



Tinjauan Yuridis Empiris terhadap Divergensi Harga Display di Kasir Indomaret dan Alfamart

Hikmawati Sabue¹, Nur Mohammad Kasim², Dolot Alhasni Bakung³

Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo

hikmawatisabue1818@gmail.com¹, nirwan.junus@ung.ac.id², srinanangmeiskekamba@ung.ac.id³

Alamat: Jl. Jend. Sudirman No.6, Dulalowo Tim., Kec. Kota Tengah, Kota Gorontalo, Gorontalo 96128;Telepon: (0435) 821125

Koresponden penulis : hikmawatisabue1818@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen atas perbedaan harga *display* di kasir Indomaret dan Alfamart. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian Hukum Yuridis-Empiris. Data dari objek yang diteliti pada penelitian ini digolongkan sebagai data primer, sekunder, dan tersier. Dalam skripsi ini, lokasi yang menjadi tempat peneliti melakukan penelitian adalah di Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo. Pemilihan lokasi penelitian berdasarkan pertimbangan bahwa Kota Gorontalo merupakan titik sentral dari sebagian besar usaha retail termasuk Alfamart dan Indomaret. Dalam penelitian hukum ini penulis menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara terhadap pihak terkait bahan yang diteliti yang kemudian dianalisis dengan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dalam melakukan upaya preventif perlindungan konsumen Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan (Diskumperindag) Provinsi Gorontalo melakukan beberapa hal seperti inspeksi, penyuluhan dan edukasi, dan pemberian teguran atau peringatan. Namun upaya tersebut belum optimal dan perlu perbaikan seperti inspeksi yang tidak terjadwal rutin dan sering hanya dilaksanakan saat menerima keluhan masyarakat, serta edukasi dan penyuluhan yang hanya dilaksanakan pada pemilik atau karyawan toko dan kurang kepada masyarakat selaku konsumen. Selain itu peneliti juga menemukan upaya preventif meminimalisir insiden perbedaan display harga juga dilakukan oleh Alfamart dan Indomaret seperti update data master, mencetak perubahan harga secepat mungkin, memasang harga di display sesuai kemudian mengganti harga item yang sudah tidak berlaku. Terkait upaya represif, peneliti menemukan bahwa dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen telah adanya aturan regulasi yang jelas serta lembaga BPSK yang menangani sengketa perlindungan konsumen termasuk perbedaan harga display di rak dan kasir Alfamart dan Indomaret seperti upaya mediasi, konsiliasi, dan penyelesaian secara hukum. Namun, masalah yang muncul adalah ketidaktahuan masyarakat mengenai tempat untuk mengadukan atau melapor pelanggaran serta persepsi negatif masyarakat terkait biaya penyelesaian perkaranya yang dianggap mahal. Untuk mengatasi hal tersebut peneliti berpendapat perlu lebih mengedukasi masyarakat tentang proses pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efisien dan terjangkau.

Kata kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Perbedaan Harga.

ABSTRACT

This research aims to determine legal protection for consumers regarding differences in display prices at the Indomaret and Alfamart checkout counters. In this research the author uses the type of Juridical-Empirical Law research. Data from the objects studied in this research are classified as primary, secondary and tertiary data. In this thesis, the location where the researcher conducted the research was Gorontalo City, Gorontalo Province. The choice of research location was based on the consideration that Gorontalo City is the central point for most retail businesses including Alfamart and Indomaret. In this legal research the author uses a statutory approach. The data collection technique was carried out by means of observation and interviews with parties related to the materials studied which were then analyzed using qualitative methods. The results of this research show that in carrying out preventive efforts to protect consumers, the Department of Cooperatives, MSMEs, Industry and Trade (Diskumperindag) of Gorontalo Province carried out several things, such as inspection, counseling and education, and giving warnings or warnings. However, these efforts are not optimal and need improvement, such as inspections that are not regularly scheduled and are often only carried out when receiving complaints from the public, as well as education and counseling which is only carried out to shop owners or employees and less to the public as consumers. Apart from that, researchers also found that preventive efforts to minimize incidents of price display differences were also carried out by Alfamart and Indomaret, such as updating master data, printing price

changes as quickly as possible, placing prices on the display accordingly and then changing prices for items that were no longer valid. Regarding repressive efforts, researchers found that in efforts to resolve consumer disputes there are clear regulatory rules and a BPSK institution that handles consumer protection disputes including differences in display prices on Alfamart and Indomaret shelves and cashiers such as mediation, conciliation and legal settlement efforts. However, the problem that arises is the public's ignorance regarding where to complain or report violations as well as the public's negative perception regarding the costs of resolving cases which are considered expensive. To overcome this, researchers believe it is necessary to better educate the public about efficient and affordable complaint and dispute resolution processes.

Keywords: *Legal Protection, Consumers, Price Differences.*

PENDAHULUAN

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 maupun luar negeri.¹

Maraknya bisnis retail (ritel) juga dialami di Indonesia. Bisnis ini sudah bukan hanya berdiri di kabupaten dan perkotaan saja, melainkan sekarang sudah berdiri di berbagai kecamatan maupun pedesaan. Contoh bisnis yang terkenal di kalangan masyarakat saat ini yaitu Alfamart dan Indomaret.²

Alfamart dan Indomaret adalah 2 (dua) perusahaan yang mengembangkan bisnis gerai waralaba pertama di Indonesia, bisnis waralaba yang bersifat transparan dan konsepnya saling menguntungkan serta saling percaya di antara waralaba, terwaralaba serta kepada konsumen sebagai pengguna barang.

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

Kesalahan pada label harga dengan daftar harga pada mesin di counter pembayaran sering kali terjadi, dimana harga display yang tercantum di etalase barang dan saat mengambil struk pembayaran terdapat perbedaan. Perbedaan harga ini menimbulkan kebingungan pada konsumen apabila konsumen tidak membawa uang lebih, maka selisih perbedaan harga yang ada di rak dengan yang sebenarnya dapat membuat konsumen tidak jadi membeli barang. Perbedaan harga di rak dan yang sebenarnya dapat dikatakan bahwa pelaku usaha memberi informasi yang menyesatkan akibatnya konsumen yang dirugikan.

Keadaan ini bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 4 huruf (b) menyebutkan bahwa salah satu hak konsumen adalah hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Disisi lain pelaku

¹ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, (Jakarta: Grasindo, 2010), hlm. 200.

² Masyhuri Mahmuda, Utomo Wahyudi Supri, Analisis Dampak Keberadaan Pasar Modern Terhadap Pasar Tradisional Sleko di Kota Madiun, Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, Volume 6, No.1, April, Madiun:Universitas PGRI Madiun, 2022, hlm 59-72

usaha berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diwajibkan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Dalam “Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen” juga menegaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan, dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan tidak benar mengenai harga atau tarif suatu barang/jasa.

Adanya kaidah praturan 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 menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab ketika menjalankan usahanya.

Berbagai kasus mengenai perbedaan harga display di kasir Alfamart dan Indomaret marak bermunculan di Indonesia. Laporan dari Dinas Koperasi UKM Perindustrian dan Perdagangan di berbagai wilayah menyampaikan banyak keluhan dan temuan dari masyarakat terkait kasus serupa, seperti kasus yang terjadi di gerai Indomaret Kimaja 3 Way Halim Bandar Lampung diduga bohong kepada publik, hal ini terjadi pada tanggal 16 Oktober 2022. Warga Labuhan Ratu Bandar Lampung berbelanja makanan ringan dan baterai ABC ukuran kecil tertera harga Rp 8.900. Namun sesudah membayar dan mendapatkan struk belanja, harga yang tertera di struk belanja berbeda dengan harga yang tertera di rak. Harga yang tertera di rak Rp 11.900. Contoh lainnya di Kabupaten Banyuwangi. Menurut Sulaikam selaku Wakil Ketua Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Kabupaten Banyuwangi, aduan masyarakat terkait kasus selisih harga di swalayan yang ada di Kabupaten Banyuwangi lebih dari 75 aduan dan sudah ada 11 kasus terkait selisih harga ini yang telah diselesaikan.³ Selain itu sebelumnya terdapat kasus dimana salah satu gerai Indomaret dilaporkan oleh LSM Puskaki Kota Bengkulu setelah menemukan adanya selisih harga di beberapa produk seperti air mineral, susu, minuman kemasan, snack dan lainnya.

Berdasarkan penelusuran peneliti di Website Mahkamah Agung, terdapat beberapa kasus perbedaan harga display yang telah disidangkan di pengadilan, contohnya kasus yang disidangkan di Pengadilan Negeri (PN) Garut, Jawa Barat (Jabar) dengan putusan menjatuhkan hukuman kepada Alfamart untuk mengembalikan selisih harga promo dengan harga di kasir sebesar Rp 7.385. Selain itu, Alfamart diwajibkan meminta maaf kepada konsumen, atau denda Rp 2 juta.

Maraknya kasus ini juga terjadi di Kota Gorontalo. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari Dinas Koperasi UKM Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Gorontalo, terdapat 15 kasus dalam kurun waktu 2021-2022 yang diadukan oleh masyarakat di Kota Gorontalo kemudian telah dimediasi oleh Diskumperindag. Selanjutnya berdasarkan rekap total data pengawasan perlindungan konsumen di Provinsi Gorontalo tahun 2022, jumlah kasus terkait harga pada barang berjumlah 50 kasus dengan spesifikasi 25 kasus terkait perbedaan

³“Eka Wijaya. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Di Kabupaten Banyuwangi Berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” Skripsi. https://jdih.banyuwangikab.go.id/dokumen/produk_penelitian_hukum/SKRIPSI%20EKA%20WIJAYA. Diakses 19 Maret 2023

harga display di Alfamart dan Indomaret di Kota Gorontalo.⁴ Meskipun demikian, dari banyaknya kasus perbedaan harga display di rak dan kasir Alfamart & Indomaret di Kota Gorontalo, berdasarkan observasi awal peneliti di BPSK dan Pengadilan Negeri menunjukkan belum ada kasus yang disidangkan terkait perbedaan harga display tersebut. Menurut penuturan dari pihak PN Gorontalo dan BPSK kota Gorontalo, hal yang disayangkan dari minimnya kasus terkait perbedaan display harga yang sampai pada meja persidangan meskipun keluhan masyarakat sangat tinggi, seringkali diakibatkan oleh perbedaan selisih harga antar barang yang di keluhkan lebih sedikit ketimbang waktu dan biaya perkara di pengadilan yang akan dikeluarkan.

Perbedaan selisih harga yang terjadi memang masih dalam jumlah yang kecil, tetapi bagaimana apabila selisih perbedaan harga tersebut terjadi kepada beberapa konsumen di waktu yang sama dalam jumlah yang banyak. Tentu saja ini akan menimbulkan kerugian bagi konsumen itu sendiri.

Hal ini kemudian menimbulkan banyak pertanyaan dari masyarakat mengenai bagaimana perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha kepada para konsumen menyangkut perbedaan harga. Timbulnya pertanyaan tersebut dikarenakan masyarakat sangat mengharapkan adanya suatu perlindungan hukum untuk melindungi hak-hak mereka sebagai konsumen dan mendapatkan kepastian hukum atas barang-barang yang telah dibeli yang terkait dengan harga agar mereka tidak selalu dibingungkan dan dirugikan oleh pihak produsen-pelaku usaha.

Penelitian lebih lanjut sangat diperlukan untuk menginvestigasi isu ini mengingat sejumlah alasan yang penting dan mendesak. Beberapa alasan urgent tersebut adalah:

1. Perlindungan konsumen yang lebih baik. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi apakah praktik pricing yang berbeda di Indomaret dan Alfamart adalah praktik bisnis yang sah dan adil, ataukah hanya suatu bentuk penipuan yang merugikan konsumen.
2. Kepatuhan terhadap aturan dan regulasi: Penelitian lebih lanjut dapat membantu menilai apakah praktik pricing yang berbeda di Indomaret dan Alfamart sesuai dengan aturan dan regulasi yang ada. Jika penelitian menunjukkan adanya masalah yang signifikan dengan praktik perbedaan harga display di kasir Indomaret dan Alfamart, maka penelitian tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk mendorong perubahan dalam regulasi dan kebijakan yang lebih baik untuk melindungi hak-hak konsumen.
3. Penelitian mengenai perbedaan harga di kasir Indomaret adalah penting dalam konteks Hukum Islam karena dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang masalah-masalah praktis dalam transaksi jual beli yang dilakukan oleh umat Islam, meningkatkan kesadaran pentingnya menjaga hak-hak konsumen
4. Pengawasan pelaku usaha: Penelitian tentang perbedaan harga display di rak dan kasir dapat membantu mengawasi praktik bisnis penjual. Jika harga di kasir seringkali lebih tinggi dari harga di rak, maka mungkin ada praktik yang tidak etis atau bahkan melanggar hukum yang dilakukan oleh penjual.

⁴ Wawancara bersama ibu Fauziah Utirahman, S.H., M.H selaku Kepala Seksi Pengawasan dan Perlindungan Konsumen di DISKUMPERINDAG. 19 Juni 2023

5. Penegakan hukum: Jika ternyata praktik pricing yang berbeda di Indomaret dan Alfamart melanggar aturan dan regulasi yang ada, maka penelitian lebih lanjut dapat membantu memperkuat penegakan hukum dan memastikan bahwa para pelanggar dikenakan sanksi yang sesuai dan membantu dalam menyediakan solusi yang lebih baik untuk masalah ini.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Berdasarkan kajian pustaka yang dilakukan penulis, belum ada fokus masalah yang sama dengan judul skripsi ini. Namun ada beberapa karya tulis yang landasan teorinya dapat dihubungkan dengan fokus penulis, yaitu:

1. Yemima Br. Sitepu (2016), dalam karyanya yang berjudul “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Toko Alfamart Kecamatan Sail)” dijelaskan bahwa pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap promosi yang tidak benar dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) khususnya terdapat dalam Pasal 7 menyatakan pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur. Prinsip pertanggungjawaban yang terdapat dalam UUPK adalah strict liability atau tanggungjawab secara langsung/mutlak⁵. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada fokus penelitian diantaranya terkait promosi yang tidak sesuai atau tidak benar dengan selisih serta ketidaksesuaian harga pada label dan kasir.
2. Nurhalis (2015), dalam karyanya yang berjudul “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999” dijelaskan bahwa didalam Islam memiliki prinsip yang melindungi konsumen sudah ditetapkan sejak Nabi Muhammad SAW, di Indonesia terdapat Undang-Undang khusus tentang masalah perlindungan konsumen. Hukum Islam menjelaskan bahwa bentuk perlindungan konsumen dengan mewujudkan kebaikan bagi manusia serta memberikan perlindungan konsumen.⁶ Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah tidaknya fokus penelitian di atas, hanya tertera gambaran secara umum yang tidak mendetail tentang perlindungan konsumen.
3. Rizky Nurlaili (2018), dalam karyanya yang berjudul “Tinjauan Hukum Pidana Terhadap Peredaran Produk Makanan Yang Tidak Sesuai Dengan Informasi Pada Kemasan” dijelaskan bahwa peredaran produk yang tidak sesuai dengan informasi pada kemasan termasuk dalam bentuk pelanggaran pidana terhadap peredaran produk yang tidak sesuai dengan informasi. Dimana penyidikan yang dilakukan oleh Badan POM dilimpahkan kepada PPNS untuk menyidik. Perlindungan terhadap konsumen korban peredaran produk yang tidak sesuai informasi pada kemasan dilakukan oleh Badan POM sebagai pengawas dan lembaga lain yaitu BKPN selaku lembaga yang bertanggungjawab langsung terhadap presiden dan YLKI suatu lembaga swadaya dari

⁵ Yemima Br. Sitepu, “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Toko Alfamart Kecamatan Sail),” JOM Fakultas Hukum, Vol. III Nomor 2, Oktober 2022, 13.

⁶ Nurhalis. “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999,” IUS, Vol. III Nomor 9 Desember 2021, 525.

masyarakat guna untuk melindungi konsumen.⁷ Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus penelitian terkait tidak sesuainya informasi pada kemasan, sedangkan penulis fokus pada perbedaan harga barang display dan kasir.

Pengertian Konsumen

Menurut ahli bahasa kata (*customer*) Inggris-Amerika, atau (*konsument*) Belanda. Secara harfiah arti kata konsumen itu adalah lawan dari produsen, setiap orang yang menggunakan barang dan jasa. Kamus Besar Bahasa Indonesia kata konsumen dapat diartikan sebagai pemakai barang hasil produksi berupa bahan makanan, pakaian, dan sebagainya. Dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen “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.” Pakar ekonomi syari’ah yang bernama Muhammad dan Alimin memberikan penjelasan tentang konsumen yaitu setiap orang, kelompok dan badan hukum yang memakai suatu harta benda dan jasa karena adanya hak yang sah baik dia dipakai untuk pemakai akhir ataupun untuk proses produksi berikutnya⁸. Dari pengertian konsumen tersebut, maka konsumen dapat dibagi menjadi tiga jenis konsumen berdasarkan fungsinya yaitu:

- 1) Konsumen komersial, yaitu konsumen yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain untuk mendapatkan keuntungan;
- 2) Konsumen antara yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk diperdagangkan kembali;
- 3) Konsumen akhir yaitu pengguna atau pemanfaat terakhir dari suatu produk untuk digunakan dirinya sendiri dan keluarganya.

Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha merupakan pengertian secara yuridis dari istilah produsen. Pengertian pelaku usaha dapat juga dirumuskan secara khusus dalam Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu “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.

Tinjauan Umum Tentang Jual Beli dan Label

Berdasarkan Pasal 1457 KUHPdata, jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Wujud dari hukum jual beli adalah rangkaian

⁷ Rizky Nurlailli, “Tinjauan Hukum Pidana Terhadap Peredaran Produk Makanan Yang Tidak Sesuai Dengan Informasi Pada Kemasan”, Skripsi, Yogyakarta: UII, 2018, 86.

⁸ Rosmawati, Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, (Depok: Prenadamedia Group, 2018), 2

hak-hak dan kewajiban kewajiban dari pihak, yang saling berjanji, yaitu penjual dan pembeli. Biasanya sebelum mencapai kesepakatan, didahului dengan tawar menawar, yang berfungsi sebagai penentu sejak kapan terjadinya persetujuan tetap. Sejak terjadinya persetujuan tetap, maka perjanjian jual beli tersebut dinyatakan sah dan mengikat sehingga wajib dilaksanakan oleh penjual dan pembeli. Jual beli merupakan perjanjian yang paling banyak diadakan dalam kehidupan masyarakat.⁹ Tujuan utama dari jual beli ialah memindahkan hak milik atas suatu barang dari seseorang tertentu kepada orang lain.

Tinjauan Umum Tentang *Display*

Display merupakan bagian dari lingkungan yang perlu memberi informasi kepada pekerja agar tugas-tugasnya menjadi lancar. Arti informasi disini cukup luas, menyangkut semua rangsangan yang diterima oleh indera manusia baik langsung maupun tidak langsung¹⁰. Sedangkan menurut sumber lain, *display* pada sistem manusia-mesin digunakan untuk mempresentasikan informasi yang diberikan oleh mesin mengenai kondisi operasi kerja yang sedang atau telah berjalan. Misalnya speedometer, fuel display, layar monitor dan lainlain. *Display* juga digunakan untuk mempresentasikan mengenai kondisi lingkungan, misalnya suhu udara, tekanan udara, kondisi cuaca dan sebagainya.¹¹ Dalam penelitian ini, *display* merujuk pada ketentuan harga yang ditampilkan dilayar monitor kasir dan *price tag*.

METODE PENELITIAN

Penelitian adalah suatu proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis, untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Menurut Sugiyono, metode penelitian adalah cara-cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid, dengan tujuan dapat ditemukan; dikembangkan dan dibuktikan suatu pengetahuan tertentu, sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.¹²

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan jenis penelitian Hukum Yuridis-Empiris. Penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.¹³

Pada hakekatnya hukum berperan sebagai sistem pengendalian sosial, artinya hukum memberikan pegangan kepada masyarakat yang bersangkutan dalam bentuk perundang-undangan untuk melakukan interaksi sosial yang di dalam peraturan tersebut mengatur keseluruhan kepentingan manusia yang berbeda-beda.¹⁴ Dalam penerapannya suatu peraturan perundang-undangan harus selaras dan tepat serta konsisten sebagai tonggak keadilan bagi masyarakat

⁹ Abdulkadir Muhammad, Hukum Perdata Indonesia, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 317.

¹⁰ Sutalaksana, Iftikar Z. Teknik Tata Cara Kerja. Institut Teknologi Bandung. 1979. Hal 23

¹¹ Mujahidin. "Perancangan Display Visual Kuantitatif Pada Sistem Manusia Mesin." Institute Teknologi Surabaya.2010. Vol.1 No.1 Hal 31-39.

¹² Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, 2018. " *Metode Penelitian Hukum*" Jakarta ; Prenada Media. Hlm 2-3

¹³ Amiruddin dan Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014), hlm.118

¹⁴ *Ibid.* hlm. 7

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Geografis Kota Gorontalo

Kota Gorontalo adalah salah satu wilayah di Provinsi Gorontalo yang memiliki luas sekitar 64,79 km² atau sekitar 0,53% dari total luas Provinsi Gorontalo. Curah hujan di daerah ini berkisar antara 11 mm hingga 266 mm per tahun. Secara umum, suhu udara rata-rata di Gorontalo pada siang hari mencapai 32 derajat Celsius, sementara suhu udara rata-rata pada malam hari mencapai 23 derajat Celsius. Kelembaban udara relatif tinggi dengan rata-rata sebesar 79,9%. Secara geografis, Kota Gorontalo terletak di antara 000 28' 17" - 000 35' 56" lintang utara (LU) dan 1220 59' 44" -1230 05' 59" bujur timur (BT) dengan batas-batas sebagai berikut:¹⁵

- Bagian utara dibatasi oleh Kecamatan Bolango Utara, Kabupaten Bone Bolango.
- Di bagian timur, terdapat Kecamatan Kabila, Kabupaten Bone Bolango sebagai batasnya.
- Di bagian selatan, terletak Teluk Tomini sebagai batas wilayah.
- Di bagian barat, terdapat Kecamatan Telaga dan Batuda'a, Kabupaten Gorontalo sebagai batasnya.

Saat ini, Kota Gorontalo terbagi menjadi sembilan kecamatan yang masing-masing memiliki lima hingga tujuh kelurahan. Berikut adalah daftarnya:

- Terdapat tujuh kelurahan di Kecamatan Kota Barat.
- Kecamatan Duingingi memiliki kelima kelurahan.
- Lima kelurahan terletak di Kecamatan Kota Selatan.
- Terdapat enam kelurahan di Kecamatan Kota Tengah.
- Jumlah kelurahan di Kecamatan Kota Timur adalah enam.
- Kecamatan Kota Utara memiliki enam kelurahan.
- Lima kelurahan terletak di Kecamatan Sipatana.
- Terdapat lima kelurahan di Kecamatan Dumbo Raya.
- Kecamatan Hulondalangi memiliki lima kelurahan.

4.1.2. Demografis Kota Gorontalo

Jumlah penduduk Kota Gorontalo setiap tahun mengalami perubahan, dari tahun 2004 sejumlah 148.080 jiwa dengan luas wilayah sebesar 64.79 Km² sehingga kepadatan penduduk menjadi 2.286 jiwa/Km².

Pada tahun 2005 berjumlah 156.39 jiwa dengan kepadatan penduduk sebesar 2.414 jiwa/Km². Pada tahun 2006 jumlah penduduk berjumlah 158.36 dengan kepadatan penduduk sebesar 2.444 jiwa/Km². Pada tahun 2007 jumlah penduduk di Kota Gorontalo sebesar 162.325 jiwa dengan kepadatan penduduk 2.505 jiwa/Km².

Sedangkan pada tahun 2008 jumlah penduduk Kota Gorontalo naik sebesar 165.175 jiwa dengan kepadatan penduduk mencapai 2.549 jiwa/Km². Untuk tahun 2009 jumlah penduduk Kota Gorontalo naik sebesar 181.102 jiwa dengan kepadatan penduduk mencapai 2.759 jiwa/Km², tahun 2010 jumlah penduduk Kota Gorontalo naik sebesar 184.185 jiwa dengan kepadatan penduduk mencapai 2.842 jiwa/Km². dan untuk tahun 2011 jumlah

¹⁵ "Website Resmi Kota Gorontalo," <https://gorontalokota.go.id> diakses pada tanggal 3 Juni 2023.

penduduk Kota Gorontalo naik sebesar 194.153 jiwa dengan kepadatan penduduk mencapai 2.996 jiwa/Km². Sedangkan data terbaru BPS menunjukkan jumlah masyarakat Kota Gorontalo pada tahun 2022 berjumlah 201.350 jiwa.

4.2. Upaya Preventif Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Indomaret dan Alfamart Terhadap Perbedaan Harga Pada Display Dengan Kasir

Pada era perdagangan modern, toko swalayan seperti Indomaret dan Alfamart menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat. Namun, sebagai konsumen, seringkali kita menghadapi situasi di mana harga barang yang ditampilkan di rak toko (display) berbeda dengan harga yang diinformasikan oleh petugas kasir. Ketidaksesuaian harga ini dapat mengakibatkan kerugian finansial bagi konsumen. Untuk melindungi hak-hak konsumen dalam situasi semacam ini, diperlukan upaya preventif dari segi perlindungan hukum.

Perlindungan hukum yang bersifat preventif (pencegahan), yaitu suatu bentuk perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya dan mengurangi kesalahan dalam memenuhi hak dan kewajiban konsumen dalam bertransaksi. Menurut pendapat Pjillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah berikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi.

Upaya preventif menjadi fondasi utama dalam menghadapi tantangan perbedaan harga display di kasir Alfamart dan Indomaret. Langkah-langkah preventif yang diimplementasikan oleh pihak yang berwenang bertujuan untuk mencegah dan mengatasi potensi insiden yang berkaitan dengan perbedaan harga tersebut sebelum situasi yang tidak diinginkan terjadi.

Dalam konteks ini, tindakan preventif menjadi kunci dalam mengantisipasi dan mereduksi risiko serta kemungkinan munculnya masalah atau konflik. Upaya ini memiliki peran penting dalam menjaga kualitas layanan dan kepercayaan konsumen terhadap kedua toko tersebut.

Perbedaan mendasar antara pendekatan preventif dan penindakan represif terletak pada waktu penerapannya. Upaya preventif lebih menitikberatkan pada antisipasi dan pencegahan sebelum permasalahan menjadi lebih rumit, sedangkan penindakan represif berusaha menyelesaikan masalah setelah situasi tersebut terjadi. Oleh karena itu, melalui pendekatan preventif, pihak berwenang berusaha untuk menangani akar permasalahan sebelum menciptakan dampak negatif yang lebih luas.

Dengan demikian, fokus utama dari upaya preventif adalah untuk menciptakan lingkungan yang aman, terkendali, dan meminimalisir terjadinya konflik atau perbedaan harga di kasir kedua toko. Dengan mengutamakan strategi preventif ini, diharapkan perbedaan harga display di kasir Alfamart dan Indomaret dapat diminimalisir secara efektif, sehingga memperkuat citra positif dan kepercayaan pelanggan terhadap kedua toko.

Konsep dan regulasi mengenai perlindungan hukum sebenarnya telah dimuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Hukum yang diberikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara preventif atas selisih harga pada label harga dengan pembayaran di kasir yaitu:

1. Pasal 4 huruf (b) dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan hak istimewa kepada konsumen untuk memilih barang dan/atau jasa, serta memperoleh barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang telah dijanjikan. Tujuan dari undang-undang ini adalah untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi perdagangan agar mereka mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan yang diharapkan dan telah dijanjikan oleh pelaku usaha. Sebagai implementasi dari Pasal 4 huruf (b) ini, pemerintah mewajibkan pelaku usaha untuk mencantumkan harga barang secara jelas, mudah dibaca, dan mudah dilihat. Langkah ini bertujuan untuk memberikan transparansi dan informasi yang memadai kepada konsumen sehingga mereka dapat membuat keputusan yang tepat dan rasional saat membeli barang dan/atau jasa. Selain itu, harga barang juga harus ditempelkan dekat dengan barang yang ditawarkan. Dengan cara ini, konsumen dapat dengan mudah melihat harga barang tanpa perlu bertanya kepada pihak penjual, sehingga proses transaksi menjadi lebih transparan dan efisien.
2. Pasal 7 huruf (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu, “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa” dari Undang-Undang ini konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar dari produk yang dijual di minimarket, salah satunya dengan memberikan informasi harga barang yang di jual, sehingga konsumen dalam memilih produk dapat mengetahui kondisi atau harga produk yang ingin dibelinya. Dengan menerapkan Pasal 7 huruf (c) ini, minimarket diwajibkan untuk lebih transparan dalam memberikan informasi kepada konsumen, menghindari praktik penipuan atau manipulasi harga, dan menjaga kualitas produk yang dijual. Selain itu, konsumen juga berhak untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai produk yang ingin mereka beli, termasuk manfaat, risiko, dan kecocokannya dengan kebutuhan pribadi. Dengan demikian, Pasal 7 huruf (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan pasar yang adil dan sehat, di mana konsumen dapat merasa aman dan dilindungi saat berbelanja di minimarket. Selain itu, ketentuan ini juga mendorong transparansi dan akuntabilitas dari pihak minimarket, sehingga mereka harus bertanggung jawab atas informasi yang disampaikan kepada konsumen.
3. Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu: “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan. Dari Undang-Undang ini terdapat satu point tentang “harga atau tarif barang dan/atau jasa” dimana para pelaku usaha wajib mencantumkan harga yang benar pada barang dan menunjukkan nilai barang yang di jual.

Selain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PPK), terdapat pula beberapa peraturan juga yang mengatur tentang perlindungan konsumen, yaitu:

1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2018 tentang Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Elektronik: Peraturan ini mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik, termasuk transaksi yang dilakukan di minimarket atau toko online seperti Indomaret dan Alfamart. Konsumen dijamin haknya untuk memperoleh informasi yang benar, termasuk harga produk, dan memiliki hak untuk mendapatkan harga yang sesuai dengan harga yang ditampilkan pada situs atau aplikasi e-commerce. Dengan adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2018 ini, diharapkan bahwa perdagangan elektronik di Indonesia akan semakin berkembang dengan lebih baik, meningkatkan kepercayaan konsumen, dan memberikan perlindungan yang lebih baik bagi mereka. Selain itu, peraturan ini juga berperan dalam menciptakan lingkungan bisnis yang adil dan berintegritas, di mana konsumen dan pelaku usaha dapat berinteraksi secara saling menguntungkan. Sebagai hasilnya, pertumbuhan sektor e-commerce di Indonesia dapat terus meningkat, mendukung perkembangan ekonomi negara, dan memberikan manfaat positif bagi masyarakat secara keseluruhan.
2. Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 187/M-DAG/PER/10/2014 tentang Penyajian Harga: Keputusan ini mengatur tata cara penyajian harga barang dan jasa yang harus jelas, benar, transparan, dan tidak menyesatkan konsumen. Harga yang ditampilkan di display harus sama dengan yang diaplikasikan di kasir. Dengan demikian, Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 187/M-DAG/PER/10/2014 tentang Penyajian Harga merupakan langkah penting dalam menciptakan lingkungan perdagangan yang adil, transparan, dan mengedepankan kepentingan konsumen. Dengan adanya aturan yang jelas dan tegas ini, diharapkan kepercayaan konsumen terhadap pasar dan pelaku usaha akan semakin meningkat, sehingga tercipta ekosistem bisnis yang sehat dan berkelanjutan.

Bila melihat serangkaian peraturan tersebut, peneliti berpendapat bahwa aturan mengenai perlindungan hukum terkait perbedaan harga display telah cukup jelas. Hal ini menunjukkan terpenuhinya aspek kepastian hukum sesuai dengan pendapat Radbuch sebagaimana dikutip oleh Riswandi¹⁶, mengemukakan adanya tiga cita (*idée*) dalam hukum yaitu keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Keadilan menuntut agar hukum selalu mengedepankan keadilan, kemanfaatan menuntut agar hukum selalu mengedepankan manfaat, sedangkan kepastian hukum menuntut terutama adanya peraturan hukum yang jelas. Namun perlu digaris bawahi bahwa aturan yang jelas sekalipun perlu implementasi yang baik dalam pelaksanaannya.

Pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen diatur dalam pasal 29 ayat 1 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosumen yang menyebutkan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Selanjutnya menurut pasal 29 ayat 5 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

¹⁶ Budi Agus Riswandi, Aspek Hukum Internet Banking, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005.

Kosumen menyebutkan bahwa ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Berdasarkan pada ketentuan diatas, pengaturan terkait pengawasan perlindungan konsumen khususnya di Kota Gorontalo menjadi salah tugas dari Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan (Diskumperindag), tepatnya pada Bagian Bidang Perdagangan. Hal ini merujuk pada Peraturan Gubernur Nomor 67 tahun 2016 Pasal 44 yang menyebutkan bahwa bidang Perdagangan Diskumperindag mempunyai tugas perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria serta pemberian bimbingan teknis dan evaluasi pada urusan perdagangan, pembinaan dan pengawasan, perlindungan konsumen, promosi perdagangan dalam negeri dan perdagangan luar negeri. Berdasarkan pada aturan tersebut, peneliti kemudian melakukan penelitian dan wawancara di Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan (Diskumperindag), Bagian Bidang Perdagangan yakni ibu Fauziah Utiahman, S.H.,M.H selaku Kepala Seksi Pengawasan dan Perlindungan Konsumen. Pertanyaan pertama peneliti mengkonfirmasi mengenai keberadaan problematika perbedaan harga display di rak dan kasir Indomaret dan Alfamart.

“Masalah perbedaan harga ini sebenarnya bukan hal baru yah, karena pada kenyataannya sudah banyak temuan kami dilapangan serta keluhan masyarakat yang kami tangani, termasuk yang terjadi di Alfamart dan Indomaret. Memang kalau dilihat perkasus itu kerugiannya relatif kecil, namun kalau mempertimbangkan jumlah dan sebaran Alfamart serta Indomaret, maka hal ini tidak bisa dianggap remeh”

Bila melihat pada keterangan diatas, hal ini menunjukkan bahwa perbedaan harga pada display dan di kasir merupakan masalah yang sering dialami oleh konsumen di dua gerai besar tersebut. Selanjutnya peneliti kemudian menanyakan kembali apakah ada langkah preventif yang dilakukan oleh Diskumperindag dalam mencegah problematika perbedaan harga display di rak dan kasir Alfamart dan Indomaret.

Berikut adalah uraian upaya preventif yang dilakukan oleh Diskumperidag berdasarkan yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pengawasan dan Perlindungan Konsumen serta analisis peneliti terkait implementasinya di lapangan:

1. Penentuan jadwal inspeksi.

Diskumperindag menentukan jadwal inspeksi rutin yang terencana dan sistematis untuk toko-toko dan gerai-gerai ritel di wilayah yang mereka tangani. Jadwal ini dapat berlangsung berdasarkan kebutuhan dan prioritas misalnya ketika telah ada beberapa laporan atau keluhan dari masyarakat.

Untuk mensingkronkan keterangan diatas dengan fakta di lapangan, peneliti juga turut mewancarai staff karyawan Alfamart dan Indomaret di sejumlah tempat di Kota Gorontalo. Peneliti pada awalnya menanyakan pada staff karyawan Alfamart dan Indomaret apakah ada sosialisasi atau edukasi serta inspeksi dari Diskumperidag terkait meminimalisir insiden perbedaan display harga di rak dan kasir. Pihak Alfamart dan Indomaret kompak menjawab bahwa ada

Berdasarkan keterangan diatas dapat dilihat bahwa benar adanya inspeksi yang dilakukan oleh Diskumperidag, namun dalam pengaplikasiannya terdapat salah satu bagian yang menyita perhatian penlit. Peneliti menyoroti bahwa

inspeksi seringkali dilakukan hanya ketika sudah terdapat beberapa kasus yang telah dilaporkan atau dikeluhkan masyarakat yang hal ini menurut penulis kurang optimal mengingat inisiatif dari masyarakat untuk melaporkan temuan terkait sangat rendah.

2. Pengecekan Harga di Rak dan Kasir:

Tim inspeksi dari Diskumperindag melakukan kunjungan ke toko-toko dan gerai-gerai ritel yang telah dijadwalkan untuk diinspeksi. Pada saat kunjungan, tim akan memeriksa dan mencocokkan harga barang yang terpampang di rak dengan harga yang dikenakan pada kasir. Dalam implemenasinya di lapangan, jika harga yang ditampilkan tidak sesuai dengan harga yang dibebankan pada kasir, akan dianggap sebagai perbedaan harga yang patut diduga merugikan konsumen. Setelah mengidentifikasi perbedaan harga, tim inspeksi akan memberikan peringatan tertulis kepada pemilik atau manajemen toko terkait. Dalam peringatan ini, akan dijelaskan permasalahan yang ditemukan dan diminta untuk melakukan perbaikan segera untuk menghindari praktik yang merugikan konsumen di masa mendatang. Menurut peneliti, tindakan yang dilakukan sudah tepat

3. Edukasi dan Penyuluhan:

Selain melakukan inspeksi dan pengawasan, Diskumperindag juga melaksanakan program edukasi dan penyuluhan kepada para pemilik dan karyawan toko. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran mereka tentang pentingnya kejujuran dalam menetapkan harga dan perlunya mematuhi peraturan perlindungan konsumen.

Berdasarkan temuan peneliti dari salah satu upaya preventif yang dilakukan oleh Diskumperindag yakni edukasi dan penyuluhan masih kurang optimal mengingat hanya dilakukan kepada pemilik dan karyawan toko. Menurut peneliti tidak kalah penting adalah melakukan edukasi dan penyuluhan terhadap masyarakat selaku konsumen tentang haknya ketika mengalami kasus perbedaan harga display.

Dari keterangan diatas nampak telah ada upaya preventif perlindungan konsumen dari Diskumperindag terkait perbedaan harga display di Alfamart dan Indomaret. Namun, berdasarkan temuan peneliti upaya tersebut belum optimal mengingat masih terdapat beberapa hal yang perlu perbaikan seperti inspeksi yang dilakukan tidak terjawab rutin dan sering hanya dilaksanakan saat menerima keluhan masyarakat, serta edukasi dan penyuluhan yang hanya dilaksanakan pada pemilik atau karyawan toko dan kurang kepada masyarakat selaku konsumen.

Untuk menjamin terselenggaranya perlindungan konsumen yang baik, selain bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Diskumperindag, peneliti menyadari bahwa upaya preventif oleh pelaku usaha sangat diperlukan. Berangkat dari hal diatas peneliti kemudian mencoba mengkaji implementasi dari perlindungan konsumen secara preventif dari pihak Alfamart dan Indomaret yang dalam hal ini memiliki tanggung jawab secara langsung sebagai penyedia barang.

Pada awalnya peneliti menanyakan apakah ada keluhan terkait perbedaan harga display di rak dan kasir. Kedua gerai tersebut menyampaikan bahwa pernah ada. Selanjutnya peneliti kemudian menanyakan bagaimana langkah yang diambil oleh pihak

Alfamart dan Indomaret untuk meminimalisir perbedaan harga display tersebut. Keterangan pertama dari pihak Indomaret menyampaikan:

Untuk meminimalisir harga display kami selalu mengupayakan melakukan update data master, selanjutnya mencetak perubahan harga di hari itu, lalu memasang harga di display sesuai dengan item yg tertulis dan kemudian mencabut dan mengganti harga item yang sudah tidak berlaku. Kami juga rutin melakukan update planogram tiap hari.¹⁷

Senada dengan apa yang disampaikan oleh pihak Indomaret, ketika ditanya pertanyaan yang sama pihak Alfamart menyampaikan:

Agar dapat mengurangi insiden perbedaan harga pada display, langkah pertama yang kami ambil adalah memberikan pelatihan kepada tim kami untuk menjadi disiplin dan berfokus pada tugas-tugas yang diberikan. Selain itu, kami selalu berusaha untuk memperbarui data master secara berkala, mencetak perubahan harga setiap hari, dan menampilkan harga baru sesuai dengan informasi yang tertera pada item tersebut. Dengan demikian, kami berusaha untuk selalu menjaga konsistensi dan akurasi harga yang ditampilkan pada display.¹⁸

Dari paparan penjelasan pihak Alfamart dan Indomaret, peneliti melihat telah adanya upaya dari pihak gerai untuk melakukan upaya pencegahan terkait masalah perbedaan display harga tersebut.

Selanjutnya peneliti kemudian mewawancarai sejumlah masyarakat selaku konsumen. Dalam wawancara ini penulis mencari target wawancara dengan memastikan terlebih dahulu narasumber tersebut pernah mengalami atau menemukan perbedaan harga display saat berbelanja di Alfamart dan Indomaret. Selanjutnya ketika menemukan narasumber yang tepat, peneliti kemudian menyampaikan keterangan sebelumnya mengenai upaya untuk mengurangi insiden perbedaan harga display di rak dan kasir yang disampaikan oleh pihak Alfamart dan Indomaret. Peneliti kemudian menanyakan apakah menurut mereka (narasumber/konsumen) langkah-langkah preventif yang diimplementasikan tersebut sudah efektif dan apakah mereka merasa terbantu dengan adanya upaya preventif tersebut saat berbelanja.

Konsumen/narasumber pertama yakni ibu Sarco Yunus. Beliau menyampaikan:

“Sebagai konsumen, saya menghargai upaya preventif yang dilakukan oleh karyawan toko untuk melindungi konsumen dari perbedaan harga yang merugikan. Namun, saya merasa bahwa belum sepenuhnya efektif karena masih mengalami beberapa masalah. Pertama, meskipun dilakukan pengawasan dan inspeksi rutin, namun saya masih sering menemui perbedaan harga antara yang tertera di rak dengan yang diaplikasikan pada kasir. Hal ini membuat saya merasa khawatir bahwa masih terdapat ketidaksesuaian data harga di toko. Kadang-kadang saya juga merasa

¹⁷ Wawancara bersama Ismail Thalib, Karyawan Indomaret Arif Rahman Hakim. 7 Juli 2023

¹⁸ Wawancara bersama Ahmad Burudji, Karyawan Alfamart Arif Rahmat Hakim. 7 Juli 2023

kurang ada informasi yang disampaikan secara jelas kepada konsumen tentang kebijakan harga dan bagaimana melaporkan aduan jika mengalami perbedaan harga.”¹⁹

Sejalan dengan pendapat pertama, narasumber lainnya yakni Tya Ibrahim berpendapat:

“Menurut saya pengolahan aduan konsumen harus dilakukan secara transparan dan tanggap agar konsumen merasa didengarkan dan mendapatkan solusi yang memuaskan. Namun, saya pernah mengalami kesulitan saat mengajukan aduan terkait perbedaan harga dan merasa responsnya kurang memuaskan. Secara keseluruhan, saya mengharapkan agar Alfamart dan Indomaret dapat terus meningkatkan efektivitas langkah-langkah preventif dalam mengatasi perbedaan harga, serta lebih mengedepankan transparansi dan keterbukaan dalam berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini akan memberikan rasa kepercayaan dan kenyamanan bagi kami sebagai konsumen.”²⁰

Berdasarkan pada pemaparan tersebut, sebagai seorang peneliti saya melihat bahwa kedua perusahaan telah mengambil langkah-langkah untuk mengatasi masalah ini. Pelatihan kepada tim untuk menjadi disiplin dan berfokus pada tugas-tugas yang diberikan adalah langkah yang baik untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya konsistensi harga. Selain itu, upaya untuk memperbarui data master secara berkala dan mencetak perubahan harga setiap hari juga menunjukkan komitmen untuk menjaga akurasi informasi harga. Menampilkan harga baru sesuai dengan informasi yang tertera pada item juga merupakan tindakan yang penting untuk menghindari kesalahan harga yang dapat terjadi. Namun, dalam pandangan konsumen, upaya yang telah dilakukan oleh kedua perusahaan tersebut belum efektif dalam mengurangi perbedaan harga di display. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara apa yang dilakukan oleh pihak perusahaan dan persepsi serta pengalaman pelanggan. Salah satu kemungkinan penyebab ketidakefektifan adalah masih adanya kesalahan manusia dalam memperbarui data atau mencetak perubahan harga, sehingga menyebabkan perbedaan antara informasi di rak dan harga yang ditampilkan di kasir. Sebagai saran, pihak perusahaan juga harus secara aktif mencari solusi dan memperbaiki sistem yang ada guna meningkatkan efektivitas upaya dalam mencegah insiden perbedaan harga di display.

4.3. Upaya Penegakkan Hukum Sebagai Bentuk Perlindungan Hukum Secara Represif Bagi Konsumen Indomaret dan Alfamart Terhadap Perbedaan Harga Pada Label Display Dengan Dikasir

Menurut pendapat Pjillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah berikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang

¹⁹ Wawancara bersama Ibu Sarco Yunus, Konsumen. 8 Juli 2023

²⁰ Wawancara bersama Tya Ibrahim. Konsumen. 8 Juli 2023

represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.²¹

4.3.1. Aturan Hukum Perlindungan hukum yang bersifat represif (Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Dalam rangka penegakan perlindungan hukum secara represif, terdapat beberapa aturan terkait, yaitu:

1. Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” dari penjeleasan Undang-Undang ini maka konsumen dapat secara langsung meminta pelaku usaha untuk meminta pertanggung jawab atas kerugian yang diperoleh, bentuk pertanggung jawaban atas kerugian yang dialami konsumen dapat berupa pengembalian uang, pergantian barang, perawatan kesehatan dan juga santunan sesuai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen.
2. Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu: “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.” dari penjeleasan Undang-Undang ini menjelaskan bahwa konsumen yang dirugikan haknya dapat menuntut pelaku usaha melalui jalur litigasi atau pengadilan akibat kerugian yang didapatkan oleh konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian sengketa dengan cara damai oleh para pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen.
3. Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu: “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” dari Undang-Undang ini menjelaskan bahwa bentuk jaminan yang dimaksud yaitu berupa pernyataan tertulis dari pihak pelaku usaha yang menerangkan dalam tulisan tersebut.

4.3.2. Implementasi Penegakkan Hukum Sebagai Bentuk Perlindungan Hukum Secara Represif Bagi Konsumen Indomaret dan Alfamart Terhadap Perbedaan Harga Pada Label Display Dengan dikasir

Berdasarkan UU Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan kosumen, yang menjadi implementator penegakan hukum terkait problem perlindungan konsumen termasuk

²¹ Maria Alfons, “Implementasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-produk Masyarakat Lokal Dalam Perspektif Hak Kekayaan Intelektual”, Ringkasan Disertasi Doktor, (Malang: Universitas Brawijaya, 2010), hlm. 18.

didalamnya sengketa akibat perbedaan display harga di rak dan kasir Alfamart dan Indomaret adalah BPSK.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan lembaga yang dibentuk untuk memberikan solusi terhadap sengketa yang terjadi antara konsumen dengan produsen, distributor, atau penyedia jasa, termasuk di antaranya perbedaan display harga di rak dan kasir pada toko-toko seperti Alfamart dan Indomaret.

Perbedaan display harga yang terjadi di rak dan kasir dapat menimbulkan sengketa dan dampak negatif bagi konsumen. Ketika harga barang di rak lebih rendah daripada yang tertera di kasir, hal ini dapat mengakibatkan konsumen membayar lebih dari yang seharusnya. Dalam kasus seperti ini, konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum sesuai dengan UU Nomor 8 tahun 1999.

Peran BPSK sebagai implementator penegakan hukum sangat penting dalam menangani masalah perlindungan konsumen, termasuk sengketa akibat perbedaan display harga di toko-toko seperti Alfamart dan Indomaret. Berikut adalah langkah-langkah yang biasanya dilakukan oleh BPSK dalam menangani sengketa perlindungan konsumen:

1. Penyuluhan dan Mediasi: BPSK akan memberikan penyuluhan kepada konsumen mengenai hak-hak mereka berdasarkan UU Perlindungan Konsumen. Selain itu, BPSK juga akan mencoba melakukan mediasi antara konsumen dan pihak penjual untuk mencari solusi damai atas sengketa yang terjadi.
2. Penyelidikan: Jika mediasi tidak berhasil, BPSK akan melakukan penyelidikan lebih lanjut untuk mengumpulkan bukti dan informasi terkait sengketa yang dilaporkan oleh konsumen.
3. Putusan: Setelah menyelidiki kasus dengan seksama, BPSK akan mengeluarkan putusan berdasarkan fakta dan ketentuan hukum yang berlaku. Putusan ini merupakan keputusan yang mengikat bagi kedua belah pihak, yakni konsumen dan penjual.
4. Penegakan Putusan: BPSK juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa putusannya dilaksanakan dengan segera. Jika penjual tidak mematuhi putusan BPSK, BPSK dapat melibatkan instansi lain atau aparat penegak hukum untuk memastikan kepatuhan.

Dalam kasus sengketa akibat perbedaan display harga di rak dan kasir di Alfamart dan Indomaret, konsumen dapat mengajukan laporan atau pengaduan kepada BPSK. Dengan melibatkan BPSK, diharapkan konsumen dapat memperoleh perlindungan hukum yang adil dan menghindari kerugian yang mungkin timbul akibat kesalahan atau kekurangan sistem yang ada di toko tersebut.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan Diskumperindag Provinsi Gorontalo, terdapat beberapa kasus terkait perlindungan konsumen termasuk kasus perbedaan harga display di rak dan kasir Alfamart dan Indomaret.

“Berdasarkan data yang ada di kami itu terdapat 15 kasus dalam kurun waktu 2021-2022 yang diadukan oleh masyarakat di Kota Gorontalo kemudian telah dimediasi oleh Diskumperindag. Selanjutnya berdasarkan rekap total data pengawasan perlindungan konsumen di Provinsi Gorontalo tahun 2022, jumlah kasus terkait harga pada barang berjumlah 50 kasus dengan spesifikasi 25 kasus

terkait perbedaan harga display di Alfamart dan Indomaret di Kota Gorontalo.”²²

Untuk lebih jelasnya, rekap total data pengawasan perlindungan konsumen di Provinsi Gorontalo akan peneliti uraikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Rekap Total Data Pengawasan Perlindungan konsumen di Provinsi Gorontalo Tahun 2022

No	Uraian	Jumlah	Proses Hukum	Pembinaan	Keterangan
1	Kasus Alat Ukur UTTP	15	Pembinaan	15	Liter/Timbangan (Pasar 2 Tradisional) Diserahkan ke BPOM
2	SNI (Wajib)	15 5 10	Pembinaan Pembinaan Pembinaan	15 5 10	Mainan Anak Tusuk Kontak Kabel Listrikl
3	Harga Pada Barang	50 25	Pembinaan Pembinaan	50 25	Tidak Ada Label Harga Perbedaan Harga Display
4	Minyak Goreng Curah	5	Pembinaan	5	Dijual tidak sesuai harga HET
5	Kadaluarsa	55	Diserahkan Ke BPOM	55	Kab. Kota diserahkan ke BPOM
	Jumlah Temuan	150		150	

Sumber: Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan Gorontalo

Berdasarkan pada data tabel tersebut dapat dilihat bahwa dalam temuan kasus menyangkut harga barang, terdapat 25 Kasus terkait perbedaan harga pada rak dan kasir. Lebih lanjut, berdasarkan keterangan dari Diskumperindag terdapat 15 Kasus di Kota Gorontalo yang menyangkut Alfamart dan Indomaret diantaranya yang merupakan hasil tinjauan dan temuan berdasarkan keluhan masyarakat. Data tersebut kontras dengan data di BPSK. Setelah mengadakan penelitian di BPSK kota Gorontalo, peneliti menemukan bahwa belum adanya kasus yang ditangani oleh BPSK Kota Gorontalo. Hal ini kemudian menimbulkan pertanyaan, sebab fakta tersebut bertolak belakang dengan data yang ada di Diskumperindag yang menyampaikan terdapat 15 kasus dalam kurun waktu 2021-2022 yang diadakan oleh masyarakat di Kota Gorontalo kemudian telah dimediasi oleh Diskumperindag. Selanjutnya berdasarkan rekap total data pengawasan perlindungan konsumen di Provinsi Gorontalo tahun 2022, jumlah kasus terkait harga pada barang berjumlah 50 kasus dengan spesifikasi 25 kasus terkait perbedaan harga display di Alfamart dan Indomaret di Kota Gorontalo.

Menyikapi hal diatas, peneliti kemudian menanyakan kepada salah satu anggota BPSK terkait hal yang menyebabkan adanya kesenjangan data tersebut. Bapak Nurdhani Makrawo selaku anggota BPSK menyampaikan:

²² Wawancara bersama ibu Fauziah Utiahman, S.H.,M.H., Kepala Seksi Pengawasan dan Perlindungan Konsumen Diskumperindag Provinsi Gorontalo, 6 Juli 2023

“Benar dek, mungkin memang banyak kasus terkait perbedaan harga display tersebut. Namun, yang masuk dan ditangani oleh kami terkait kasus itu belum ada. Hal ini menurut kami dikarenakan anggapan dari masyarakat bahwa biasanya perbedaan harga yang mereka alami, biayanya lebih kecil ketimbang biaya dan waktu yang akan keluar untuk memperkarakannya sehingga seringkali kasusnya pada umumnya hanya sampai ditahap pengawasan oleh Diskumperindag. Meskipun demikian upaya represif bila ada kasus tersebut atau kasus serupa telah kami programkan seperti mediasi, konsiliasi, serta penyelesaian sengketa secara hukum apabila mediasi dan konsiliasi tidak berhasil”²³

Berdasarkan penyampain diatas, peneliti kemudian mencoba menggali pendapat dari salah seorang narasumber yakni Khumairah Ali yang merupakan masyarakat sekaligus konsumen yang aktif berbelanja dan pernah menemukan adanya perbedaan harga display di rak dan kasir Alfamart dan Indomaret ketika ditanyai oleh peneliti mengenai apakah beliau pernah mencoba melaporkan kasus perbedaan display harga tersebut atau belum. Beliau menyampaikan:

“Jangankan melaporkan, saya saja tidak tahu kemana harus melapor. Bahkan setelah tahu sekalipun rasanya terlalu rugi jika terus memperkarakannya, mengingat selisih harga barang sering hanya kecil apalagi dibandingkan dengan biaya kalau melaporkan.”²⁴

Berdasarkan pada fakta dan keterangan diatas, hasil penelitian peneliti menunjukkan telah adanya aturan regulasi yang jelas serta lembaga BPSK yang menangani sengketa perlindungan konsumen termasuk perbedaan harga display di rak dan kasir Alfamart dan Indomaret. Namun, masalah yang muncul adalah ketidaktahuan masyarakat mengenai tempat untuk mengadukan atau melapor pelanggaran serta persepsi negatif masyarakat terkait biaya penyelesaian perkaranya yang dianggap mahal. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai hak-hak konsumen, serta memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai proses pengaduan dan penyelesaian sengketa.

Hasil penelitian secara keseluruhan oleh peneliti menunjukkan beberapa hal yakni: Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian, dan Perdagangan (Diskumperindag) Provinsi Gorontalo berperan aktif dalam melindungi hak-hak konsumen dengan melakukan sejumlah upaya preventif yang efektif. Fokus utama dari upaya ini adalah untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan perlindungan yang layak, terutama terkait harga dan informasi yang jelas dan transparan saat berbelanja di toko-toko dan gerai-gerai ritel, khususnya Alfamart dan Indomaret. Salah satu langkah pertama yang dilakukan oleh Diskumperindag adalah melalui pengawasan dan inspeksi rutin terhadap toko-toko dan gerai-gerai ritel. Inspeksi ini dilakukan untuk memastikan bahwa harga-harga yang tertera di rak produk sesuai dengan harga yang dikenakan pada saat transaksi di kasir. Dengan begitu, upaya ini bertujuan untuk mendeteksi dan mencegah terjadinya perbedaan harga yang merugikan konsumen. Alfamart dan

²³ Wawancara bersama Bapak Nurdhani Makrawo selaku anggota BPSK. 27 Juli 2023

²⁴ Wawancara bersama Khumairah Ali (Konsumen). 27 Juli 2023

Indomaret, sebagai dua gerai besar, juga berkontribusi dengan melakukan beberapa langkah preventif untuk meminimalisasi insiden perbedaan harga display, seperti update data master secara berkala, mencetak perubahan harga secepat mungkin, dan memasang harga di display sesuai dengan item yang tertulis. Peneliti juga menemukan bahwa dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen telah adanya aturan regulasi yang jelas serta lembaga BPSK yang menangani sengketa perlindungan konsumen termasuk perbedaan harga display di rak dan kasir Alfamart dan Indomaret seperti upaya mediasi, konsiliasi, dan penyelesaian secara hukum. Namun, masalah yang muncul adalah ketidaktahuan masyarakat mengenai tempat untuk mengadukan atau melapor pelanggaran serta persepsi negatif masyarakat terkait biaya penyelesaian perkaranya yang dianggap mahal. Untuk mengatasi hal tersebut peneliti berpendapat perlu lebih mengedukasi masyarakat tentang proses pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efisien dan terjangkau.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pada data dan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti berkesimpulan:

1. Dalam melakukan upaya preventif perlindungan konsumen Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan (Diskumperindag) Provinsi Gorontalo melakukan beberapa hal seperti inspeksi, penyuluhan dan edukasi, dan pemberian teguran atau peringatan. Namun upaya tersebut belum optimal dan perlu perbaikan seperti inspeksi yang tidak terjawab rutin dan sering hanya dilaksanakan saat menerima keluhan masyarakat, serta edukasi dan penyuluhan yang hanya dilaksanakan pada pemilik atau karyawan toko dan kurang kepada masyarakat selaku konsumen. Selain itu peneliti juga menemukan upaya preventif meminimalisir insiden perbedaan display harga juga dilakukan oleh Alfamart dan Indomret seperti update data master, mencetak perubahan harga secepat mungkin, memasang harga di display sesuai kemudian mengganti harga item yang sudah tidak berlaku
2. Terkait upaya represif, peneliti menemukan bahwa dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen telah adanya aturan regulasi yang jelas serta lembaga BPSK yang menangani sengketa perlindungan konsumen termasuk perbedaan harga display di rak dan kasir Alfamart dan Indomaret seperti upaya mediasi, konsiliasi, dan penyelesaian secara hukum. Namun, masalah yang muncul adalah ketidaktahuan masyarakat mengenai tempat untuk mengadukan atau melapor pelanggaran serta persepsi negatif masyarakat terkait biaya penyelesaian perkaranya yang dianggap mahal. Untuk mengatasi hal tersebut peneliti berpendapat perlu lebih mengedukasi masyarakat tentang proses pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efisien dan terjangkau.

Saran

1. Penulis menyarankan Peningkatan Penyuluhan dan Informasi Publik: Salah satu langkah penting untuk meningkatkan perlindungan konsumen adalah dengan meningkatkan penyuluhan dan informasi publik mengenai hak-hak konsumen dan tempat untuk mengadukan atau melapor pelanggaran. Diskumperindag Provinsi Gorontalo harus aktif menyosialisasikan lembaga BPSK dan prosedur penyelesaian sengketa kepada masyarakat secara lebih luas. Kampanye informasi dapat dilakukan

melalui media sosial, media massa, dan penyuluhan langsung di komunitas-komunitas untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang proses dan manfaatnya bagi konsumen.

2. Lembaga BPSK dan Diskumperindag juga dapat mengkomunikasikan secara transparan kepada masyarakat mengenai proses dan rincian biaya yang terlibat dalam penyelesaian sengketa. Hal ini akan membantu mengatasi persepsi negatif masyarakat dan mendorong mereka untuk lebih percaya dan aktif menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa yang telah disediakan. Dengan demikian, keterlibatan masyarakat dalam penyelesaian sengketa perlindungan konsumen akan semakin meningkat, sehingga kasus-kasus perbedaan harga display di rak dan kasir dapat lebih efektif diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad, Hukum Perdata Indonesia, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2010)
- Abdulkadir Muhammad, Hukum Perusahaan Indonesia, Citra Aditya Bakti, 2010
- Ahmad Muri dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010)
- Hanafi, Mahrus, Sisitem Pertanggung Jawaban Pidana, Cetakan pertama, Jakarta: Rajawali Pers, 2015
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Cet. Ke-3, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014)
- Jonaedi Efendi Dan Johny Ibrahim, “*Metode Penelitian Hukum*” Jakarta: Prenada Media 2012
- Lili Rasjidi dan I.B Wya Putra, “Hukum Sebagai Suatu Sistem”, (Bandung, Remaja Rusdakarya, 2018)
- M. Marwan, dan Jimmy P., Kamus Hukum (Dictionary Of Law Complete Edition), Surabaya:Reality Publisher, 2015
- Maria Alfons, “Implementasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-produk Masyarakat Lokal Dalam Perspektif Hak Kekayaan Intelektual”, Ringkasan Disertasi Doktor, (Malang: Universitas Brawijaya, 2010)
- Moeljatno, Asas-Asas Hukum Pidana, Rineka Cipta, Jakarta, 1993, Cetakan ke-6
- Muhlis.M, “*Efektifitas Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 Terhadap Pemberantasan Penggutan Liar Di Kementerian/Lemabaga Dan Pemerintah Daerah(Studi Penelitian Satuan Tugas Sapu Bersih Pengutan Liar Di Kota Bantam)*”, (Doctoral Dissertation, Universitas Unternasionak Batam).
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum. Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rizky Nurlailli, “Tinjauan Hukum Pidana Terhadap Peredaran Produk Makanan Yang Tidak Sesuai Dengan Informasi Pada Kemasan”, Skripsi, Yogyakarta: UII, 2018
- Rosmawati, Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, (Depok: Prenadamedia Group, 2018)
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, (Jakarta: Grasindo, 2010)
- Soekidjo Notoatmojo, Etika dan Hukum Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta, 2010
- Sugeng Istanto, Hukum Internasional Cet.2, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, 2014
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Bandung : Afabeta, 2016)

- Sunaryati Hartono, “Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional”, (Bandung: Alumni, 2017)
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013)
- Ali Mansyur dan Irsan Rahman, “Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional”, Jurnal Pembaharuan Hukum, Vol. II No. 1 Januari – April 2021
- Depri Liber Sonata, “*Metode Penelitian Hukum Normatif Dana Empiris: Karakteristik Khas Dari Metode Penelitian Hukum*” Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum: Vol. I No. 1, Januari-Maret 2020
- Desy Ary Setyawati, dkk. “Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggungjawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik”, Syiah Kuala Law Journal, Vol. 1 No. 3 Desember 2022
- Masyhuri Mahmuda, Utomo Wahyudi Supri, Analisis Dampak Keberadaan Pasar Modern Terhadap Pasar Tradisional Sleko di Kota Madiun, Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, Volume 6, No.1, April, Madiun:Universitas PGRI Madiun, 2022
- Nurhalis. “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999,” IUS, Vol. III Nomor 9 Desember 2021
- Yeminan Br. Sitepu, “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Toko Alfamart Kecamatan Sail),” JOM Fakultas Hukum, Vol. III Nomor 2, Oktober 2022
- Wawancara bersama Ahmad Burudji, Karyawan Alfamart Arif Rahmat Hakim. 7 Juli 2023
- Wawancara bersama Bapak Nurdhani Makrawo selaku anggota BPSK. 27 Juli 2023
- Wawancara bersama ibu Fauziah Utarahman, S.H.,M.H., Kepala Seksi Pengawasan dan Perlindungan Konsumen Diskumperindag Provinsi Gorontalo, 6 Juli 2023
- Wawancara bersama Ibu Sarco Yunus, Konsumen. 8 Juli 2023
- Wawancara bersama Ismail Thalib,,Karyawan Indomaret Arif Rahman Hakim. 7 Juli 2023
- Wawancara bersama Khumairah Ali (Konsumen). 27 Juli 2023
- Wawancara bersama Tya Ibrahim. Konsumen. 8 Juli 2023
- Beda Harga di Rak dan Kasir, Diskumperindag ‘Warning’ Minimarket. <https://beritaline.id/2021/06/24/beda-harga-di-rak-dan-kasir-diskumperindag-warning-minimarket/> Dikutip pada 10 Maret 2023