



***PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA  
RAK DENGAN STRUK KASIR DI INDOMARET SEMARANG***

PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat  
guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum

***Oleh :***

**SHAVIRA ANDRIASARI**  
**NIM 11010115120114**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

### PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA RAK DENGAN STRUK KASIR DI INDOMARET SEMARANG

#### PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna menyelesaikan Program Sarjana (S-1) Ilmu Hukum

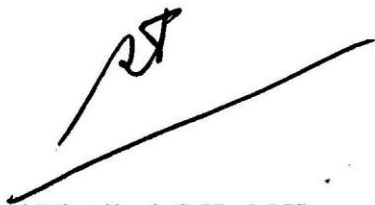
Oleh:

**SHAVIRA ANDRIASARI**

NIM 11010115120114

Penulisan hukum dengan judul di atas telah disahkan dan disetujui  
untuk diperbanyak

Pembimbing I



Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum.  
NIP. 196108171987032001

Pembimbing II



Dr. Bambang Eko Turisno, S.H., M.Hum.  
NIP. 196212091987031001

## HALAMAN PENGUJIAN

### PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA RAK DENGAN STRUK KASIR DI INDOMARET SEMARANG

Dipersiapkan dan Disusun

Oleh :

**SHAVIRA ANDRIASARI**

NIM 11010115120114

Telah Diujikan di Depan Dewan Penguji Pada Tanggal  
19 September 2019

**Dewan  
Penguji Ketua**



**Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum.**

NIP. 196108171987032001

**Anggota Penguji I**



**Dr. Bambang Eko Turisno, S.H., M.Hum.**

NIP.196212091987031001

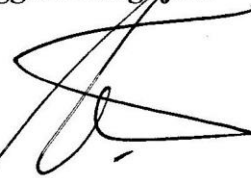
**Mengesahkan :  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Diponegoro**



**Prof. Dr. Reno Saraswati, S.H., M.H**

NIP. 196711191993032002

**Anggota Penguji II**



**Sradi, S.H., M.H.**

NIP.195709111984031003

**Mengetahui :  
Ketua Program Studi  
S1 Ilmu Hukum**



**Marjo., S.H., M.Hum**

NIP. 196503181990031001

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum ini tidak pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 19 September 2019



Nama : Shavira Andriasari  
NIM : 11010115130528

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan Bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar“

(Qs. Ar-Rum: 60)

Dengan tulus kupersembahkan Skripsi ini untuk:

- Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat-Nya.
- Papa dan Mama tercinta, terimakasih penulis haturkan atas doa restu dan dukungan yang tidak pernah putus dalam setiap doanya.
- Seluruh sahabat dan orang terdekat penulis yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan serta doa kepada penulis.
- Almamater tercinta, Universitas Diponegoro.

## ABSTRAK

Masyarakat sering dihadapkan pada perilaku pelaku usaha di bidang retail yang cenderung merugikan konsumen. Perilaku tersebut diantaranya pencantuman harga yang tertera pada barang yang di pajang di etalase toko berbeda dengan harga di kasir toko tersebut. Hal ini tentu saja akan memberikan dampak yang merugikan konsumen karena adanya ketidakpastian terhadap harga suatu barang. Maka dari itu perlunya aturan yang mengatur mengenai hal tersebut, guna untuk melindungi hak-hak konsumen yang telah diatur oleh pemerintah.

Perlunya konsumen harus dilindungi oleh hukum yang sifat dan tujuannya adalah memberikan perlindungan dan kepastian hukum terhadap konsumen, salah satunya yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Yang berisi mengenai bagaimana hak-hak konsumen diakui dan diatur di dalam hukum, serta bagaimana hukum tersebut ditegakkan di dalam praktik hidup bermasyarakat. Dimana aturan tersebut tidak hanya mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen, melainkan juga mengatur mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan yuridis empiris bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan kepustakaan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tanggung jawab dari pihak Indomaret Semarang, terhadap selisih harga pada rak dengan struk kasir dan untuk mengetahui upaya penyelesaian hukum atas tanggung jawab dari pihak Indomaret Semarang terhadap selisih harga pada rak dengan struk kasir.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu, bahwa tanggung jawab dari pihak Indomaret Semarang terhadap selisih harga pada rak dengan struk kasir, diselesaikan dengan **memberikan harga terendah** bagi konsumen yang mengalami selisih harga pada rak dengan struk kasir dengan cara musyawarah atau secara kekeluargaan. Selain itu upaya perlindungan hukum dalam penyelesaian sengketa juga dilakukan oleh pemerintah, **guna** mengantisipasi **kecurangan** yang dilakukan oleh pengusaha yang bertujuan supaya konsumen terhindar dari kerugian yang diderita akibat perbedaan harga pada *display* dan kasir di Indomaret.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa jika terdapat perbedaan antara harga barang yang dicantumkan dengan harga atau tarif yang dikenakan pada saat pembayaran, yang berlaku adalah harga atau tarif yang terendah (Pasal 7 ayat (2) Permendag Nomor 35 Tahun 2013. Perbuatan pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perbedaan harga pada rak dengan struk kasir akan diselesaikan secara negosiasi yaitu dengan cara memberikan harga yang terendah antara rak dan kasir. Berdasarkan dari uraian di atas maka dapat dijelaskan bahwa dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha harus dapat dimintakan pertanggungjawaban yaitu jika perbuatannya telah melanggar hak-hak dari kepentingan konsumen, yang menimbulkan kerugian atau kesehatan konsumen terganggu.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Selisih Harga

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-nya , sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro dengan baik, yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga pada Rak dengan Struk Kasir di Indomaret Semarang”**.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan, mengingat keterbatasan pengetahuan penulis selian itu dalam menyelesaikan penulisan hukum ini penulis menghadapi berbagai halangan dan rintangan. Halangan dan rintangan dalam penulisan hukum ini tidak dapat dilalui penulis dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, petunjuk, doa, serta arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. Selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Ibu Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H, M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Marjo, S.H, M.Hum., selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.

4. Bapak Muhyidin, S.Ag.M.Ag;MH. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
5. Ibu Rinitami Njatrijani S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan dan masukan dengan sabar dan tulus demi tersusunnya penulisan hukum ini.
6. Bapak Bambang Eko Turisno, S.H., MHum, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan dan masukan dengan sabar dan tulus demi tersusunnya penulisan hukum ini.
7. Bapak Suradi, S.H., M.Hum selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan masukan demi tersusunnya penulisan hukum ini.
8. Ibu Sekar Anggun Gading P, S.H., MH, selaku Dosen Wali atas bimbingan dan arahan selama penulis menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang, dengan ketulusan hati mengajar, mendidik, memberikan bekal ilmu pengetahuan dan nasihat yang tidak ternilai selama menempuh pendidikan di Program S-1 Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
10. Seluruh civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang telah memberikan semua ilmu dan informasi kepada penulis.
11. Bapak Fravarta Sadman di Dinas Perdagangan yang memberikan informasi kepada penulis.
12. Bapak Sandy Try Yoha selaku Kepala Toko Indomaret yang telah membantu dan memberikan informasi kepada penulis.



13. Bapak Aditya Putra Pratama selaku Kasir Toko Indomaret yang telah membantu dan memberikan informasi kepada penulis.
14. Kedua orang tua penulis, Papa dan Mama yang dengan tulus tidak hentinya memberikan doa, nasihat, dukungan, semangat agar penulis bangkit kembali dan semangat menyelesaikan Penulisan Hukum ini, mendengarkan keluh kesal penulis dengan sabar sehingga penulis dapat melewatinya.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan hukum ini. Penulis berharap kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan penulisan hukum ini. Harapan penulis semoga penulisan hukum ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun bagi banyak pihak.

Semarang, 19 Agustus 2019

Penulis

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGUJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penulisan .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
A. Hukum Perlindungan Konsumen .....	13
1. Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Konsumen .....	13
2. Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen.....	15
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	18
B. Tinjauan Tentang Konsumen dan Pelaku Usaha.....	21
1. Pengertian Konsumen .....	21
2. Pengertian Pelaku Usaha atau Produsen .....	24

3. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	25
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	27
5. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha dalam Hal Produksi Barang dan Jasa .....	29
C. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen.....	36
1. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen .....	36
2. Prinsip Tanggung Jawab bagi Pelaku Usaha.....	37
3. Hukum Transaksi Jual Beli .....	42
4. Tahapan Transaksi antara Pelaku Usaha dan Konsumen.....	47
5. Teori Penyelesaian Sengketa Menurut UUPK Tahun 1999 ....	50
D. Tinjauan Umum Tentang Ritel.....	53
1. Definisi Tentang Bisnis Ritel .....	53
2. Fungsi Keberadaan Ritel dalam Kegiatan Ekonomi.....	54
3. Jenis-Jenis Retailer Secara Umum di Indonesia.....	57
<b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>60</b>
A. Metode Pendekatan.....	61
B. Spesifikasi Penelitian .....	62
C. Jenis dan Sumber Data.....	62
D. Metode Pengumpulan Data.....	64
E. Metode Analisis Data.....	65
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
A. Tanggung Jawab dari Pihak Indomaret Semarang Terhadap Selisih Harga pada Rak dengan Struk Kasir.....	67
1. Sejarah Berdirinya Indomaret.....	67
2. Visi, Misi dan Budaya Indomaret.....	69

3. Struktur Organisasi dan Tugas .....	71
4. Tanggung Jawab dari Pihak Indomaret Semarang Terhadap Selisih Harga pada Rak dengan Struk Kasir .....	78
B. Upaya Penyelesaian Hukum atas Tanggung Jawab dari Pihak Indomaret Semarang Terhadap Selisih Harga pada Rak dengan Struk Kasir.....	105
<b>BAB V: PENUTUP .....</b>	<b>125</b>
A. Kesimpulan .....	125
B. Saran .....	127

**DAFTAR PUSTAKA**