

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA
LABEL DISPLAY DAN KASIR BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(STUDI KASUS DI SUPERMARKET PAMELLA DUA DAN
SUPER INDO YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM**

OLEH:

NOVIA YULIANTI AZALI

NIM:12340015

PEMBIMBING:

- 1. LINDRA DARNELA, S.AG., M.HUM**
- 2. DR. AHMAD BAHIEJ, S.H., M.HUM**

ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

2016

ABSTRAK

Konsumen merupakan pemakai atau pengguna dari suatu produk barang maupun jasa. Sebagai pengguna produk barang atau jasa, tentunya konsumen memiliki hak-hak khusus yang harus dilindungi dan hak-hak tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Seperti yang diketahui bahwa posisi tawar konsumen yang cenderung lebih lemah dibandingkan dengan produsen menyebabkan hak-haknya rentan untuk dilanggar. Salah satu pelanggaran hak konsumen yang sering kali terjadi yaitu pelanggaran terhadap hak atas informasi yang benar. Hal ini berkaitan dengan informasi harga yang tertera pada *label display*, yang sering kali ditemukan perbedaan dengan harga yang dikenakan pada saat pembayaran di kasir. Perbedaan harga tersebut tentunya menimbulkan kerugian bagi konsumen karena biaya yang dikeluarkan melebihi beban yang telah diperhitungkan sebelumnya. Berdasarkan alasan yang dikemukakan tersebut, maka dirumuskan pokok permasalahan dari penelitian ini yakni apa perlindungan hukum yang diberikan oleh UUPK terhadap selisih harga, dan apakah perlindungan yang diberikan oleh pihak supermarket kepada konsumen sudah sesuai dengan ketentuan dalam UUPK dan peraturan perundang-undangan lain yang berkaitan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu dilakukan dengan mengambil data primer langsung dari narasumber di lapangan berupa kuesioner yang ditujukan kepada konsumen selaku pengunjung supermarket, serta dengan melakukan wawancara langsung kepada pihak supermarket dan pegawai dari lembaga BPSK terkait dengan perlindungan hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana fokus utama permasalahan yang diangkat mengenai selisih harga yang disebabkan oleh ketidaksesuaian harga yang tertera di *label display* (rak barang) dengan harga yang dikenakan pada saat pembayaran di kasir. Adapun objek dari penelitian ini dilakukan pada dua supermarket berbeda di kota Yogyakarta yakni tepatnya pada Supermarket Pamella Dua dan Super Indo.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang diberikan UUPK terhadap selisih harga, bersifat preventif dan represif. Supermarket Pamella Dua lebih cenderung memberikan perlindungan hukum yang bersifat represif yaitu bentuk perlindungan hukum yang lebih ditujukan dalam proses penyelesaian sengketa, meskipun dalam pelaksanaannya belum sempurna. Bentuk perlindungan yang diberikan Supermarket Pamella Dua tersebut dinilai sudah sesuai yakni dengan memberikan harga terendah sesuai dengan yang tercantum dalam Pasal 7 Permendag No. 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan, sedangkan untuk Super Indo perlindungan hukum yang diberikan dinilai belum sesuai, hal ini dapat disimpulkan dari keterangan konsumen yang mengajukan keluhan atas selisih harga namun tidak ada satupun dari konsumen tersebut yang diberikan harga terendah.

Kata Kunci : *Perlindungan Hukum, Konsumen, Selisih Harga*

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novia Yulianti Azali

NIM : 12340015

Jurusan/Prodi : Ilmu Hukum

Fakultas : Syariah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul: **“Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada *Label Display* dan Kasir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Supermarket Pamella Dua dan Super Indo Yogyakarta)”** adalah benar hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiat dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 10 Mei 2016

Yang menyatakan,



Novia Yulianti Azali

NIM. 12340015



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Novia Yulianti Azali

NIM : 12340015

Judul : **“Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Label Display dan Kasir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Supermarket Pamela Dua dan Super Indo Yogyakarta)”**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengaharap agar skripsi/tugas akhir Saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 10 Mei 2016

Pembimbing I,

Lindra Darnela, S.Ag., M.Hum

NIP.19790105 200501 2 003



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Novia Yulianti Azali

NIM : 12340015

Judul : **“Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Label Display dan Kasir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Supermarket Pamela Dua dan Super Indo Yogyakarta)”**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengaharap agar skripsi/tugas akhir Saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 10 Mei 2016

Pembimbing II,

Dr. Ahmad Bahiej, S.H., M.Hum

NIP.19750615 200003 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : Un.02/DS/PP.00.9/182/2016

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA LABEL DISPLAY DAN KASIR BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI SUPERMARKET PAMELLA DUA DAN SUPER INDO YOGYAKARTA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NOVIA YULIANTI AZALI
Nomor Induk Mahasiswa : 12340015
Telah diujikan pada : Selasa, 24 Mei 2016
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Lindra Darnela, S.Ag., M.Hum.
NIP. 19790105 200501 2 003

Penguji I

Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum.
NIP. 19770107 200604 2 002

Penguji II

Budi Ruhiatudin, S.H., M.Hum.
NIP. 19730924 200003 1 001

Yogyakarta, 24 Mei 2016

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum

DEKAN



Dr. H. Syarifuddin Lahmadah Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003

MOTTO

***“BELIEVE IN YOUR DREAM AND DO IT FOR YOURSELF
(not for them)”***

-Novia Yulianti Azali-

***“SEDIKIT PENGETAHUAN MENJADIKANMU SEORANG ATEIS, PENGETAHUAN YANG
MENDALAM MENJADIKANMU SEORANG YANG BERIMAN PADA TUHAN”***

-Francis Bacon-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk yang selalu sabar dan tanpa henti dalam mendukung serta mendoakanku dengan harapan serta kasih sayang yang tulus ikhlas, maka kupersembahkan karya ini sebagai ungkapan terima kasihku untuk:

- Ibundaku tercinta (Alm. Lutviah Attamimi)
- Kedua orang tuaku my Hero, my Big Bos, my atm & my Everything
(Ayahanda Abu Hayat Azali, S.SiT. dan mama Nur Maryam, S.Kel.)
- Adik-adikku tersayang (Opik, Nisa, Fauzan dan Assyifah)

Dan

-Almamaterku Tercinta-

Universitas Islam Negeri Sunan Kaljaga Yogyakarta

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ, أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ, وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ, اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ وَبَارِكْ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penyusun dapat melakukan penelitian dan penyusunan karya tulis ini yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada *Label Display* dan Kasir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Supermarket Pamella Dua dan Super Indo Yogyakarta)” tanpa halangan satu apapun. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi seluruh umat Islam.

Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan tugas akhir dalam perkuliahan di Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penyusun menyadari bahwa dalam penyelesaian penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Bapak Dr. Ahmad Bahiej, S.H., M.Hum., selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Faisal Lukman Hakim, S.H., M.Hum., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Ibu Lindra Darnela, S.Ag., M.Hum selaku pembimbing I, dan Bapak Dr.Ahmad Bahiej., S.H., M.Hum selaku pembimbing II, yang penuh kesabaran dan tulus ikhlas dalam meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan masukan kepada penyusun selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Udiyo Basuki, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh staf pengajar/dosen Program Studi Ilmu Hukum yang telah membimbing dan membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penyusun selama perkuliahan.
8. Segenap karyawan TU Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah memberikan pelayanan terbaik demi kelancaran segala urusan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
9. Segenap karyawan Supermarket Pamela Dua khususnya Bapak Tugiyatno dan Ibu Sri yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dengan penulis.
10. Pihak Super Indo yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

11. Seluruh Pegawai dan Staf Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan juga BPSK Kota Yogyakarta terkhusus Ibu Musika Wati yang telah memberikan informasi atas data yang diperlukan dalam penelitian ini
12. Ibundaku tercinta Alm. Lutviah Attamimi yang telah membawaku ke dunia, selalu sabar dan ikhlas dalam mendoakan, merawat serta mengajarku dengan penuh kasih sayang semasa hidupnya.
13. Kedua orang tuaku ayahanda Abu Hayat Azali, S.SiT. dan mama Nur Maryam, S.Kel. yang senantiasa mendampingi penyusun dengan doa, harapan, nasihat, semangat, motivasi dan kasih sayangnya.
14. Adik-adikku tersayang Opik, Nisa, Fauzan dan Assyifah yang selalu memberikan semangat dan dukungannya.
15. Seluruh keluarga besarku khususnya Ina, nenek haji, tante Icha, tante Ebet, tante Nining, Ibu, om Bulong dan om Romi, serta sepupu-sepupuku yang ada di Kendari.
16. Nadhir Attamimi selaku sodara di perantauan yang selalu mensupport.
17. Sahabatku di Kendari, Nurul, Monik, Shinta, Ulhya, Fera, Feni, Wiwin dan Ferdy yang tak pernah henti komunikasi untuk saling menyapa dan menyemangati.
18. Teman-teman kost terkhusus Titin dan Mbak Sari yang senantiasa menjadi teman curhat serta tak lupa untuk memberikan masukan, motivasi, dan suport kepadaku.

19. My Kosmate, partner kerja dan pasangan gemasnya (Elviannisa & Priyo Rafiyanto). Terimakasih karena sudah bersedia untuk direpotkan selama ini.
20. Teman-teman senasib dan seperjuangan, Ana, Luthfi, Intan, Ula, Asep, Rabin, Farid, Ikie, Saras, Pipit, Hanif, Esty, Echa, Mita, Emak (Febriana), & Sulhan serta teman-teman IH A dan IH'12 lainnya yang tak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas kekompakkan dan kebersamaan kita selama ini.
21. Teman-teman KKN Kelompok 42 Dusun Bibis (Nofi, Ida, Mis, Puput, Ika, Eva, Azam dan Mas Ibad) yang memberikan warna dan pengalaman baru.
22. Rekan-rekan kerja terlebih owner daun hitam shop Mas Theo dan Mbak Sari yang telah memberikan kesempatan kerja dan pengalaman baru bagi penulis.
23. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah selalu senantiasa membalas segala kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan. Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu penyusun menerima kritik dan saran yang dapat membantu penyusunan skripsi ini.

Yogyakarta, 10 Mei 2016

Penyusun,

Novia Yulianti Azali

NIM. 12340015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI I	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI II.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTARTABEL DAN DIAGRAM.....	xvi
BAB IPENDAHUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Telaah Pustaka	8
E. Kerangka Teoretik.....	11
F. Metode Penelitian.....	19

G. Sistematika Pembahasan	23
---------------------------------	----

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN SELISIH HARGA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	25
1. Definisi Perlindungan Konsumen.....	25
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	27
B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen	29
1. Pengertian Konsumen.....	29
2. Hak-Hak Konsumen	31
3. Kewajiban Konsumen	34
C. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha	35
1. Pengertian Pelaku Usaha	35
2. Hak-Hak Pelaku Usaha.....	36
3. Kewajiban Pelaku Usaha	37
4. Perbuatan yang dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	38
D. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen	40
E. Hukum Jual Beli dan Selisih Harga	42
1. Hukum Perjanjian dan Jual Beli	42
2. Perjanjian Baku / Klausula Baku.....	44
3. Selisih Harga Merupakan Pelanggaran Hak Konsumen.....	47

**BAB III GAMBARAN UMUM SUPERMARKET PAMELLA DUA DAN
SUPER INDO YOGYAKARTA SERTA BENTUK PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
1. Sejarah dan Visi Misi Supermarket Pamella Dua	51
2. Sejarah dan Visi Misi Super Indo.....	54
B. Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada <i>Label Display</i> dan Kasir	57
C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan Penyelesaian Sengketa Konsumen	65
D. Peran Pemerintah Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen	73
1. Peran Disperindag Kota Yogyakarta	73
2. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	75

**BAB IV ANALISIS TERHADAP BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM
YANG DIBERIKAN OLEH PELAKU USAHA ATAS SELISIH HARGA
PADA *LABEL DISPLAY* DAN KASIR DI SUPERMARKET PAMELLA
DUA DAN SUPER INDO YOGYAKARTA**

A. Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Selisih Harga Pada <i>Label</i> <i>Display</i> dan Kasir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	79
B. Analisis Bentuk Perlindungan Hukum Yang Diberikan Oleh Pihak Supermarket Terhadap Konsumen.....	92

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 101

B. Saran..... 102

DAFTAR PUSTAKA 104

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman
Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan

Bukti Penelitian di Supermarket Pamella Dua

Bukti Penelitian di Super Indo

Bukti Wawancara dengan Pegawai BPSK

Bukti Wawancara dengan BM Supermarket Pamella Dua

Bukti Wawancara dengan Karyawan Kasir Supermarket Pamella Dua

Daftar Pertanyaan Wawancara Pihak Supermarket Pamella Dua

Daftar Pertanyaan Wawancara Pegawai BPSK

Daftar Kuesioner Penelitian Konsumen (Pengunjung Supermarket)

CURRICULUM VITAE

DAFTAR TABEL DAN DIAGRAM

Tabel 1. Alasan konsumen memilih berbelanja di supermarket.....	58
Tabel 2. Konsumen yang pernah mengalami selisih harga	59
Tabel 3. Konsumen yang merasa dirugikan atas selisih harga.....	60
Tabel 4. Konsumen yang pernah memberikan keluhan/komplain	61
Tabel 5. Respon yang diberikan pihak supermarket	62
Tabel 6. Konsumen yang tetap berbelanja di tempat yang sama	63
Tabel 7. Konsumen yang mengetahui tentang UUPK.....	64
Tabel 8. Jumlah kasus yang diajukan ke BPKS sejak tahun 2011-2016.....	77
Diagram 1. Selisih Harga di Supermarket Pamella Dua.....	93
Diagram 2. Selisih Harga di Super Indo	94
Diagram 3. Respon Yang diberikan Pihak Supermarket Pamella Dua.....	97
Diagram 4. Respon Yang diberikan Pihak Super Indo	99

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perekonomian yang pesat di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan jasa yang dapat dikonsumsi. Disamping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang atau jasa yang ditawarkan baik dari produksi dalam negeri maupun luar negeri.¹

Kondisi demikian pada satu sisi mempunyai manfaat bagi konsumen karena kedudukan konsumen akan barang atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi, serta semakin terbuka lebarnya kebebasan untuk memilih aneka jenis barang atau jasa yang kualitasnya sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen seperti halnya kebutuhan pokok baik sandang, pangan maupun papan.

Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya masyarakat tidak terlepas dari kebutuhan pokok tersebut. Kebutuhan pokok sehari-hari yang dibutuhkan oleh masyarakat pada umumnya adalah sembako dan kebutuhan rumah tangga yang biasa diperjualbelikan di pasar tradisional maupun di supermarket. Namun, dewasa ini masyarakat lebih cenderung memilih supermarket sebagai pusat perbelanjaan dikarenakan supermarket menjual produk-produk yang lebih

¹Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm. 200.

lengkap, tata ruang yang rapi, bersih, aman serta nyaman bila dibandingkan dengan pasar tradisional.

Selain itu, supermarket juga memiliki kelebihan lain yang dapat mengundang para pembeli atau konsumen untuk datang berbelanja, salah satunya dengan sering mengadakan promo potongan harga atau yang lebih dikenal dengan istilah diskon pada produk yang dijual. Hal ini dilakukan pelaku usaha, sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan omset penjualan dan/atau mengurangi penumpukan produk di gudang penyimpanan. Namun dari beberapa keunggulan yang telah dipaparkan di atas, supermarket juga tidak lepas dari kelemahan diantaranya seperti pelayanan yang dinilai kurang memuaskan yang disebabkan oleh faktor kelalaian dari pihak supermarket. Salah satu contohnya adalah sering terjadinya selisih pada harga yang tertera di *label display* dengan harga yang harus dibayar di kasir.

Kesalahan pada *label* harga dengan daftar harga pada mesin di *counter* pembayaran sering kali terjadi, dimana harga yang tercantum dan saat pembayaran terdapat perbedaan disebabkan karena administrasi yang kurang teliti. Hal tersebut biasanya menimbulkan kekecewaan bagi para pembeli yang bisa mengakibatkan pembatalan pembelian atau sedikit berdebat tegang dengan pihak supermarket. Perbedaan harga tersebut jelas terasa karena biaya yang harus dibayarkan melebihi beban yang sudah diperhitungkan sebelumnya. Hampir tidak ada supermarket yang mau mengakui kesalahan dan mau mengalah untuk

memberi pelayanan yang memuaskan pada pembeli.² Pilihannya hanya dua yaitu, pembeli mau beli atau dikembalikan. Tidak adanya alternatif yang dapat diambil oleh konsumen telah menjadi suatu rahasia umum dalam dunia industri usaha di Indonesia.

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. Di sisi lain pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diwajibkan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Dalam Pasal 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menegaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkannya, dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan tidak benar mengenai:

- 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;
- e. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

² www.kompasiana.com/konsumen_-adalah-raja_550011cfa33311537350f904 (diakses pada tanggal 19 Desember 2015 pukul 23:23 WIB).

Selain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dasar hukum lain yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan juga terdapat dalam peraturan perundang-undangan berikut:

1. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), pasal 21 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 , dan Pasal 33;
2. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 No. 42 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821);
3. Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat;
4. Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;
5. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;
6. Surat Edaran Direktur Jendral Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 tentang Penangan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota;
7. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795 /DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.
8. Peraturan Menteri Perdagangan No. 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan.

Adanya peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan mampu memberikan perlindungan kepada konsumen dalam hal peningkatan kesejahteraan, harkat dan martabat konsumen, serta membuka akses informasi tentang barang dan jasa baginya, juga diharapkan dapat menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab ketika menjalankan kegiatan usahanya.³

Kasus perbedaan harga yang kerap kali terjadi memang dianggap kurang penting, namun hal tersebut jelas telah merugikan konsumen dan melanggar ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena harga yang sah disepakati konsumen adalah harga barang yang tertera di *label* rak barang bukan daftar harga yang ada di komputer kasir.⁴

Kasus selisih harga tersebut juga banyak ditemui pada beberapa supermarket di Kota Yogyakarta yang notabennya merupakan salah satu kota besar di Indonesia. Dari hasil verifikasi Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan Pertanian (Disperindagkoptan) kota Yogyakarta terhadap daftar toko modern, tercatat ada sebanyak 91 toko modern di Yogyakarta. Jumlah tersebut terdiri dari 72 minimarket berjejaring maupun perseorangan dan 19 supermarket.⁵

Di antara banyaknya supermarket yang terdapat di kota Yogyakarta, Supermarket Pamela dan Super Indo merupakan dua supermarket yang cukup

³ Konsideran huruf d, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴ www.ylpkjatim.or.id (diakses pada tanggal 19 Desember 2015 pukul 23:30 WIB).

⁵ Data Survey Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan Pertanian kota Yogyakarta, Tahun 2015.

dikenal dan diminati oleh masyarakat karena kedua supermarket tersebut memiliki kualifikasi yang baik serta dikenal karena menjual produk-produk yang lengkap dengan harga terjangkau, tempatnya yang rapi dan nyaman serta memiliki beberapa cabang yang tersebar di Kota Yogyakarta. Tentunya hal tersebut menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat untuk berbelanja di sana, sehingga kemungkinan terjadinya selisih harga pun juga lebih besar.

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum dengan mengangkat permasalahan mengenai “Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada *Label Display* dan Kasir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Supermarket Pamella Dua dan Super Indo Yogyakarta)”.

B. Rumusan Masalah

Dari paparan latar belakang masalah yang dijabarkan di atas maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terhadap selisih harga pada *label display* dan kasir berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apakah Supermarket Pamella Dua dan Super Indo sudah memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Untuk mendeskripsikan bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terhadap selisih harga pada *label display* dan kasir berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - b. Untuk menjelaskan bentuk perlindungan hukum serta langkah-langkah pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak supermarket terhadap kerugian yang diderita konsumen akibat adanya selisih harga pada *label display* dan kasir berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan perundang-undangan lain yang terkait.
2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat/kegunaan penelitian ini, yaitu antara lain:

1) Manfaat Teoretis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya khazanah intelektual dan kepustakaan ilmu hukum dalam memahami tentang perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran atau informasi awal bagi peneliti selanjutnya.

2) Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam memecahkan persoalan tentang hak-hak konsumen dalam melakukan

transaksi jual beli bagi para akademisi, praktisi hukum, pemerintah maupun masyarakat pada umumnya.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan atau pelaku usaha dalam menjalankan usahanya agar sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maupun Peraturan Perundang-undangan lainnya.
- c. Bagi konsumen sendiri, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan atau pengetahuan tentang hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

D. Telaah Pustaka

Dalam penyusunan proposal penelitian ini penulis melakukan tinjauan pustaka untuk mencari literatur yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun beberapa literatur yang sedikit banyak memiliki ketertarikandengan objek penelitian dan proposal penelitian ini adalah sebagai berikut:

Skripsi yang ditulis oleh Stephanie Anthonia yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Promo Berhadiah Yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha” membahas tentang bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas promo berhadiah yang dilakukan oleh pelaku usaha. Berbeda dengan penelitian

penulis yang meneliti mengenai perlindungan konsumen terhadap selisih harga pada *label display* dan kasir.⁶

Skripsi ditulis oleh Fitriya Ramdayana yang berjudul “Tanggung Jawab Pusat Perbelanjaan Hypermart Kendari terhadap Perbedaan Harga Barang Pada Area Dengan Struk Belanja Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” membahas tentang bentuk tanggung jawab Hypermart terhadap adanya perbedaan harga barang pada area dengan struk belanja.⁷ Penelitian ini lebih memfokuskan terhadap bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas perbedaan harga barang, sementara pada penelitian penulis selain membahas tentang bentuk tanggung jawab pelaku usaha juga membahas mengenai perlindungan hukum yang diberikan terhadap selisih harga pada *label display* dan kasir.

Skripsi ditulis oleh Sherli Marianti yang berjudul “Pengembalian Uang Yang Tidak Sesuai Dalam Transaksi Jual Beli di Swalayan” membahas tentang transaksi jual beli oleh pelaku usaha di beberapa swalayan yang secara tidak langsung merugikan konsumen dengan melakukan pembulatan nilai nominal pada pengembalian uang yang tidak sesuai dalam jumlah yang semestinya sebagai mana tertera pada nota *print out* (struk pembayaran).⁸ Berbeda dengan penelitian

⁶Stephanie Anthonia, “*Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Promo Berhadiah yang dilakukan oleh Pelaku Usaha*”, (Pontianak: Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura, 2015).

⁷ Fitriya Ramdayana, “*Tanggung Jawab Pusat Perbelanjaan Hypermart Kendari terhadap Perbedaan Harga Barang pada Area dengan Struk Belanja Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*”, (Kendari: Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Haluoleo, 2015).

⁸Sherli Marianti, “*Pengembalian Uang Yang Tidak Sesuai dalam Transaksi Jual Beli di Swalayan*”, (Makassar: Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, 2013).

penulis yang menitikberatkan tentang perlindungan konsumen atas selisih harga pada *label display* dan kasir.

Skripsi ditulis oleh Budi Ariyanto yang berjudul “Penetapan Harga Barang Yang Tidak Berdasarkan Nilai Mata Uang Yang Berlaku Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi di Carrefour dan Maju Bersama Medan)”, membahas tentang perlindungan konsumen terhadap penetapan harga barang yang tidak berdasarkan nilai mata uang yang berlaku serta peranan pemerintah terhadap penetapan harga barang yang tidak berdasarkan nilai mata uang yang berlaku ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁹ Perbedaan dengan penelitian penulis adalah selain objek penelitian yang berbeda, juga masalah yang diteliti pun berbeda yakni tentang perlindungan konsumen atas selisih harga pada *label display* dan kasir.

Tesis ditulis oleh Adi Handono dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Informasi Iklan Barang dan Jasa yang Menyesatkan” penelitian ini membahas mengenai pengaturan iklan dalam transaksi antara pelaku usaha dan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hal yang membedakan dengan penelitian penulis adalah penelitian penulis menitikberatkan pada perlindungan konsumen terhadap selisih harga pada *label display* dan kasir.¹⁰

⁹Budi Ariyanto, “Penetapan Harga Barang yang tidak Berdasarkan Nilai Mata Uang yang Berlaku Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi di Carrefour dan Maju Bersama Medan)”, (Medan: Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2012).

¹⁰Adi Handono, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Informasi Iklan Barang dan Jasa yang Menyesatkan”, (Jember: Tesis, Program Magister Ilmu Hukum, Universitas Jember, 2011).

Setelah melakukan penelusuran mengenai penelitian dan pembahasan terdahulu, ternyata tidak ditemukan hal-hal yang konkrit membahas atau meneliti apa yang akan diteliti oleh penulis mengenai perlindungan konsumen terhadap selisih harga pada *label display* dan kasir pada Supermarket di Kota Yogyakarta. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah selain perbedaan dalam segi wilayah, permasalahan yang diteliti juga berbeda dimana penelitian ini menitikberatkan pada perlindungan konsumen terhadap selisih harga yang tercantum pada *label display* dengan harga yang harus dibayar di *counter* pembayaran (kasir). Selain itu penulis juga akan melakukan penelitian mengenai apa saja faktor yang menjadi penyebab sering terjadinya selisih harga, serta bagaimana upaya penyelesaian atau tanggung jawab dari pihak supermarket kepada konsumen yang mengalami selisih harga.

E. Kerangka Teoretik

Kerangka teori sangat diperlukan dalam setiap penulisan penelitian.¹¹Teori digunakan untuk menguraikan permasalahan yang diangkat oleh penyusun dalam suatu penelitian. Teori menguraikan jalan pikiran menurut kerangka logis yang relevan atau mampu menerangkan suatu masalah.¹² Sejalan dengan hal tersebut maka penyusun akan memaparkan beberapa teori yang hendak digunakan sebagai analisis dalam penelitian ini.

¹¹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Bakti, 1991), hlm. 254.

¹² Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1986), hlm. 122.

1. Teori Keadilan

Keadilan berasal dari kata adil, yang mana menurut kamus Besar Bahasa Indonesia, adil merupakan sikap yang berpihak pada yang benar, tidak memihak salah satunya, dan tidak berat sebelah.¹³ Keadilan adalah suatu tuntutan sikap dan sifat yang seimbang antara hak dan kewajiban. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa keadilan merupakan tindakan yang memberikan perlakuan yang sama kepada setiap orang dalam situasi yang sama. Hal ini dikarenakan bahwa pada hakikatnya, setiap manusia itu mempunyai nilai yang sama sebagai seorang manusia. Namun, pada kasus-kasus atau situasi tertentu, perlu suatu perlakuan yang tidak sama untuk mencapai apa yang dikatakan sebagai keadilan. Jadi untuk itu harus ada alasan khusus yang dapat membenarkan sikap atau perlakuan tersebut.

Konsep keadilan bisa dikatakan bersifat umum atau universal, karena keadilan merupakan kebutuhan atau bagian hidup manusia dimana pun dan kapan pun manusia berada. Keadilan merupakan sebuah proses kejiwaan yang dibawa semenjak manusia lahir. Selain itu, ukuran keadilan pada setiap zamannya cenderung bergeser, sehingga ukuran keadilan menjadi cenderung relatif. Kerelatifan ini disebabkan oleh sikap manusia yang cenderung subjektif, yakni akan merasa diperlakukan adil apabila dapat mempertahankan dan membela hak-haknya sesuai dengan kewajiban yang telah dipenuhinya.

Macam-macam bentuk keadilan yang secara umum terjadi di dalam masyarakat, antara lain:

¹³ Kamus Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 2008, hlm. 13.

- a. Keadilan formal (*formal justice*), merupakan penerapan prinsip secara konsisten dan tidak memihak.
- b. Keadilan substantif (*substantive justice*), yakni berkaitan dengan hak-hak, seperti hak kesamaan kedudukan sebagai warga negara.
- c. Keadilan retribusi (*retributive justice*), keadilan yang fokus kepada kapan dan mengapa hukuman diputuskan, berdasarkan pengaruhnya di masa lalu atau di masa yang akan datang.
- d. Keadilan komunikatif (*communitative justice*), fokus pada keadilan upah, harga, dan nilai tukar.
- e. Keadilan distributif (*distributive justice*), fokus pada keadilan distribusi sumber daya.¹⁴

Di Indonesia keadilan digambarkan dalam Pancasila sebagai dasar negara, yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Di dalam sila kelima tersebut terkandung nilai-nilai keadilan yang harus terwujud dalam kehidupan bersama (kehidupan sosial), didasari dan dijiwai oleh manusia dengan dirinya sendiri, manusia dengan manusia lainnya, manusia dengan masyarakat, bangsa, negara, serta hubungan manusia dengan Tuhannya.¹⁵ Keadilan sosial berarti keadilan yang berlaku dalam masyarakat disegala bidang baik materil maupun spiritual, yaitu yang menyangkut adil di bidang hukum, ekonomi, politik, sosial dan kebudayaan. Keadilan merupakan suatu perilaku adil, yakni menempatkan segala sesuatu pada

¹⁴ Audi Robert, *The Cambridge Dictionary of Philosophy*, (Cambridge: Cambridge University Press, 1999), hlm. 395.

¹⁵ Kaelan, *Pendidikan Kewarganegaraan untuk Perguruan Tinggi*, (Yogyakarta: Paradigma, 2007), hlm. 36.

tempatny atau sesuai dengan porsinya, adil dimaksudkan dengan tidak harus merata bagi semua orang namun sifatnya sangat subjektif.

Dari landasan keadilan yang terdapat pada dasar negara di atas maka jelas bahwa salah satu kewajiban konstitusional dari negara/pemerintah adalah menciptakan dan melindungi keadilan bagi warga negaranya, karena keadilan merupakan hak dasar yang dimiliki oleh setiap umat manusia. Hal tersebut juga berlaku pada hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, dimana konsumen dan pelaku usaha memiliki hak-hak serta kewajiban tertentu yang harus dipenuhi demi terciptanya rasa keadilan di antara keduanya.

Berkaitan dengan hubungan antara pelaku usaha (produsen) dengan konsumen, dimana keduanya memiliki posisi yang tidak seimbang maka akan mudah untuk disalahgunakan oleh pihak yang lebih kuat. Tentunya hal tersebut akan berdampak lebih buruk jika pelaku usaha yang memiliki posisi lebih kuat didukung fasilitas yang memungkinkan untuk bertindak secara sepihak. Untuk mencegah hal tersebut maka pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai upaya untuk melindungi hak-hak konsumen. Disamping itu, hukum memiliki hubungan yang sangat erat dengan keadilan, karena tujuan hukum adalah untuk menciptakan rasa keadilan pada masyarakat.

2. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum didefinisikan sebagai suatu perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang

bersifat tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.¹⁶ Hukum bertujuan untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat. Kepentingan hukum dalam hal ini ialah mengurus hak dan kewajiban manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.¹⁷ Masing-masing anggota masyarakat tentu mempunyai hubungan kepentingan. Kepentingan ini berbeda-beda bahkan tidak jarang saling berhadapan atau berlawanan. Untuk mengurangi keributan yang timbul, maka hukumlah yang mengatur dan melindungi kepentingan masing-masing.¹⁸

Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang ada pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan

¹⁶ R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1998), hlm. 49.

¹⁷ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum...*, hlm. 53.

¹⁸ *Ibid.*

perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁹

Pjillipus M. Hadjon memaparkan bahwa perlindungan hukum bagi rakyat adalah sebagai tindakan pemerintah yang bersifat *preventif* dan *represif*.²⁰ Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yakni suatu bentuk perlindungan hukum dimana rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu pemerintah mengambil keputusan yang bersifat final. Sedangkan perlindungan represif yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian, termasuk cara penanganannya di lembaga peradilan.²¹

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan aturan hukum, yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, serta baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

3. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum cakupannya sangatlah luas dan menyangkut banyak hal yang harus dilindungi, salah satunya adalah mengenai perlindungan

¹⁹ *Ibid*, hlm 54.

²⁰ Pjillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987), hlm. 2.

²¹ Maria Alfons, *Implementasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-Produk Masyarakat Lokal Dalam Perspektif Hak Kekayaan Intelektual*, (Malang: Universitas Barwijaya, 2010), hlm. 18.

konsumen. Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah.

Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:²²

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen. Dari beberapa rumusan mengenai hak-hak konsumen yang diatur dalam undang-undang tersebut, secara garis besar dapat dibedakan menjadi tiga hak dasar, yaitu:²³

- a. Hak yang maksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan.

²²Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 22.

²³Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Penerbit Nusa Dua, 2010), hlm. 25.

- b. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar.
- c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Sebagai konsekuensi dari adanya hak konsumen, maka para pelaku usaha dibebani kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi dalam menjalankan usahanya. Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut:²⁴

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan hal yang dikemukakan di atas jelas bahwa kewajiban dari pelaku usaha merupakan hak dari konsumen yang harus dipenuhi dan dilindungi oleh hukum. Perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih karena seperti yang telah diketahui bahwa tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih sangat rendah.

²⁴ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

F. Metode Penelitian

Untuk mempermudah dalam menganalisa data-data yang diperoleh maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian lapangan (*field research*) atau penelitian *survey* atau disebut juga dengan penelitian sosiologis yuridis dimana penelitian dapat dilaksanakan dengan cara pengamatan sumber data di lapangan tentang perlindungan konsumen terhadap selisih harga pada *label display* dan kasir, studi kasus pada Supermarket Pamella Duadan Super Indodi Kota Yogyakarta.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat yuridis-empiris, dan pendekatan masalah didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku (sebagai data sekunder), kemudian dikaitkan dengan kaidah-kaidah hukum dan fakta-fakta hukum yang diperoleh dari data yang diambil di lapangan (data primer). Pendekatan yuridis diarahkan pada ketentuan yang diberlakukan sesuai dengan permasalahan yang dibahas, dalam hal ini terkait dengan hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Permendag No. 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan.

3. Sumber Data

Beberapa sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

a. Bahan data primer

Data primer adalah data diperoleh langsung dari sumber data yang pertama, yaitu warga masyarakat.²⁵ Data primer yang digunakan peneliti adalah berasal dari kuesioner dan wawancara yang dilakukan dengan pihak-pihak yang dianggap mengetahui objek yang diteliti. Adapun pihak-pihak yang menjadi narasumber di dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Pengunjung Supermarket Pamella Dua dan Super Indo selaku responden sebanyak 200 (dua ratus) orang, untuk mengisi data kuesioner;
- 2) Bapak Tugiyatno selaku Manager/HRD Supermarket Pamella Dua;
- 3) Ibu Sri selaku karyawan kasir Supermarket Pamella Dua;
- 4) Ibu Musika Wati selaku Sekretariat BPSK merangkap staf Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Yogyakarta.

b. Bahan data sekunder

Data sekunder yakni bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer, dan dapat membantu menganalisis serta memahami bahan hukum primer.²⁶ Bahan hukum sekunder yang penulis gunakan pada penelitian ini berasal dari bahan-bahan pustaka, yang terdiri atas peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

²⁵Soejono Soekanto, *Pengukuran Penelitian Hukum*, (Jakarta: I Pres, 2010), hlm. 11.

²⁶ Suratman dan Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum* (Bandung: Alfabeta), hlm. 67.

tentang Perlindungan Konsumen, Permendag No. 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan, buku terkait tentang perlindungan konsumen, termasuk jurnal, skripsi dan tesis hukum.

c. Bahan data tersier

Bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder²⁷, seperti kamus hukum, bibliografi, serta referensi dari media elektronik maupun internet.

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini antar lain:

a. Kuesioner

Kuesioner adalah jawaban tertulis dari informan atas daftar pertanyaan dari peneliti. Pengumpulan data melalui kuesioner ini digunakan karena jumlah sampel penelitian relatif besar, sehingga dengan menggunakan kuesioner maka penelitian akan lebih efektif dan efisien.²⁸ Pengumpulan data ini yang dilakukan dengan membuat suatu daftar pertanyaan yang bersifat tertutup ditujukan langsung kepada narasumber/responden dalam hal ini konsumen (pembeli atau pengunjung supermarket) mengenai selisih harga pada *label display* dan kasir.

b. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah sebuah percakapan antara dua orang atau lebih yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subjek

²⁷ *Ibid.*

²⁸ Sugiharto, *Teknik Sampling*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 18.

penelitian untuk dijawab.²⁹ Dalam melakukan penelitian secara langsung ini penulis akan melakukannya secara sistematis dan dilandaskan kepada tujuan penelitian untuk memperoleh data, yaitu data yang akurat dan tepat. Dengan kata lain metode ini digunakan untuk mencari data langsung kepada responden yakni baik dari konsumen, pihak pengelola supermarket, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Yogyakarta untuk mendapatkan data yang sesuai dengan judul penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, artikel baik cetak maupun *online* dan lain sebagainya.³⁰ Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh dokumen-dokumen yang terkait dengan perlindungan konsumen terhadap selisih harga pada *label display* dan kasir. Dokumentasi bertujuan untuk melengkapi data primer.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data secara kualitatif yaitu analisis yang dilakukan dengan memahami dan merangkai data yang telah dikumpulkan secara sistematis sehingga dari data tersebut diperoleh gambaran yang menyangkut masalah-masalah yang diteliti penulis. Dalam menganalisa data penulis menggunakan metode deskriptif yaitu

²⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 231.

³⁰ *Ibid*, hlm. 158.

mengumpulkan data yang diperoleh dari penelitian, yang kemudian dihubungkan dengan masalah yang akan diteliti.

6. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di dua tempat berbeda, yaitu di Supermarket Pamella Dua yang terletak di Jalan Pandean No. 6 Yogyakarta dan Super Indo di Jalan Urip Sumoharjo 38A Yogyakarta.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini terdiri dari 5 bab, pada masing-masing bab terdiri dari sub-sub bab sebagai penjelasan yang lebih terperinci dari setiap babnya. Adapun sistematika pembahasan disini dimaksudkan agar penulis lebih mudah dalam menyusun proposal dan tidak terjadi kerancuan di setiap pembahasannya.

Bab pertama membahas mengenai pendahuluan yang berisikan penjelasan tentang unsur-unsur yang menjadi syarat dalam sebuah penelitian, yaitu latar belakang, perumusan pokok masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teoretik, metode penelitian, dan terakhir sistematika pembahasan. Hal ini diperlukan karena merupakan gambaran awal dimulainya penelitian dan rencana yang akan dilakukan dalam proses penelitian ini.

Bab kedua membahas tentang landasan teori dan konsep yang memiliki keterkaitan dengan penelitian. Bab ini berisikan beberapa teori terkait tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, tinjauan umum tentang konsumen, tinjauan

umum tentang pelaku usaha, hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, serta hukum perjanjian jual beli, kalusula baku dan selisih harga.

Bab ketiga, memuat tentang gambaran umum supermarket Pamella Dua dan Super Indoberupa sejarah dan visi misi supermarket dan hasil penelitian yang didapatkan di lapangan, sertatanggung jawab pelaku usaha dan penyelesaian sengketa konsumen, dan selain itu juga memaparkan tentang peran pemerintah dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Bab keempat, merupakan analisis hasil penelitian yang menjawab rumusan permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu analisis perlindungan konsumen terhadap selisih harga pada *label display* dan kasir berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta analisis bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh pengelola supermarket terhadap konsumen.

Bab kelima, merupakan penutup yang terdiri atas kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan merupakan intisari dari pembahasan-pembahasan bab-bab sebelumnya, sedangkan saran berisi kritik dan masukan dari penulis mengenai pembahasan yang telah dipaparkan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada *Label Display* dan Kasir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Supermarket Pamela Dua dan Super Indo Yogyakarta)”, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum yang diberikan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atas selisih harga pada *label display* dan kasir adalah perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif:
 - a. Perlindungan hukum yang bersifat preventif (pencegahan) dapat ditemukan dalam Pasal 4 huruf (b) dan (c) yang mengatur mengenai hak atas informasi yang benar, Pasal 7 huruf (c) tentang kewajiban pelaku usaha, serta Pasal 10 huruf (a) yang mengatur tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha terhadap konsumen;
 - b. Perlindungan hukum yang bersifat represif (penyelesaian sengketa), diatur dalam Pasal 19 yang mengatur mengenai ganti rugi, Pasal 45, 47 dan Pasal 48 yang mengatur tentang penyelesaian sengketa di luar pengadilan maupun penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

2. Perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak supermarket:

Perlindungan hukum preventif yang diberikan oleh Supermarket Pamela Dua, masih sangat rendah terbukti dari banyaknya jumlah responden yang pernah mengalami selisih harga, sementara untuk perlindungan hukum represif yang diberikan sudah cukup baik. Pihak supermarket bertanggung jawab dengan memberikan harga terendah bagi konsumen yang mengalami selisih harga dengan cara musyawarah atau secara kekeluargaan, yang dilakukan di luar pengadilan. Hal ini sudah sesuai dengan ketentuan UUPK, dan Permendag Nomor 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan.

Sedangkan untuk Super Indo, perlindungan hukum preventif yang diberikan nilai sudah yang cukup baik, terlihat dari jumlah responden yang mengalami selisih harga relatif lebih kecil. Namun, hal ini berbanding terbalik dengan perlindungan hukum represifnya, yang mana dalam pelaksanaannya masih sangat rendah terbukti dari tidak adanya responden yang diberikan harga terendah atas komplain yang diajukan. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum represif yang diberikan Super Indo belum sesuai dengan ketentuan UUPK dan Permendag Nomor 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk mewujudkan perlindungan terhadap konsumen agar

sesuai dengan keinginan dan ketentuan yang ada dalam UUPK dan peraturan perundang-undangan lainnya, adalah sebagai berikut:

1. Untuk konsumen sebaiknya dapat lebih bijak dan teliti saat melakukan transaksi jual beli produk barang maupun jasa yang hendak dikonsumsinya khususnya tentang informasi atas harga produk/barang. Selain itu konsumen diharapkan dapat bersikap lebih kritis dalam bertindak dan berusaha untuk memperoleh hak-hak serta kepentingannya;
2. Untuk pihak pelaku usaha, sebaiknya bisa meningkatkan pelayanan terhadap konsumen dengan cara pengelolaan sistem *management* yang lebih baik dan bisa belajar dari kesalahan, seperti apabila ada kenaikan harga agar secepatnya diberitahukan kepada karyawan yang bertugas untuk terlebih dahulu mengganti harga yang ada di rak barang (*label display*) sebelum mengganti daftar harga yang ada di komputer kasir, selain itu diharapkan agar pelaku usaha dalam menjalankan bisnis/usahanya tidak hanya sekedar mencari keuntungan semata tetapi juga mengutamakan apa yang menjadi hak-hak konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam UUPK;
3. Untuk pemerintah khususnya bagi dinas perdagangan dan BPSK, sebaiknya lebih aktif lagi dalam melakukan sosialisasi guna menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat atas hak dan kewajibannya sebagai konsumen serta dapat menghimbau/memperingatkan konsumen agar lebih berhati-hati dalam menyerap informasi ketika akan melakukan transaksi jual beli.

DAFTAR PUSTAKA

A. Peraturan Perundang-Undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan

B. Buku/Artikel/Penelitian Hukum:

Alfons, Maria, *Implementasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-Produk Masyarakat Lokal Dalam Perspektif Hak Kekayaan Intelektual*, Malang: Universitas Brawijaya, 2010.

Anthonia, Stephanie, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Promo Berhadiah yang dilakukan oleh Pelaku Usaha*, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura, 2015.

Arianto, Budi, *Penetapan Harga Barang yang tidak Berdasarkan Nilai Mata Uang Yang Berlaku Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen (Studi di Carrefour dan Maju Bersama Medan)*, Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara, 2012.

Badrulzaman, Mariam Darus, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: Alumni, 1994.

Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Penerbit Nusa Dua, 2010.

Barkatullah, Abdul Halim, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2008.

Handono, Adi, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Informasi Iklan Barang dan Jasa yang Menyesatkan*, Tesis, Program Magister Ilmu Hukum, Universitas Jember, 2011.

Harianto, Dedi, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Iklan yang Menyesatkan*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- M. Hadjon, Pjillipus, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987.
- Marianti, Sherli, *Pengembalian Uang Yang Tidak Sesuai dalam Transaksi Jual Beli di Swalayan*, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Hasanudin, 2013.
- Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004.
- Nasution, Az, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2007.
- Nugroho, Susanti Adi, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Projodikoro, Wirjono, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu*, Bandung: Sumur, 1991.
- Raharjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Bakti, 1991.
- Ramdayana, Fitryani, *Tanggung Jawab Pusat Perbelanjaan Hypermart Kendari terhadap Perbedaan Harga Barang pada Area dengan Struk Belanja Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Haluoleo, 2015.
- Samsul, Inosentius, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2004.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia (Lampiran Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)*, Jakarta: Grasindo, 2000.
- Shofie, Yusuf dan Somi Awan, *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jakarta: Piramedia, 2004.
- Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Panta Rei, 2005.
- Soeroso, R, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 1998.

Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999.

Widijantoro, J dan Al Wisnubroto, “Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam upaya Perlindungan Konsumen”, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, tahun 2004.

Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia, 2003.

Widjaja, Gunawan, *Seri Hukum Perikatan: Jual Beli*, Jakarta: Raja Grafindo, 2003.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2013.

Zulkarnaen, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Barang-barang*, Tesis pada Program Magister Ilmu Hukum UNDIP, Semarang, 2008.

C. Lain-lain:

Data Survey Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan Pertanian kota Yogyakarta, 2015.

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.

Kaelan, *Pendidikan Kewarganegaraan untuk Perguruan Tinggi*, Yogyakarta: Paradigma, 2007.

Robert, Audy, *The Cambridge Dictionary of Philosophy*, Cambridge: Cambridge University Press, 1999.

Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1986.

Soekanto, Soerjono, *Pengukuran Penelitian Hukum*, Jakarta: I Pres, 2010.

Sugiharto, *Teknik Sampling*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011.

Suratman dan Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Wawancara dengan Bapak Tugiyatno sebagai manager Supermarket Pamela Dua.

Wawancara dengan Ibu Musika Wati sebagai Staf Disperindag dan Sekretariat di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta.

Wawancara dengan Ibu Sri Suprapti sebagai karyawan kasir Supermarket Pamela Dua.

www.kompasiana.com/kml_1945/konsumen-adalah-raja_550011cfa33

www.pamellagroup.blogspot.co.id/search/label/Sejarah

www.superindo.co.id/privatebrand

www.ylpkjatim.or.id

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang:

- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata material dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
- b. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung, tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan / atau jasa yang, memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan / atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
- d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab;
- e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
- f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- g. bahwa untuk itu perlu dibentuk Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen;

Mengingat:

Pasal 5 Ayat 1, Pasal 21 Ayat 1, Pasal 27, dan Pasal 33
Undang Undang Dasar 1945;

**Dengan persetujuan
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: **UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. 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.
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, 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 bidang ekonomi.
4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
7. Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
8. Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
11. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
13. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

BAB II

ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan:

- 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.

BAB III

HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Pertama

Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4

Hak konsumen adalah:

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

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah:

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

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah:

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

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB IV

PERBUATAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA

Pasal 8

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut,
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat / isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang, rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat 1 dan ayat 2 dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 9

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
 - a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;

- c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
 - d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
 - j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
 - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
2. Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilarang untuk diperdagangkan.
 3. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat 1 dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 10

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahwa penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 11

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan:

- a. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e. tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 13

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
2. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Pasal 14

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang, ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:

- a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media masa;
- c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan;

Pasal 15

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

Pasal 16

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Pasal 17

1. Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
 - a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
 - b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
 - c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
 - d. tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;

- e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
 - f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
2. Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat 1.

BAB V

KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU

Pasal 18

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dinyatakan batal demi hukum.
4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

BAB VI

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

Pasal 19

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara 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.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21

1. Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
2. Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 4, Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dari tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 1, ayat 2, ayat 3, dan ayat 4, dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal 24

1. Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
 - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
2. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 25

1. Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
2. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat 1 bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
 - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

BAB VII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Pertama

Pembinaan

Pasal 29

1. Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
2. Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
3. Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat 2 melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
4. Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat 2 meliputi upaya untuk:
 - a. terciptanya iklim usaha dan timbulnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
 - b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - c. meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua

Pengawasan

Pasal 30

1. Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
2. Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
3. Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
4. Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat 3 ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.
6. Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat 1, ayat 2, dan ayat 3 ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

BAB VIII

BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL

Bagian Pertama

Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas

Pasal 31

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 32

Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden.

Pasal 33

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

Pasal 34

1. Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:
 - a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
 - c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
 - d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - e. menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
 - f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
 - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 1, Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

Bagian Kedua

Susunan Organisasi dan Keanggotaan

Pasal 35

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta sekurang-kurangnya 15 (lima belas) orang dan sebanyak-banyaknya 25 (dua puluh lima) orang anggota yang mewakili semua unsur.
2. Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Menteri, setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
3. Masa jabatan ketua, wakil ketua, dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional selama 3 (tiga) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya.
4. Ketua dan wakil ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional dipilih oleh anggota.

Pasal 36

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur:

- a. pemerintah;
- b. pelaku usaha;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- d. akademisi; dan
- e. tenaga ahli.

Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah: a. warga negara Republik Indonesia; b. berbadan sehat; c. berkelakuan baik; d. tidak pernah dihukum karena kejahatan; e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen; dan f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena:

- a. meninggal dunia;
- b. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
- c. bertempat tinggal di luar wilayah negara Republik Indonesia;
- d. sakit secara terus menerus;
- e. berakhir masa jabatan sebagai anggota; atau
- f. diberhentikan.

Pasal 39

1. Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibantu oleh sekretariat.
2. Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

3. Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diatur dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 40

1. Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan Ibu Kota Daerah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.
2. Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 41

Dalam pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkerja berdasarkan tata kerja yang diatur dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 42

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 43

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB IX

LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT

Pasal 44

1. Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
2. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
3. Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
 - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
 - d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat 3 diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB X

MENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Pertama

Umum

Pasal 4

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 46

1. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
2. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
3. Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua

Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan

Pasal 47

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Bagian Ketiga

Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Pasal 48

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

BAB XI

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Pasal 49

1. Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
2. Untuk, dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
 - a. warga negara Republik Indonesia;
 - b. berbadan sehat;
 - c. berkelakuan baik;
 - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
 - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
 - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.
3. Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat 2 terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
4. Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat 3 berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
5. Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 50

Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat 1 terdiri atas:

- a. ketua merangkap anggota;
- b. wakil ketua merangkap anggota;
- c. anggota.

Pasal 51

1. Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat.
2. Sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat.
3. Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan / atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Pasal 53

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 54

1. Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis.
2. Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat 1 harus ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat 3, serta dibantu oleh seorang panitera.
3. Putusan majelis bersifat final dan mengikat.
4. Ketentuan teknis lebih lanjut pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 55

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Pasal 56

1. Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
2. Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
3. Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat 2 dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.
4. Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 3 tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
5. Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat 3 merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 57

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat 3 dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Pasal 58

1. Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat 2 dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.
2. Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat 1, para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.
3. Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

BAB XII

PENYIDIKAN

Pasal 59

1. Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.

2. Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil ,sebagaimana dimaksud pada ayat 1 berwenang:
 - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang, atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
3. Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat 1 memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.
4. Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat 1 menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

BAB XIII

SANKSI

Bagian Pertama

Sanksi Administratif

Pasal 60

1. Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat 2 dan ayat 3, Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
2. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
3. Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Sanksi Pidana

Pasal 61

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Pasal 62

1. Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat 2, Pasal 15, Pasal 1 ayat 1 huruf a, huruf b, huruf c, huruf c, ayat 2, dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
2. Pelaku usaha yang, melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat 1, Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat 1 huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.

BAB XIV

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 64

Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-undang ini.

BAB XV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 65

Undang-undang ini berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di
Jakarta
pada
tanggal 20
April 1999

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttd.

BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 20 April 1999

MENTERI NEGARA SEKRETARIS
NEGARA REPUBLIK INDONESIA

ttd.

AKBAR TANDJUNG



MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 35/M-DAG/PER/7/2013

TENTANG

PENCANTUMAN HARGA BARANG DAN TARIF JASA YANG DIPERDAGANGKAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih dan menentukan barang dan/atau jasa yang akan dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan, diperlukan adanya informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai harga barang dan/atau tarif jasa yang ditawarkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha;
- b. bahwa informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai harga barang dan/atau tarif jasa yang diberikan oleh pelaku usaha menjadi dasar bagi konsumen untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diperjanjikan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perdagangan tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Penyaluran Perusahaan 1934 (*Bedrijfsreglementering Ordonnantie* 1934, *Staatsblad* 1938 Nomor 86);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4866);
4. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
5. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5223);

6. Keputusan Presiden Nomor 84/P Tahun 2009 tentang Pembentukan Kabinet Indonesia Bersatu II sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Presiden Nomor 59/P Tahun 2011;
7. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2011;
8. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara Serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2011;
9. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 39/M-DAG/PER/12/2011;
10. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau Jasa;
11. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31/M-DAG/PER/7/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 57/M-DAG/PER/8/2012;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERDAGANGAN TENTANG
PENCANTUMAN HARGA BARANG DAN TARIF JASA YANG
DIPERDAGANGKAN.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Harga adalah nilai barang dalam jumlah satuan atau jumlah tertentu yang dinyatakan dengan Rupiah.
2. Tarif adalah nilai jasa yang dinyatakan dengan Rupiah.
3. Rupiah adalah mata uang yang dikeluarkan oleh Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai mata uang.
4. Barang adalah setiap benda baik yang berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

6. 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.
7. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik 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 bidang ekonomi.
8. Eceran adalah pemasaran produk meliputi semua aktivitas yang melibatkan penjualan Barang secara langsung kepada Konsumen untuk penggunaan pribadi dan tidak untuk diperdagangkan.
9. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
10. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Standardisasi dan Perlindungan Konsumen.
11. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perdagangan.

Pasal 2

- (1) Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang secara Eceran dan/atau Jasa kepada Konsumen wajib mencantumkan Harga Barang atau Tarif Jasa secara jelas, mudah dibaca dan mudah dilihat.
- (2) Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku bagi Pelaku Usaha Mikro.
- (3) Dalam hal diperlukan, Pelaku Usaha Mikro dapat mencantumkan Harga dan/atau Tarif dengan memperhatikan ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini.

Pasal 3

- (1) Harga Barang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 harus dilekatkan/ditempelkan pada Barang atau kemasan, disertakan, dan/atau ditempatkan dekat dengan Barang serta dilengkapi jumlah satuan atau jumlah tertentu.
- (2) Dalam hal Barang yang diperdagangkan dikenakan pajak dan/atau biaya-biaya lainnya, pencantuman Harga harus memuat informasi Harga Barang sudah termasuk atau belum termasuk pajak dan/atau biaya-biaya lainnya.

Pasal 4

- (1) Tarif Jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 harus dilengkapi dengan informasi mengenai penghitungan Tarif Jasa yang didasarkan pada waktu, jarak, kapasitas, atau parameter lain.
- (2) Dalam hal Jasa yang diperdagangkan dikenakan pajak dan/atau biaya-biaya lainnya, pencantuman Tarif harus memuat informasi Tarif Jasa sudah termasuk atau belum termasuk pajak dan/atau biaya-biaya lainnya.

Pasal 5

Dalam hal Barang dan/atau Jasa diperdagangkan secara *online* melalui media elektronik, Harga Barang dan/atau Tarif Jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 harus diinformasikan dengan cara yang mudah diakses oleh Konsumen.

Pasal 6

- (1) Kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang secara Eceran dan/atau Jasa, wajib menetapkan Harga Barang dan/atau Tarif Jasa dengan Rupiah.
- (2) Penetapan Harga Barang dan/atau Tarif Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menggunakan mata uang dan nominal Rupiah yang berlaku.
- (3) Dalam hal Harga Barang dan/atau Tarif Jasa memuat pecahan nominal Rupiah yang tidak beredar, Pelaku Usaha dapat membulatkan Harga Barang dan/atau Tarif Jasa dengan memperhatikan nominal Rupiah yang beredar.
- (4) Pembulatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diinformasikan kepada Konsumen pada saat transaksi pembayaran.

Pasal 7

- (1) Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang secara Eceran dan/atau Jasa bertanggung jawab atas kebenaran Harga Barang dan/atau Tarif Jasa yang dicantumkan.
- (2) Dalam hal terdapat perbedaan antara Harga Barang atau Tarif Jasa yang dicantumkan dengan Harga atau Tarif yang dikenakan pada saat pembayaran yang berlaku adalah Harga atau Tarif yang terendah.

Pasal 8

- (1) Menteri melimpahkan kewenangan pembinaan dan pengawasan pencantuman Harga Barang dan/atau Tarif Jasa kepada Direktur Jenderal.

- (2) Direktur Jenderal dapat melaksanakan kewenangan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) baik sendiri maupun bersama-sama dengan instansi teknis terkait dan/atau pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota.
- (3) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan melalui konsultasi, edukasi, dan penyebaran informasi, baik kepada Pelaku Usaha maupun Konsumen.

Pasal 9

- (1) Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang secara Eceran dan/atau Jasa yang:
 - a. tidak mencantumkan Harga Barang dan/atau Tarif Jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2; atau
 - b. tidak menetapkan Harga Barang dan/atau Tarif Jasa dengan Rupiah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1),dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha di bidang perdagangan oleh pejabat yang berwenang.
- (2) Pencabutan izin usaha di bidang perdagangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah diberikan peringatan secara tertulis sebanyak 3 (tiga) kali dalam tenggang waktu masing-masing peringatan paling lama 1 (satu) bulan.

Pasal 10

Petunjuk teknis pelaksanaan Peraturan Menteri ini ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

Pasal 11

Peraturan Menteri ini mulai berlaku setelah 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 29 Juli 2013

MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd

GITA IRAWAN WIRJAWAN

Salinan sesuai dengan aslinya
Sekretariat Jenderal
Kementerian Perdagangan R.I.
Kepala Biro Hukum,





PAMELLA
SUPERMARKET

Hal : Pemberian Ijin

Kepada : Yth.
BM. Pamella Dua Supermarket
Di tempat

Assalamu'alaikum Wr Wb,

Dengan ini mohon diijinkan :

Nama : Novia Yulianti Azali
NIM : 12340015
Universitas : UIN Sunan Kalijaga

Untuk melakukan penelitian / mencari data di Pamella Dua Supermarket guna penyusunan Tugas Akhir.

Periode penelitian 7 Maret 2016 – 7 April 2016.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 01 Maret 2016



Noor Liesnani Pamella
General Manager

PAMELLA SATU
PAMELLA DUA
PAMELLA TIGA
PAMELLA EMPAT
PAMELLA ENAM
PAMELLA TUJUH
PAMELLA DELAPAN

Supermarket : Jl. Kusumanegara 135 - 141 Yogyakarta Telp. (0274) 515276, 541466 Fax. (0274) 582866
Supermarket : Jl. Pandean 16 Yogyakarta Telp. (0274) 388277
Supermarket : Jl. Wonocatur No. 377 Banguntapan Yogyakarta Telp. (0274) 374349
Supermarket : Jl. Pramuka No. 84 Yogyakarta Telp. (0274) 375610
Supermarket : Jl. Raya Candigebang CC. Yogyakarta Telp. (0274) 888376
Supermarket : Ds. Brononilan, Purwomartani, Kalasan, Sleman, (Depan Perum Pertamina) Yogyakarta, Telp. (0274) 7111403
Supermarket : Jl. Lowenu 88 Yogyakarta, Telp. (0274) 382399



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)512840, Fax.(0274)545614
 E-mail : fak.sharia@gmail.com Yogyakarta 55281

No. : UIN.02/DS.1/PP.00.9/ 267/2016
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yogyakarta, 9 Februari 2016

To : I Asita

LSI JSO

Kepada
 Yth.
 General Manager Super Indo
 di Tempat

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga sebagaimana yang tersebut di bawah ini :

No.	Nama	NIM	JURUSAN
1.	NOVIA YULIANTI AZALI	12340015	IH

0821 3629 3609

Untuk mengadakan penelitian di Super Indo Jalan Solo guna mendapatkan data dan informasi dalam rangka Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) yang berjudul "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA LABEL DISPLAY DAN KASIR BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA SUPERMARKET DI KOTA YOGYAKARTA)".

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.



Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. Saiful Hadi, M.Ag.

NIP. 19730708 200003 1 003 1

Tembusan :

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

= Rabu & Kamis - 16 & 17 Maret 2016
 = 100 Responden. / Customer.

09.00 - 13.00

16.00 - 20.00

[Handwritten signature]



PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA
DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515865, 515866, 562682
Fax (0274) 555241
E-MAIL : perizinan@jogjakota.go.id
HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id
WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/0556

1078/34

Membaca Surat : Dari Surat izin/ Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : 070/REG/1348/2/2016 Tanggal : 15 Februari 2016

- Mengingat :
1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
 2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah;
 3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
 4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
 5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;

Dijinkan Kepada :

Nama : NOVIA YULIANTI AZALI
No. Mhs/ NIM : 12340015
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Syariah & Hukum UIN SUKA Yk
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta
Penanggungjawab : Lindra Daemela, S.Ag. M.Hum
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA LABEL DISPLAY DAN KASIR BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA SUPERMARKET DI KOTA YOGYAKARTA)

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 15 Februari 2016 s/d 15 Mei 2016
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan :

1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan, dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan
Pemegang Izin

NOVIA YULIANTI AZALI

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 16-02-2016
Kepala Dinas Perizinan
Sekretaris



Drs. HARDONO
195804101985031013

Tembusan Kepada :

- Yth
1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
 2. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY
 3. Ka. Dinas Perindagkoptan Kota Yogyakarta
 4. Ka. BPSK Kota Yogyakarta
 5. Ketua LKY Yogyakarta
 6. Pimp. Pamela I Yogyakarta
 7. Pimp. Superindo Yogyakarta
 8. Ybs.



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH
 Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
 YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/REG/VI/348/2/2016

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK** Nomor : **UIN.02/DS.1/PP.00.9/267/2016**
FAK. SYARIAH DAN HUKUM
 Tanggal : **9 FEBRUARI 2016** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
 4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **NOVIA YULIANTI AZALI** NIP/NIM : **12340015**
 Alamat : **FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM, ILMU HUKUM, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**
 Judul : **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA LABEL DISPLAY DAN KASIR BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**
 Lokasi :
 Waktu : **15 FEBRUARI 2016 s/d 15 MEI 2016**

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjapro.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib menaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjapro.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
 Pada tanggal **15 FEBRUARI 2016**
 A.n Sekretaris Daerah
 Asisten Perencanaan dan Pembangunan



Ub.
 Kepala Biro Administrasi Pembangunan
 NIP. 19620830 198903 1 006

Tembusan:

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. WALIKOTA YOGYAKARTA C.Q DINAS PERIJINAN KOTA YOGYAKARTA
3. WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK FAK. SYARIAH DAN HUKUM, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
4. YANG BERSANGKUTAN

SURAT PERNYATAAN WAWANCARA

Yang bertandatangan di bawah ini:

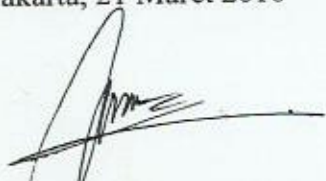
Nama : MUSIKAWATI, S.SOS
Jabatan : STAF BIDANG PERDAGANGAN / SEKRETARIAT BPSK
Alamat : Jl. KENARI NO. 56 KOMPLEK TIMOTIO YOGYAKARTA

Menyatakan telah melakukan wawancara dalam rangka untuk melengkapi data penyusunan skripsi dengan mahasiswa:

Nama : Novia Yulianti Azali
NIM : 12340015
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum
Universitas : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada *Label Display* dan Kasir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Pada Supermarket di Kota Yogyakarta).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 21 Maret 2016


(MUSIKAWATI, S.SOS)

SURAT PERNYATAAN WAWANCARA

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : TUGIYATNO
Jabatan : BM PAMELLA 2
Alamat : KLAYU TIMBULHARJO SEWON . BANTUL YK

Menyatakan telah melakukan wawancara dalam rangka untuk melengkapi data penyusunan skripsi dengan mahasiswa:

Nama : Novia Yulianti Azali
NIM : 12340015
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum
Universitas : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada
Label Display dan Kasir Berdasarkan
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Pada Supermarket
di Kota Yogyakarta).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 9 Maret 2016


(TUGIYATNO)

SURAT PERNYATAAN WAWANCARA

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sri Suprapti
Jabatan : Kasir
Alamat : Nyutran Mbati/1601 Ykssisi

Menyatakan telah melakukan wawancara dalam rangka untuk melengkapi data penyusunan skripsi dengan mahasiswa:

Nama : Novia Yulianti Azali
NIM : 12340015
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum
Universitas : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada
Label Display dan Kasir Berdasarkan
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Pada Supermarket
di Kota Yogyakarta).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 9 Maret 2016


(Sri Suprapti)

Daftar Pertanyaan Wawancara HRD / Manager Supermarket Pamella Dua:

1. Bagaimana awal mula usaha supermarket ini didirikan?
2. Apakah tujuan dari pendirian usaha ini?
3. Apakah ada struktur management dalam Supermarket Pamella Dua?
4. Apa saja tugas dari masing-masing bagian?
5. Dimana konsumen bisa melihat label harga dari produk yang dijual?
6. Apakah label harga tersebut bisa dibaca dengan jelas?
7. Apakah ada media penilaian atas tingkat kepuasan dari konsumen?
8. Seberapa mudah konsumen bisa memberikan penilaian?
9. Apakah pernah ada keluhan tentang selisih harga?
10. Apabila ada keluhan tentang selisih harga bagaimana cara penyelesaiannya?
11. Apabila ada keluhan tentang selisih harga, harga mana kah yang akan dipakai?
12. Apa penyebab dari timbulnya selisih harga?
13. Bagaimana cara mengecek selisih harga pada produk yang dijual?
14. Apabila ada konsumen yang membeli produk dimana terdapat selisih harga namun baru menyadari hal tersebut saat sudah berada di luar toko, apakah konsumen tersebut masih berhak untuk komplain?

Daftar Pertanyaan Wawancara Karyawan Kasir Supermarket Pamella Dua:

1. Sejak kapan Anda bekerja sebagai karyawan kasir?
2. Apa saja tugas yang Anda lakukan sebagai karyawan kasir?
3. Siapakah yang bertugas untuk menempelkan harga pada produk yang dijual?
4. Apakah ketika ada perubahan harga pada produk yang dijual, karyawan langsung diberitahu untuk mengganti harga lama dengan harga yang baru?
5. Apakah karyawan langsung mengganti harga tersebut?
6. Apakah produk yang dijual di supermaket ini memiliki harga yang sama dengan supermarket Pamella lainnya?
7. Berapa pengunjung supermarket dalam sehari?
8. Barrang apa saja yang biasa dibeli oleh pengunjung?
9. Apakah pernah ada keluhan tentang selisih harga?
10. Apabila ada keluhan tentang selisih harga bagaimana cara penyelesaiannya?
11. Apabila ada keluhan tentang selisih harga, harga mana kah yang akan dipakai?
12. Apa penyebab dari timbulnya selisih harga?
13. Bagaimana cara mengecek selisih harga pada produk yang dijual?
14. Apabila ada konsumen yang membeli produk dimana terdapat selisih harga namun baru menyadari hal tersebut saat sudah berada di luar toko, apakah konsumen tersebut masih berhak untuk komplain?

Daftar Pertanyaan Wawancara Disperindag & BPSK Kota Yogyakarta:

1. Apa kewenangan yang diberikan pemerintah kepada Disperindag dan BPSK?
2. Apakah Disperindag bertanggung jawab langsung terhadap supermarket?
3. Berapa jumlah toko modern (supermarket) yang telah terdaftar di kota Yogyakarta?
4. Apakah ada kualifikasi tertentu dalam menentukan jenis-jenis toko modern?
5. Apa saja kasus-kasus yang sering ditangani oleh BPSK?
6. Apakah selisih harga termasuk pelanggaran hak konsumen?
7. Apakah pernah ada keluhan atau kasus mengenai selisih harga?
8. Jika pernah, bagaimana cara penyelesaiannya?
9. Apakah ada sanksi yang diberikan BPSK terhadap ya supermarket yang melanggar hak konsumen tersebut?
10. Jika ya, seberapa besar sanksi tersebut memberikan efek jera bagi pihak supermarket?
11. Apakah Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah dapat memberikan perlindungan yang optimal terhadap hak-hak konsumen?
12. Jika ya, lantas mengapa sampai sekarang masih banyak ditemukan pelanggaran hak konsumen?
13. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Disperindag dan BPSK dalam menerapkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen?

Kuisisioner Penelitian Untuk Konsumen Super Indo

- Apakah anda sering berbelanja di Super Indo?
 - Sering
 - Cukup sering
 - Kadang-kadang
- Barang apa saja yang sering Anda beli?
 - Sembako, makanan dan minuman
 - Peralatan mandi/ alat kecantikan
 - Buah, sayuran, daging, ayam/ikan, dsb
 - Lain-lain (sebutkan.....)
- Mengapa Anda memilih berbelanja di Super Indo?
 - Dekat dengan rumah
 - Barang lengkap
 - Harga terjangkau
 - Lain-lain (sebutkan.....)
- Berapa kali Anda biasa berbelanja dalam sebulan?
 - 1x
 - 2x / 3x
 - Tidak tentu (lebih dari 3x)
- Seberapa besar minat/ketertarikan Anda pada promo atau diskon yang diberikan?
 - Tertarik
 - Kurang tertarik
 - Tidak tertarik
- Apakah informasi tentang promo (diskon) dan label harga pada produk yang dijual sudah jelas?
 - Jelas
 - Kurang jelas
 - Tidak jelas
- Apakah anda pernah menemukan ketidaksesuaian antara harga yang tertera dengan harga yang harus dibayar?
 - Pernah
 - Tidak pernah
 - Tidak memperhatikan
- Apabila pernah, apakah Anda merasa dirugikan atas perbedaan harga tersebut?
 - Iya
 - Tidak
- Apakah anda pernah memberikan keluhan/komplain atas perbedaan harga tersebut?
 - Pernah
 - Tidak pernah
- Jika pernah, bagaimana respon yang berikan oleh pihak supermarket?
 - Menindak lanjuti, dengan memberikan harga terendah
 - Diabaikan, dengan memberikan penjelasan adanya kenaikan harga
 - Tidak pernah komplain / mengalami
- Apabila anda sudah pernah mengalami selisih harga tersebut, Apakah membuat anda tetap berbelanja ditempat yang sama?
 - Iya
 - Tidak
- Seberapa besar tingkat kepuasan Anda saat berbelanja di Super Indo?
 - Sangat puas
 - Cukup puas
 - Kurang puas
 - Tidak puas
- Selain di Super Indo, alternatif tempat belanja yang biasa Anda kunjungi?
 - Mirota
 - Pamella
 - Indomart
 - Alfamart
 - Carrefour
 - Hypemart
 - Giant
 - Lain-lain (sebutkan.....)
- Apakah Anda mengetahui tentang Hak-Hak Konsumen yang diatur dalam Undang-Undang?
 - Tahu
 - Tidak tahu

Kuisisioner Penelitian Untuk Konsumen Supermarket Pamella 2

- Apakah anda sering berbelanja di Pamella Supermarket?
 - Sering
 - Cukup sering
 - Kadang-kadang
- Barang apa saja yang sering Anda beli?
 - Sembako, makanan dan minuman
 - Peralatan mandi/ alat kecantikan
 - Peralatan rumah tangga
 - Lain-lain (sebutkan.....)
- Mengapa Anda memilih berbelanja di Pamella Supermarket?
 - Dekat dengan rumah
 - Barang lengkap
 - Harga terjangkau
 - Lain-lain (sebutkan.....)
- Berapa kali Anda biasa berbelanja dalam sebulan?
 - 1x
 - 2x / 3x
 - Tidak tentu (lebih dari 3x)
- Seberapa besar minat/ketertarikan Anda pada promo atau diskon yang diberikan?
 - Tertarik
 - Kurang tertarik
 - Tidak tertarik
- Apakah informasi tentang promo (diskon) dan label harga pada produk yang dijual sudah jelas?
 - Jelas
 - Kurang jelas
 - Tidak jelas
- Apakah anda pernah menemukan ketidaksesuaian harga yang tertera dengan harga yang harus dibayar?
 - Pernah
 - Tidak pernah
 - Tidak memperhatikan
- Apabila pernah, apakah Anda merasa dirugikan atas perbedaan harga tersebut?
 - Iya
 - Tidak
- Apakah anda pernah memberikan keluhan/komplain atas perbedaan harga tersebut?
 - Pernah
 - Tidak pernah
- Jika pernah, bagaimana respon yang berikan oleh pihak supermarket?
 - Menindak lanjuti, dengan memberikan harga terendah
 - Diabaikan, diberikan penjelasan adanya penggantian harga
 - Tidak pernah mengalami
- Apabila anda sudah pernah mengalami selisih harga tersebut, Apakah membuat anda tetap berbelanja ditempat yang sama?
 - Iya
 - Tidak
- Seberapa besar tingkat kepuasan Anda saat berbelanja di Pamella Supermarket?
 - Sangat puas
 - Cukup puas
 - Kurang puas
 - Tidak puas
- Selain di Pamella Supermarket, alternatif tempat belanja yang biasa Anda kunjungi?
 - Mirota
 - Pamella
 - Indomart
 - Alfamart
 - Carrefour
 - Hypermart
 - Giant
 - Lain-lain (sebutkan.....)
- Apakah Anda mengetahui tentang Hak-Hak Konsumen yang diatur dalam Undang-Undang?
 - Tahu
 - Tidak tahu

CURRICULLUM VITAE

A. Data Pribadi

Nama Lengkap : Novia Yulianti Azali
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, tanggal lahir : Kendari, 24 Juli 1992
Alamat Asal : Jl. Lasandara N0. 237,
Mandongga, Kendari, Sulawesi
Tenggara.
Alamat Tinggal : Sopen, Gang Permadi GK 1/50
Gondokusuman, Yogyakarta.
E-mail : novia.azali24@gmail.com
No. HP : 082136293609



B. PENDIDIKAN FORMAL

Jenjang	Nama Sekolah	Tahun
SD	SDN Kadapiro IV, Yogyakarta	1999 - 2001
	SDN 13 Baruga, Kendari	2001 - 2004
	SDN 1 Nganganaumala, Bau-Bau	2004 - 2005
SMP	SMPN 9 Kendari	2005 - 2008
SMA	SMAN 4 Kendari	2008 - 2011
S1	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2012 - 2016