1982.
- Sutedi, Adrian, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2008.
- Usman, Husaini, Setiady Purnomo, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2006.
- Waluyo, Bambang, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta : Sinar Grafika, 2008.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana, 2013.
- B. Jurnal**
- Alimatus Sa'diyah, dkk, "Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidaksesuain Label Harga Perspektif UUPK No. 8 Tahun 1999", Dalam *Jurnal Academica*, Volume 7., Nomor 1., 2023
- Hutagaol, N. A, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perbedaan Label Harga Produk". Dalam *Jurnal Lex Crimen*, Volume 12., Nomor 2., (2023)
- Indrianingsih, L., Saputri, E. N., & Ratnasari, R. "Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Rak Pada Barang Dengan Struk Kasir Di Ria Swalayan Mojosari" dalam *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 17., No. 2., 2021.
- Maharani, A. A. S. A. S., & Markeling, I. K, "Akibat Hukum Terhadap Perbedaan Harga Barang Pada Label (Price Tag) Dan Harga Kasir" Dalam *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 2., No. 5., 2018.
- Ngurah Bagus Kresna Cahya Putra, Anak Agung, dan Wayan Parsa. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label Dan Harga Kasir." dalam *Jurnal Kertha Semaya*, Volume 8., Nomor 2., 2020.
- Nicholas, dkk, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perbedaan Label Harga Produk Dengan Bukti Transaksi Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", Dalam *Jurnal Lex Privatum* Volume 9, Nomor 4, (2023)
- Permatasari, Anak Agung Istri Dewi dan I Wayan Novy Purwanto. 2019.

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 Hukum Konsumen Minimarket Atas Perbedaan Label Harga Dengan Harga Yang Dibayarkan”. *Jurnal Ilmu Hukum*. Volume 08. Nomor 09., (2019)

Poernomo, S. L. “Perilaku Curang Karyawan pada Struk Belanja: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen”. Dalam *Jurnal Hukum* Volume 12., Nomor 2, (2023) <https://doi.org/10.24252/ad.vi.42957>

Ramdani, Bundayanti, L., & Fatahillah, I. A, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Minimarket Yang Mengalami Kerugian Akibat Kesal”, Dalam *Varia Hukum: Jurnal Forum Studi Hukum Dan Kemasyarakatan*, Volume 4., Nomor 2., 2022, <https://doi.org/10.15575/vh.v4i2.26758>

Ramdani, dan Lintang, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Minimarket Yang Mengalami Kerugian Akibat Kesalahan Pencatuman Harga Barang” dalam *Jurnal Forum Studi Hukum dan Kemasyarakatan*, Volume 4., Nomor 2., 2022.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

D. Skripsi

Khumairoh, S, “Strategi Pemasangan Label Harga Buah Oleh Pedagang Kaki Lima Dalam Tinjauan Etika Bisnis Islam Di Kaliwates Jember”, Skripsi : Universitas Islam Jember, 2019.

Sampurna, W. P. “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Alfamart Terhadap Harga Frisian Flag Susu UHT Full Cream Dengan Promosi*”, Skripsi : Universitas Jember, 2020.

Website

<https://www.merdeka.com/peristiwa/indomaret-di-pekanbaru-diduga-menipu-dengan-kedok-harga-promo.html> Diakses pada 7 Oktober 2023.

<http://indomaret.co.id/korporat/sejarah-dan-visi.html>, Diakses pada 29 September 2023.

<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-6397377/kenapaindomaret-warnanya-merah-kuning-biru>



1. Dilarang men
- a. Pengutipar
- b. Pengutipar
2. Dilarang men

LAMPIRAN

1. Surat Izin Riset



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/23/2024
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 02 Januari 2024

Kepada Yth.
Kepala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
Kota Pekanbaru

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

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

Nama : AININDA LAILY ELSYA
NIM : 12020722052
Jurusan : Ilmu Hukum S1
Semester : VII (Tujuh)
Lokasi : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :Perindungan Konsumen Terhadap Hak Atas Informasi Benar dan Jelas Penggunaan Label Harga di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru

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

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan



Dr. Zulkifli, M. Agf
NIP.19741006 200701 1 005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau



2. Surat Rekomendasi Kegiatan Penelitian Riset



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/61552
T E N T A N G



**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 : Un.04/F.I/PP.00.9/23/2024 Tanggal 2 Januari 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

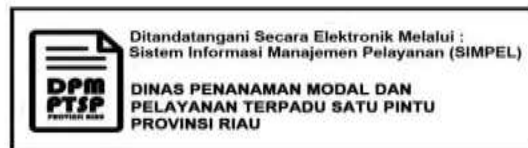
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | AININDA LAILY ELSYA |
| 2. NIM / KTP | : | 12020722052 |
| 3. Program Studi | : | ILMU HUKUM |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK ATAS INFORMASI BENAR DAN JELAS PENGGUNAAN LABEL HARGA DI INDOMARET KECAMATAN TUAH MADANI KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA PEKANBARU PROVINSI RIAU |

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.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 3 Januari 2024



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Dinas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru Provinsi Riau
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



- Hak Cipta
1. Dilarang
a. Pen
b. Pen
2. Dilarang

© Hak

3. Surat Balasan Izin Riset dari BPSK Kota Pekanbaru



**BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
KOTA PEKANBARU PROVINSI RIAU**
Gedung Menara Lancang Kuning Lantai 4
Jl. Jend Sudirman No. 460 Telp. 085225504075
PEKANBARU

Kode Pos: 28126

Pekanbaru, 09 Januari 2024

NOMOR : 02/BPSK-PKU/I/2024
LAMPIRAN : 1 (Satu) Berkas
PERIHAL : Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi

Kepada Yth.
Aininda Laily Elsy
(Mahasiswa)
di -

PEKANBARU

Sehubungan dengan surat Rekomendasi dari DPMPSTSP Provinsi Riau Nomor 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/61552, Tanggal 3 Januari 2024, perihal Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi, maka Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau dengan ini menerangkan mahasiswa dibawah ini :

Nama : Aininda Laily Elsy
NIM : 12020722052
Fakultas : Syariah dan Hukum
Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Hak Atas Informasi Benar dan Jelas Penggunaan Label Harga di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru

Telah melakukan wawancara pada Tanggal 08 Januari 2024 dalam rangka kegiatan riset penelitian dan pengumpulan data penyusunan skripsi tugas akhir studi (terlampir).

Demikian disampaikan, diucapkan terima kasih.

BPSK KOTA PEKANBARU
an KETUA BPSK
ANGGOTA
ZULFIKAR, S.T, M.Si
NIP. 19781114 201001 1 010

© Hak ci

4. Dokumentasi Wawancara Dengan Bapak Zulfikri dan Ibuk Rahma Anggota BPSK Kota Pekanbaru

Hak Cipta Diif

1. Dilarang m
 - a. Penguti
 - b. Penguti
2. Dilarang m



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 jiar UIN Suska Riau.
 an atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta

5. Dokumentasi Saat Wawancara Dengan Konsumen dan Karyawan/Kasir di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



PROGRAM STUDI ILMU HUKUM FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

MATRIK PERBAIKAN UJIAN MUNAQASHAH

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.

TAHUN 2024

NAMA : AININDA LAILY ELSYA
 NIM : 12020722052

JUDUL SKRIPSI

: PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK ATAS INFORMASI BENAR DAN JELAS
 PENGGUNAAN LABEL HARGA DI INDOMARET KECAMATAN TUAH MADANI KOTA
 PEKANBARU

TANGGAL UJIAN : 14 MARET 2024

No.	DOSEN PENGUJI	MATERI PERBAIKAN	KETERANGAN	PARAF
1.	Dr. Muhammad Darwis, SH., SH., MH	1. PERBAIKAN DAFTAR PUSTAKA 2. PERBAIKAN LAINNYA	- SUDAH DIPERBAIKI	<i>[Signature]</i>
2.	Irfan Ridha, SH., MH	1. PERBAIKAN DAFTAR PUSTAKA 2. PERBAIKAN LAINNYA	- SUDAH DIPERBAIKI	<i>[Signature]</i>
3.	H. Mhd Kastulani, SH., MH	1. PERBAIKAN MATERI 2. PERBAIKAN LAINNYA	HLM 4, 47 SUDAH DIPERBAIKI	<i>[Signature]</i>
4.	Basir, SH., MH	1. PERBAIKAN METODE PENELITIAN 2. PERBAIKAN LAINNYA	HLM 29, 30 SUDAH DIPERBAIKI	<i>[Signature]</i>



***) CATATAN PERBAIKAN TELAH SESUAI DAN DILAKSANAKAN**
***) DOKUMEN DIISI SESUAI MASUKAN DARI PENGUJI DAN NARASUMBER**

Irfap Rhdha, SH., MH

PEMBIMBING II

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
PEMBIMBING I

Hak Cipta dimiliki oleh UIN Suska 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. Diarang 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP



tahun 2014.

Melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di SMP Nurul Ikhlas *Boarding School* Padang Panjang, tamat tahun 2017. Penulis melanjutkan pendidikan menengah atas di SMA Nurul Ikhlas *Boarding School* Padang Panjang dan tamat pada tahun 2020.

Tahun 2020 melalui jalur SBMPTN diterima menjadi mahasiswa pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau. Bulan Juli sampai dengan Agustus 2022 penulis melaksanakan Magang di Kejaksaan Tinggi provinsi Riau pada bulan Juli sampai dengan Agustus 2023 melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau.

Bulan Desember 2023 sampai dengan Januari 2024 Penulis melaksanakan penelitian dengan judul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Hak Atas Informasi Benar Dan Jasa Penggunaan Label Harga Di Indomaret Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru”** di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau (BPSK) di bawah bimbingan Ibu Dr. Hellen Last Fitriani, SH.,MH. dan Bapak Irfan Ridha, S.H.,M.H.

Pada tanggal 14 bulan Maret tahun 2024 dinyatakan lulus dengan Predikat **Cumlaude** dan berhak menyandang gelar Sarjana Hukum melalui sidang tertutup Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Univeritas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.