

**ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PERBEDAAN HARGA DI RAK DISPLAY PT. INDOMARCO KUPANG**

***JURIDICAL ANALYSIS OF CONSUMER PROTECTION AGAINST PRICE
DIFFERENCES ON PT. INDOMARCO KUPANG DISPLAY SHELVES***

Zahro Viona Alifiyah Azizah¹, Alvi Laili Rhomadina², Muhammad Yusuf Ibrahim³

¹Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Abdurrachman Saleh Situbondo

²Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Abdurrachman Saleh Situbondo

³Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Abdurrachman Saleh Situbondo

Email: vionaalifiyah33@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen terkait perbedaan harga antara harga yang tercantum di rak display dan harga yang tercatat di struk pembayaran di PT Indomarco cabang Kota Kupang. Kasus perbedaan harga ini berpotensi merugikan konsumen dan menciptakan ketidakadilan dalam transaksi. Penelitian ini menggunakan metode doktrinal dengan pendekatan yuridis normatif yang terkait dengan perlindungan konsumen, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Indomarco di Kota Kupang memiliki tanggung jawab hukum terhadap perbedaan harga tersebut, yang dapat dianggap sebagai kelalaian dalam pengelolaan informasi harga. Selain itu, perlindungan hukum terhadap konsumen masih menghadapi kendala, terutama terkait dengan penerapan mekanisme preventif dan represif yang efektif. Penelitian ini merekomendasikan agar perusahaan meningkatkan pengawasan internal serta penggunaan teknologi untuk memperbarui harga secara otomatis, sementara pemerintah perlu memperketat pengawasan terhadap pelaksanaan regulasi perlindungan konsumen untuk menciptakan transaksi yang adil dan transparan.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Tanggung jawab.

ABSTRACT

This study aims to analyze the legal protection of consumers related to the price difference between the price listed on the display shelf and the price recorded on the payment receipt at PT Indomarco Kupang City branch. This case of price difference has the potential to harm consumers and create injustice in transactions. This research uses a doctrinal method with a normative juridical approach related to consumer protection, specifically Law Number 8 of 1999 concerning Consumer

Protection. The results of the study show that PT Indomarco in Kupang City has legal responsibility for the price difference, which can be considered negligence in the management of price information. In addition, legal protection for consumers still faces obstacles, especially related to the implementation of effective preventive and repressive mechanisms. The study recommends that companies increase internal oversight and the use of technology to update prices automatically, while governments need to tighten oversight of the implementation of consumer protection regulations to create fair and transparent transactions.

Keywords: Legal Protection, Consumer, Responsibility.

PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, yang mencakup penegakan hak-hak konsumen melalui regulasi yang jelas dan sistematis. Hal ini meliputi penyediaan informasi yang akurat dan transparan mengenai produk atau jasa, serta pengawasan terhadap praktik bisnis yang dapat merugikan konsumen.¹ Perlindungan ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan transaksi yang adil dan seimbang, di mana konsumen dapat bertransaksi dengan aman dan pelaku usaha dituntut untuk bertindak etis. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien juga penting dalam mendorong peningkatan kualitas produk dan layanan.²

Dalam usaha pemerintah sudah menjamin kepastian hukum dan melindungi hak-hak konsumen sebagaimana telah diatur melalui Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Undang undang ini mengatur berbagai hak konsumen, seperti hak untuk mendapatkan informasi yang akurat tentang barang dan jasa, hak untuk memilih, dan hak untuk melindungi barang dan jasa yang dihasilkan. Hal ini mendukung terciptanya transaksi yangb aman dan seimbang.³

¹ Rinitami Njatrijani, Hukum Perlindungan Konsumen, 2018, hlm. 38.

² Husnul Khatimah, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee*, Lex Lata Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum, 2023, hlm.18.

³ Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, JDIH Kementerian Perdagangan RI.

Kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa tidak pernah berhenti dan cenderung meningkat seiring berjalannya waktu. Setiap harinya, kebutuhan masyarakat terhadap berbagai produk untuk menunjang kehidupan sehari-hari semakin bertambah. Pelaku usaha dan produsen memanfaatkan peluang ini dengan berusaha menciptakan produk dan jasa yang lebih inovatif dan menarik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.⁴ Munculnya persaingan antara para pelaku usaha tentu memberikan dampak positif, baik bagi produsen maupun konsumen. Persaingan ini menciptakan peluang yang besar bagi para pengusaha untuk meluncurkan dan mengembangkan bisnis baru. Salah satu bentuk nyata dari hal ini adalah kemunculan usaha ritel modern, seperti minimarket.⁵ Pertumbuhan bisnis ritel modern tersebut kini berkembang secara cepat tidak hanya terbatas di kota besar atau kabupaten, melainkan sekarang sudah berdiri di kecamatan hingga pedesaan. Meskipun memiliki banyak keuntungan, Indomaret masih memiliki masalah dengan pelayanan pelanggan. Perbedaan harga adalah salah satu masalah paling umum.

Ketika berbelanja di PT Indomaret, konsumen diberikan kebebasan untuk memilih dan mengambil barang yang mereka butuhkan langsung dari rak display yang telah disusun rapi. Di setiap rak, sudah disediakan label harga (*price tag*) yang memuat informasi mengenai harga serta keterangan produk. Setelah memilih, konsumen diharuskan membawa barang tersebut ke kasir untuk menyelesaikan pembayaran. Namun kenyataannya sering kali ditemukan perbedaan antara harga yang tercantum di rak display dengan harga yang dikenakan pada saat pembayaran di kasir. Perbedaan harga ini sering kali merugikan konsumen jika terjadi berulang lagi, meskipun banyak yang tidak menyadarinya. Hal ini disebabkan oleh anggapan bahwa perbedaan harga tersebut cenderung kecil dan dianggap sepele oleh konsumen. Salah satu contoh terjadi di PT Indomaret Jalan Ainiba di Kupang, Nusa Tenggara Timur. Salah satu konsumen, Theodora Ewalde, mengatakan bahwa dia menemukan

⁴ Hasmira Hariyanti, *Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Menurut Hukum Islam Dan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, 2024, hlm.1.

⁵ Rinitami Njatrijani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Semarang:CV Tigamedia Pratama, 2018, hlm.1.

selisih harga yang besar pada salah satu merek biskuit. Menurutnya, harga di rak sebesar Rp.21.000, tetapi di kasir menjadi Rp.27.700, sehingga konsumen kehilangan Rp.6.700. Menurut Irwan, Manager Area PT Indomarco Kupang, perbedaan harga tersebut disebabkan oleh kelalaian petugas toko, bukan kesengajaan. Ia menjelaskan bahwa standar operasional toko mengharuskan penggunaan harga terbaru dan menyarankan pelanggan untuk mengajukan keluhan di kasir atau menghubungi manajer toko untuk klarifikasi dan pengembalian uang.⁶

Pelatihan dan kesadaran bagi karyawan untuk memastikan bahwa seluruh informasi harga selalu akurat dan terkini sangat penting dalam kasus seperti ini. Dengan pelatihan yang memadai, karyawan dapat diperlengkapi untuk memahami bahwa transparansi dan kejelasan harga adalah hal yang esensial guna mengurangi potensi kesalahan yang dapat merugikan konsumen. Dalam Pasal 4 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen memiliki hak istimewa untuk memilih barang dan/atau jasa serta memperoleh barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan. Oleh karena itu, Pemerintah mewajibkan pelaku usaha untuk mencantumkan harga barang secara jelas agar konsumen dapat membuat keputusan yang bijak saat membeli barang dan jasa, serta menghindari ketidakjelasan yang merugikan dalam proses transaksi.⁷

Selain itu, Pasal 7 huruf (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kepada pelaku usaha hak untuk memberikan konsumen informasi yang benar tentang produk yang dijual, termasuk harga produk, sehingga konsumen dapat mengetahui kondisi atau harga produk saat memilihnya. Dengan demikian, minimarket diharuskan untuk lebih transparan dalam memberikan informasi kepada pelanggan, menghindari penipuan atau manipulasi harga, serta menjaga kualitas produk yang dijual. Dalam hal tersebut konsumen berhak untuk

⁶ L Indrianingsih, *Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Pada Rak Barang Dengan Struk Kasir Di Ria Swalayan Mojosari*, DiH:Jurnal Ilmu Hukum, 2021, hlm.232.

⁷ Pasal 4 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

memperoleh informasi lebih lanjut mengenai produk yang mereka ingin beli, termasuk manfaat, risiko, dan kesesuaian produk dengan kebutuhan mereka.⁸ Selain itu, Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan barang atau jasa dengan informasi yang tidak benar atau menyesatkan, serta harus menunjukkan harga barang yang tepat dan sesuai dengan nilai sebenarnya. Hal ini mendorong transparansi dan akuntabilitas dari pihak minimarket dalam memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan, yang pada akhirnya menciptakan lingkungan pasar yang adil dan aman bagi konsumen.⁹

Adanya regulasi yang mengatur perlindungan konsumen, konsumen dapat lebih mempercayai produk dan jasa yang ditawarkan. Kepercayaan ini membantu pelaku usaha yang ingin membangun reputasi yang baik di mata pelanggan dan konsumen. Perlindungan konsumen yang baik mendorong bisnis untuk bertindak lebih moral dan bertanggung jawab dalam menjalankan bisnis mereka.¹⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 diharapkan dapat mendorong terciptanya pasar yang lebih transparan dan adil, di mana konsumen merasa aman dan terlindungi dalam bertransaksi.¹¹

Sehingga penulis dalam penelitian ini akan membahas apa tanggung jawab perusahaan PT Indomaret di cabang Kota Kupang terhadap perbedaan harga di rak display dengan struk di kasir dan apakah perlindungan hukum terhadap konsumen terkait perbedaan harga antara di rak display dengan struk di kasir. Berdasarkan latar belakang yang disebutkan sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian hukum yang harapannya dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dengan judul ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN

⁸ Pasal 7 huruf (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁹ H. Sabue, *Tinjauan Yuridis Empiris Terhadap Divergensi Harga Display Di Kasir Indomaret Dan Alfamart*, Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara, 2023, hlm.130.

¹⁰ L. Indrianingsih, *Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Pada Rak Barang Struk Kasir Di Ria Swalayan Majosari*, DiH: Jurnal Ilmu Hukum, 2021, hlm.237-238.

¹¹ Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, JDIH Kementerian Perdagangan RI.

TERHADAP PERBEDAAN HARGA DI RAK DISPLAY PT. INDOMARCO KUPANG.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah penelitian doktrinal dengan pendekatan yuridis normatif. Penelitian ini menitikberatkan pada kajian literatur hukum melalui analisis terhadap peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, serta kaidah hukum yang berlaku di masyarakat.¹² Pendekatan yang digunakan mencakup pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) untuk menganalisis landasan yuridis dan pendekatan kasus (*case approach*) untuk memahami penerapan hukum perlindungan konsumen secara lebih mendalam.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui penelitian kepustakaan (*library research*), yang melibatkan bahan hukum primer seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1365 KUHPerdara, serta peraturan terkait lainnya. Selain itu, digunakan bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, dan artikel ilmiah, serta bahan hukum tersier seperti kamus hukum dan sumber internet. Sehingga analisis bahan hukum dilakukan secara deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari hal umum menuju hal khusus, guna menjawab permasalahan penelitian dengan mendalam dan sistematis.¹³

PEMBAHASAN

A. Tanggung jawab perusahaan PT Indomarco di cabang Kota Kupang terhadap perbedaan harga di rak display dengan struk di kasir

Perbedaan harga yang terjadi di rak display dengan struk pembayaran di kasir adalah masalah utama yang mempengaruhi hak-hak konsumen. Kasus tersebut terjadi di PT Indomarco Jalan Ainiba di Kupang, Nusa Tenggara Timur. Salah satu

¹² RWP Sianturi, *Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Beredarnya Makanan Kadaluwarsa*, Jurnal Diktum, 2023, hlm.39.

¹³ Dr. A'an Efendi, S.H., M.H. Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum. Dr. Rahmadi Indra Tektona, S.H., M.H., *Penelitian Hukum Doktrinal*, 2023, hlm.100-101.

konsumen, Theodora Ewalde mengalami selisih harga sebesar Rp6.700 untuk produk biskuit yang diambilnya. Harga di rak tercantum Rp21.000, namun harga pada struk kasir menjadi Rp27.700. Perbedaan ini mencerminkan adanya kelalaian dalam pengelolaan informasi harga yang seharusnya ditampilkan secara akurat kepada konsumen.¹⁴

Dalam lingkup tanggung jawab hukum, perusahaan bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat kelalaian tersebut. Berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdata) berbunyi tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.¹⁵ Dalam kasus ini, kelalaian karyawan Indomaret dalam memperbarui label harga dapat dianggap sebagai pelanggaran hukum, karena mengabaikan prinsip kejelasan informasi yang menjadi hak konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur secara jelas kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait barang dan jasa. Pasal 7 huruf (c) mengharuskan pelaku usaha memberikan informasi harga yang tepat, sehingga jika terdapat perbedaan harga yang tidak segera diperbaiki, hal ini dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap tanggung jawab perusahaan.¹⁶ Pasal 4 huruf (b) mempertegas bahwa konsumen berhak memperoleh informasi yang jelas, termasuk mengenai harga sesuai nilai tukar dan kondisi, untuk menghindari kerugian saat melakukan transaksi.¹⁷

Keterangan yang diberikan oleh Manager Area PT Indomarco Kupang menunjukkan bahwa standar operasional toko sebenarnya sudah mengatur kewajiban memperbarui harga sesuai ketentuan. Namun, fakta bahwa perbedaan harga tetap terjadi menunjukkan kurang optimalnya pengawasan internal. Pengembalian uang

¹⁴ L. Indrianingsih, *Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Pada Rak Barang Dengan Struk Kasir Di Ria Swalayan Mojosari*, DiH:Jurnal Ilmu Hukum, 2021, hlm.232.

¹⁵ Penjelasan Pasal 1365 KUHPdata.

¹⁶ Pasal 7 huruf (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁷ Pasal 4 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

kepada konsumen yang melaporkan perbedaan harga merupakan langkah represif yang menunjukkan upaya perusahaan dalam memenuhi tanggung jawab hukum. Namun demikian, langkah ini tidak cukup jika tidak disertai tindakan preventif, seperti peningkatan pengawasan rutin dan pelatihan karyawan untuk memastikan harga yang tercantum selalu diperbarui.¹⁸

Selain itu, Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 melarang pelaku usaha menawarkan barang dengan informasi yang tidak benar atau menyesatkan, termasuk terkait harga. Jika informasi yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataan, maka hal ini berpotensi menciptakan ketidakpercayaan konsumen terhadap pelaku usaha. Dalam hal ini, Indomaret diharuskan lebih progresif dalam memastikan informasi harga yang ditampilkan tidak hanya sesuai dengan standar operasional, tetapi juga benar dan tidak merugikan konsumen.¹⁹

Untuk memenuhi tanggung jawab perdata, perusahaan perlu menerapkan langkah-langkah yang lebih terukur dan sistematis, seperti penggunaan teknologi otomatis untuk memperbarui label harga, serta pengawasan yang lebih ketat terhadap pelaksanaan standar operasional. Pelatihan bagi karyawan juga menjadi aspek penting, agar mereka memahami pentingnya transparansi harga dan mampu meminimalkan kesalahan yang dapat merugikan konsumen.

Dengan langkah-langkah tersebut, perusahaan tidak hanya dapat mencegah potensi kerugian konsumen, tetapi juga membangun kepercayaan terhadap produk dan layanan yang mereka tawarkan. Kepercayaan ini menjadi modal utama bagi perusahaan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan memenuhi tanggung jawab hukum sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

B. Perlindungan hukum terhadap konsumen terkait perbedaan harga antara di rak display dengan struk di kasir

¹⁸ Hasmira Hariyanti, *Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Menurut Hukum Islam Dan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, 2024, hlm.60-61.

¹⁹ Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Ketidaksesuaian harga di rak display dengan harga di kasir merupakan suatu bentuk masalah yang sering terjadi dalam transaksi ritel, seperti yang dialami oleh Theodora Ewalde di Indomaret Kupang.²⁰ Masalah ini tidak hanya menimbulkan kerugian finansial, tetapi juga merusak kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha. Sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak konsumen untuk memilih barang dan/atau jasa yang mereka inginkan, serta memastikan bahwa barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang telah dijanjikan oleh pelaku usaha. Ketidaksesuaian harga ini menunjukkan pelanggaran terhadap hak tersebut, yang seharusnya dijaga dengan baik oleh pelaku usaha.²¹

Secara hukum, informasi yang tidak benar mengenai harga barang dapat dianggap sebagai bentuk pelanggaran tanggung jawab pelaku usaha, sebagaimana diatur dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Ketentuan ini dengan jelas melarang pelaku usaha menawarkan barang atau jasa dengan informasi yang menyesatkan atau tidak sesuai kenyataan. Dalam kasus di PT Indomarco Kupang, ketidaksesuaian harga di rak display mengindikasikan adanya kelalaian dalam memenuhi kewajiban ini, yang berpotensi merugikan konsumen baik secara materiil maupun moral.²²

Perlindungan hukum terhadap konsumen dapat didekati melalui dua cara, yaitu preventif dan represif.²³ Pendekatan preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran dengan memastikan bahwa informasi harga selalu diperbarui secara berkala dan akurat. Upaya ini dapat dilakukan melalui pelatihan karyawan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya transparansi harga serta penggunaan teknologi digital untuk memperbarui informasi harga secara otomatis. Namun,

²⁰ L. Indrianingsih, *Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Pada Rak Barang Dengan Struk Kasir Di Ria Swalayan Mojosari*, DiH:Jurnal Ilmu Hukum, 2021, hlm.232.

²¹ Pasal 4 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²² H. Sabue, *Tinjauan Yuridis Empiris Terhadap Divergensi Harga Display Di Kasir Indomaret Dan Alfamart*, Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara, 2023, hlm.130.

²³ Hasmira Hariyanti, *Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Menurut Hukum Islam Dan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, 2024, hlm.60-61.

kelalaian yang masih ditemukan dalam praktik menunjukkan bahwa upaya preventif ini belum berjalan optimal.

Sementara itu, pendekatan represif bertujuan untuk menyelesaikan pelanggaran yang telah terjadi. Dalam kasus di PT Indomarco Kupang, langkah represif seperti pengembalian selisih harga kepada konsumen yang dirugikan merupakan bentuk tanggung jawab yang diberikan setelah pelanggaran ditemukan. Meski demikian, langkah ini belum sepenuhnya menjamin perlindungan hukum yang ideal bagi konsumen, karena tidak mengatasi akar permasalahan, yaitu kurangnya mekanisme preventif yang kuat.

Dilihat dari perspektif tanggung jawab perdata, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa semua informasi yang diberikan kepada konsumen adalah benar dan tidak menyesatkan. Ketidaksesuaian harga di rak display dengan harga di kasir mencerminkan pelanggaran terhadap prinsip dasar tanggung jawab perdata ini. Setiap kerugian yang timbul akibat kelalaian pelaku usaha harus diselesaikan melalui pengembalian kerugian atau langkah-langkah hukum lainnya. Dalam hal ini, kegagalan untuk mencegah terjadinya pelanggaran menunjukkan bahwa tanggung jawab preventif pelaku usaha belum sepenuhnya dilaksanakan.

Sebagai upaya meningkatkan perlindungan konsumen, diperlukan pengawasan yang lebih ketat terhadap pelaku usaha. Pemerintah, sebagai regulator, dapat meningkatkan kontrol terhadap penerapan standar operasional di minimarket seperti Indomaret, termasuk pengawasan harga di rak display. Selain itu, pelaku usaha juga harus diwajibkan untuk menerapkan sistem digital yang memungkinkan pembaruan harga secara otomatis dan real-time. Hal ini akan mengurangi potensi kelalaian yang dapat merugikan konsumen.

Dalam lingkup perlindungan hukum yang lebih ideal, konsumen juga harus diberikan kemudahan untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan penyelesaian atas permasalahan yang mereka alami. Mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat dan transparan akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha. Dengan demikian, konsumen tidak hanya dilindungi dari kerugian finansial tetapi

juga dari rasa ketidakadilan yang dapat muncul akibat kurangnya tanggung jawab pelaku usaha.

Oleh karena itu, dapat di simpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen terkait perbedaan harga di rak display dengan harga di kasir masih membutuhkan perbaikan baik dari sisi pelaku usaha maupun pemerintah. Pendekatan preventif harus lebih dioptimalkan untuk mencegah terjadinya pelanggaran, sedangkan pendekatan represif harus diperkuat dengan penegakan hukum yang lebih tegas. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha dapat kembali terjaga, dan transaksi yang adil serta transparan dapat tercipta.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis yuridis mengenai perlindungan konsumen terhadap perbedaan harga di rak display PT Indomarco Kupang, dapat disimpulkan bahwa perusahaan memiliki tanggung jawab hukum penuh atas kelalaian dalam pengelolaan informasi harga yang merugikan konsumen sebesar Rp6.700 pada kasus Theodora Ewalde, dimana hal ini melanggar Pasal 1365 KUHPdata tentang perbuatan melawan hukum serta Pasal 7 huruf (c) dan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang kewajiban memberikan informasi yang benar dan akurat kepada konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen masih menghadapi kendala dalam penerapan mekanisme preventif yang optimal, meskipun langkah represif berupa pengembalian uang telah dilakukan namun belum menyentuh akar permasalahan yaitu sistem pengawasan internal yang lemah. Untuk mengatasi permasalahan ini, disarankan agar PT Indomarco meningkatkan pengawasan rutin terhadap pembaruan label harga, menerapkan teknologi digital otomatis untuk sinkronisasi harga secara real-time, memberikan pelatihan berkala kepada karyawan tentang pentingnya transparansi informasi, sementara pemerintah perlu memperketat pengawasan melalui inspeksi mendadak dan memberikan sanksi tegas bagi pelaku

usaha yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen guna menciptakan lingkungan transaksi yang adil dan transparan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- E, D. S. dan D. T. 2023. Penelitian Hukum Doktrinal. Laksbang Justitia. Yogyakarta.
- R, N. 2018. Hukum Perlindungan Konsumen. CV Tigamedia Pratama. Semarang.

Peraturan Perundang-Undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Jurnal

- H. K. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee. *Lex Lata Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 18, <https://journal.fh.unsri.ac.id/index.php/LexS/article/view/1757>.
- H. H. (2024). *Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Menurut Hukum Islam Dan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Program Pasca Sarjana Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'amalah), Univ. Muhammadiyah Makassar, Makassar.
- R. N. (2018). Hukum Perlindungan Konsumen. *Semarang:CV Tigamedia Pratama*, No.4, Vol. 8, 1, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/download/27780/24197>.
- L. I. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Pada Rak Barang Dengan Struk Kasir Di Ria Swalayan Mojosari. *DiH:Jurnal Ilmu Hukum*, No. 2, Vol. 17, 232, <https://media.neliti.com/media/publications/374217-none-fea75763.pdf>.
- H. S. (2023). Tinjauan Yuridis Empiris Terhadap Divergensi Harga Display Di Kasir Indomaret Dan Alfamaret. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi*

Negara, No. 4, Vol. 1, 130, <https://journal-stiayappimakassar.ac.id/index.php/Eksekusi/article/view/681>.

- R. S. (2023). Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Beredarnya Makanan Kadaluwarsa . *Jurnal Diktum*, No. 1, Vol. 2, 39, <https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/diktum/article/view/3392>.