

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP PERBEDAAN
HARGA PRODUK PADA LABEL DENGAN HARGA KASIR DI
SWALAYAN KOTA PADANG**

EXECUTIVE SUMMARY

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



OLEH:

ULFA NAMIRA

NPM : 1910012111077

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2023

No. Reg :498/Pdt/02/II-2023

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

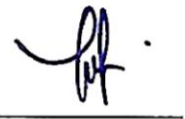
No.Reg: 498/Pdt/02/II-2023

Nama : Ulfa Namira
NPM : 1910012111077
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Perbedaan Harga Produk Pada Label Dengan Harga Kasir Di Swalayan Kota Padang**

Telah **dikonsultasikan** dan **disetujui** oleh **Pembimbing** untuk di *upload* ke *website*.

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.

(Pembimbing 1)



Mengetahui:

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**



(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum.)

**Ketua Bagian
Hukum Perdata**



(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.)

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP PERBEDAAN HARGA PRODUK PADA LABEL DENGAN HARGA KASIR DI SWALAYAN KOTA PADANG

Ulfa Namira¹, Yofiza Media¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email: Ulfanamira61@gmail.com

ABSTRACT

The use of price tags in buying and selling will make it easy for consumers to find out. price of goods purchased. The weakness is often faced by consumers is the price difference of goods on the label with the price that consumers have to pay at the cashier. The purpose of this research is to report the accountability and efforts made to the difference in the price of the product on the label with the cashier's price in supermarkets in the city of Padang. Types of sociological juridical research. data sources, primary and secondary data; document study data collection techniques and interviews, analyzed qualitatively. Conclusion (1) Supermarkets are responsible for providing manual discounts according to price tags by mutual agreement. (2) Efforts made by Supermarkets, namely through directing and reminding the cashier, admin and sales assistant to confirm if there is a price change, provide a suggestion box for consumers.

Keywords : Responsibility, Businessmen, Price Differences.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Pasal 1 ayat (3) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 23 Tahun 2021 menjelaskan bahwa Toko Swalayan adalah toko tempat dimana membeli berbagai barang tanpa harus mengantri., memiliki sistem swalayan di mana dapat membeli barang dari rak.

Penggunaan label harga akan menghilangkan kebutuhan pelanggan untuk bertanya kepada pegawai toko tentang harga barang-barang tertentu. Konsumen akan lebih mudah melakukan pembelian ketika mereka mengetahui harga barang yang mereka minati. Konsumen melakukan pembelian berdasarkan harga yang mereka lihat di label produk atau di tampilan depan toko, terlepas dari apakah harga tersebut dianggap wajar. Harga barang yang ditampilkan di label mungkin berbeda dari jumlah yang dibayarkan pelanggan di kasir, yang merupakan salah satu kelemahan yang dihadapi pelanggan. Ini dapat menimbulkan kerugian bagi pelanggan karena harus membayar lebih dari harga yang tertera.¹

Sering terjadi selisih *price* yang tertera dengan harga yang tertera di mesin pembayaran. Ini, tentu saja, dapat mengakibatkan hilangnya pelanggan, yang dapat menyebabkan pembatalan pembelian atau demonstrasi terhadap staf toko bahan makanan. Ada perbedaan harga yang jelas karena pembayaran aktual akan melebihi yang dianggarkan; pengawasan ini biasa terjadi di sektor komersial Indonesia dan tidak dirahasiakan. Sebaliknya, keadaan dan kejadian yang disebutkan di atas dapat menempatkan pelaku korporasi dan pelanggan dalam situasi genting.²

Mengenai adanya perbedaan harga tersebut Pasal 7 ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35 Tahun 2013 menyebutkan bahwa jika menemukan perbedaan *price* yang tertera pada saat pembayaran yang digunakan adalah harga terendah. saat transaksi yang berlaku adalah harga yang terendah.

UUPK Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 huruf (b) menyebutkan bahwa konsumen berhak untuk memilih dan memperoleh produk dan/atau jasa dengan harga yang wajar dan sesuai dengan ketentuan

¹ Laily Indrianingsih dkk, 2021, *Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Rak Barang dengan Tanda Terima Kasir di Ria Swalayan Mojosari*, Jurnal Ilmu Hukum, hlm. 231.

² Novia Yulianti Azali, 2016, *Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Pada Label Display dan Kasir Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999*, Program S1 Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, hlm. 3.

yang telah disepakati. menurut Pasal 7 UUPK Nomor 8 Tahun 1999, wajib memberikan keterangan yang akurat, transparan, dan benar mengenai keadaan dan jaminan barang atau jasa yang bersangkutan, serta menjelaskan pemakaian, perbaikan, dan pemeliharaan yang benar. Berdasarkan permasalahan diatas menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP PERBEDAAN HARGA PRODUK PADA LABEL DENGAN HARGA KASIR DI SWALAYAN KOTA PADANG”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pertanggungjawaban pelako usaha atad perbedaan harga produk label dengan harga kasir di swalayan kota padang?
2. Apakah penyebab perbedaan harga produk label dengan harga kasir di swalayan kota padang?
3. Bagaimanakah Upaya yang dilakukan swalayan dalam mengatasi masalah perbedaan harga produk?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pertanggungjawab pelaku usaha atas perbedaan harga produk di swalayan.
2. Untuk mengetahui penyebab perbedaan harga produk di swalayan.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan pihak swalayan dalam mengatasi masalah perbedaan harga produk.

METODE

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunokan yuridis sosiologis. (*socio legal research*), penelitian lapangan, ketntuan hokum yang berlaku serta yang telah terjadi di kehidupan masyarakat.³

2. Sumber Data

Penelitian ini digunakan dua sumber data yaitu :

a. Data Primer

Data yang diperoleh peneliti dari suatu subjek atau objek yang diteliti melalui wawancara. data ini diperoleh dan dikumpulkan langsung dari Kantor Pusat Budiman Swalayan dan hasil wawancara dengan HRD Budiman Swalayan Kota Padang yaitu Bapak Gusriwandi F, S.E.,

Lori, dan Bapak Gia sebagai konsumen di Budiman Swalayan.

b. Data Sekunder

Data ini meliputi peraturan perundang-undangan, jurnal, artikel ilmiah, buku-buku.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Dokumen

peneliti mencari landasan teoritis dalam permasalahan ini, dengan mempelajari bahan dari kepustakaan dan mengumpulkan data literature atau sumber buku.

b. Wawancara

Wawancara yang dibutuhkan ialah wawancara semi terstruktur, dengan sesi tanya jawab secara langsung kepada responden untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbedaan *Price* Pada Label Dengan Harga Kasir Di Swalayan Kota Padang

Pihak Budiman Swalayan memberikan tanggung jawab dengan cara apabila konsumen menemukan adanya beda hargo dengan harga kasir, maka pihak Budiman Swalayan terlebih dahulu melakukan permintaan maaf dan mendengarkan keluhan dari konsumen kemudian kasir akan memanggil KPT untuk menjelaskan kronologi terjadinya perbedaan harga tersebut, kemudian bapak Wandi mengatakan bahwa ketika ada perbedaan harga barang naik atau turun tetap mengikuti harga yang tertera pada sistem. Terkadang ada pengecualian ketika konsumen paham dan tidak mempermasalahkan hal tersebut tetap melanjutkan pembayaran, tetapi ada juga konsumen yang marah-marah karena merasa dibohongi dan ingin tetap membeli sesuai harga yang tertera, Budiman Swalayan bertanggung jawab atas kerugian finansial pelanggan yang disebabkan oleh ketidaksesuaian antara harga yang tertera pada label pdengan harga yang tertera di mesin *counter*. maka pihak kasir menyerahkan masalah tersebut kepada manager yang bertugas pada saat itu dan manager akan memberikan *discount* manual yang nominal harga barangnya sesuai dengan harga label dengan persetujuan bersama.

³ Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.15.

2. Penyebab Perbedaan Harga Produk label Dengan Harga Kasir Di Swalayan Kota Padang

- a. Kelalaian dari Pramuniaga Budiman Swalayan.

Yaitu, staf tidak perhatian saat menambahkan harga produk, dan harga terbaru telah dicetak dan siap ditambahkan. Namun, hanya ada satu lokasi di mana harga siap jual dapat ditemukan, sedangkan produk seperti makanan, minuman, dan lainnya semuanya memiliki lokasi rak yang ditentukan sendiri. Ini adalah alasan utama dari semua produk tanpa pembaruan kartu pers terbaru. Jadi ini adalah logika untuk perbedaan harga.

- b. Kelupaan Pramuniaga

Penjaga toko lalai menukar *presscard* lama dengan yang baru. Pramuniaga itu begitu sibuk membantu para pendatang baru sehingga dia membiarkan bantuannya mengurus klien pertama yang datang. Sebagai akibat dari kecerobohan pramuniaga dalam menetapkan harga, produk sekarang terjual lebih atau kurang dari sebelumnya.

- c. Kurangnya Koordinasi antara Admin Operasional Dengan Pramuniaga Penanggung Jawab Perkonteranya di Swalayan

Karena gagal koordinasi, kenaikan harga tidak dikomunikasikan ke pramuniaga saat barang tiba. Jika, misalnya, harga dinaikkan pada hari itu, *presscard* yang sesuai akan dicetak oleh sistem secara otomatis. Penjual yang bertugas di loket tempat barang dagangan dipajang lalai untuk mengonfirmasi karena administrator terlalu sibuk. Apakah atau apakah biaya item telah tumbuh.

- d. *System Error*

Terjadi ketidaksesuaian antara harga label dengan harga mesin kasir karena adanya gangguan sistem yang menyebabkan keterlambatan *update* harga atau pembaharuan harga.

3. Upaya Yang Dilakukan Pihak Swalayan Dalam Mengatasi Masalah Perbedaan Harga Produk Pada Label Dengan Harga Kasir

- a. Melakukan *briefing*, Untuk mengingatkan para staf/pramuniaga *briefing* diadakan setiap pagi sebelum usaha buka dan setiap malam sebelum tutup. Pengarahan ini digunakan untuk membahas masalah kecil atau keluhan yang diterima dari pelanggan.

- b. Mengingatkan kasir, admin operasional dan pramuniaga untuk selalu berkomunikasi dan berkoordinasi, Penting untuk mengingatkan rekan penjualan, administrator operasional, dan kasir untuk bekerja sama dan berkomunikasi tentang perbedaan harga setiap saat. Jika harga produk hari ini sudah naik maka akan tergambar di print *presscard* terbaru sebagai reminder untuk admin input.

- c. Saran, kotak saran disediakan tetapi tidak berbentuk kotak melainkan menggunakan fitur *code barcode* atau link wa langsung ke admin Swalayan, hal itu dilakukan agar mempermudah konsumen yang ingin mengajukan keluhan atau komplain terkait kerugian, kenyamanan atau hal apapun, dapat mengadukan hal tersebut melalui fitur yang telah disediakan oleh pihak Swalayan. Kotak saran juga dapat membantu konsumen untuk memberikan kritikan atau saran dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Swalayan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Peranggungjawaban dari pihak Budiman Swalayan
Apabila konsumen menemukan selisih harga di label dengan harga di kasir, maka pihak Budiman Swalayan terlebih dahulu melakukan permintaan maaf dan menjelaskan kronologi terjadinya perbedaan harga tersebut, kemudian pihak budiman akan memberikan *discount* manual kepada konsumen.
2. Penyebab perbedaan harga pada label dengan harga kasir di Swalayan dapat dikemukakan sebagai berikut:
 - a. Kelalaian dari pramuniaga.
 - b. Kelupaan dari pramuniaga.
 - c. Kurangnya koordinasi antara admin operasional dengan pramuniaga penanggung jawab perkonteranya di Budiman Swalayan.
 - d. *System Error*.
3. Upaya yang dilakukan swalayan dalam mengatasi masalah perbedaan harga produk pada label dengan harga kasir.

- a. Melakukan briefing setiap hari pagi sebelum buka dan malam sebelum tutup toko
- b. Mengingatkan kasir, admin operasional dan pramuniaga untuk selalu berkomunikasi dan berkoordinasi terkait perbedaan harga produk tersebut.
- c. Menyediakan kotak saran, kotak saran disediakan tetapi tidak berbentuk.

B. SARAN

1. Bagi pelaku usaha diharapkan meningkatkan pengelolaan *management* dengan cara apabila ada harga naik agar secepatnya dikonfirmasi kepada pramuniaga untuk mengganti harga terbaru.
2. Untuk konsumen terlebih dahulu membaca informasi harga sebelum melakukan transaksi.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Yofiza Media S.H., M.H. selaku pembimbing saya yang sudah membimbing dan memberikan saran yang baik serta mempermudah saya dalam penulisan skripsi saya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.

Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan

Sumber lain:

Laily Indrianingsih dll, 2021, *Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga pada Rak Barang dengan Struk Kasir di Ria Swalayan Mojosari*, Jurnal Ilmu Hukum.

Novia Yulianti Azali, 2016, *Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Pada Label Display dan Kasir Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999*, Program S1 Fakultas