

## **Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Perbedaan Harga Antara Label Dengan Pembayaran Di Kasir Menurut Permendag Nomor 35/M-DAG/7/2013**

*Legal Review of Breach of Contract in The Sale and Purchase Agreement of Gold Bars (A Case Study of Decision No. 1197/Pdt.G/2021/PN.JKT.SEL)*

**Sarlin Ayu Ningsih, Nizia Kusuma Wardani**

*Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mataram*

*Corresponding E-mail: [ayuningsihsarlin01@gmail.com](mailto:ayuningsihsarlin01@gmail.com)*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui dan memahami bentuk Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Perbedaan Harga Antara Label Dengan Pembayaran di Kasir Menurut Permendag Nomor 35/M-Dag/7/2013. dan mengetahui serta memahami penyelesaian sengketa perbedaan harga Antara Label Dengan Pembayaran di Kasir di Kecamatan Gerung Menurut Permendag Nomor 35/M-Dag/7/2013. Penelitian menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Hasil penelitian adalah Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap perbedaan harga antara label dengan pembayaran di kasir menurut Permendag Nomor 35/M-Dag/7/2013 bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan harga yang terendah kepada konsumen jika terdapat ketidaksesuaian antara harga yang tertera di label dan yang dikenakan saat pembayaran. Dalam hal terjadi perbedaan harga, pelaku usaha harus segera melakukan klarifikasi dan menawarkan solusi kepada konsumen, seperti tetap membebaskan harga termurah. Jika pelaku usaha gagal memenuhi kewajiban ini, mereka dapat dikenakan sanksi administratif, dan sanksi pidana sesuai ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen jika pelanggaran berulang terjadi. Penyelesaian sengketa perbedaan harga antara label dan pembayaran di kasir di Kecamatan Gerung dapat dilakukan melalui dua jalur utama, yaitu litigasi dan non-litigasi. Jalur litigasi melibatkan pengajuan gugatan ke pengadilan, sedangkan non-litigasi mencakup mediasi, konsiliasi, dan arbitrase yang difasilitasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

**Kata kunci:** *Pertanggung Jawaban, Pelaku Usaha, Label, Peraturan Menteri Perdagangan*

### **Abstract**

*This study, titled “Legal Review of Breach of Contract in the Sale and Purchase Agreement of Gold Bars (A Case Study of Decision No. 1197/Pdt.G/2021/PN. Jkt. Sel)”, aims to analyze legal provisions related to breach of contract in gold bar transactions and the judicial considerations in the decision. The research examines the legal provisions on breach of contract and its legal consequences in sale and purchase agreements, as well as the judge’s considerations in Decision No. 1197/Pdt.G/2021/PN.Jkt.Sel. This study employs a normative juridical approach with qualitative analysis of relevant legal data. The research is expected to provide both theoretical and practical benefits, contributing to legal scholarship and assisting business actors in understanding the risks and compliance requirements in contractual law. The findings indicate that: a) Breach of contract in a sale and purchase agreement occurs when one party fails to fulfill its obligations after being formally notified. A seller is in breach of contract if they fail to deliver the goods, delay delivery, or provide non-conforming goods. A buyer is in breach if they fail to make timely payments or do not fully settle the agreed price. The legal consequences include compensation for damages, contract termination with compensation, risk transfer, and litigation costs if the dispute is brought to court. b) In Decision No. 1197/Pdt.G/2021/PN. Jkt. Sel, the judge*

*ruled that there was no breach of contract in the sale of gold bars. This ruling is considered to undermine legal certainty, reduce the legal benefits for the aggrieved party, and compromise the sense of justice. The study suggests that agreements should be drafted with clear provisions regarding product details, pricing, delivery timelines, and sanctions, and should adopt a phased payment system. Judges should also reaffirm the elements of breach of contract by reviewing the agreed obligations, their fulfillment, and their impact on the disadvantaged party. Additionally, the principle of pacta sunt servanda should be strictly applied to ensure clear legal consequences for any contractual violations.*

**Keywords: Sale and Purchase Agreement, Gold Bars, Breach of Contract**

## **A. PENDAHULUAN**

Pengaturan mengenai hukum bisnis di atur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) pasal 1653 yang mengatur baik hubungan kebendaan maupun hubungan antara perseorangan dengan badan hukum. KUHPerdata mengatur tentang jual beli, persewaan, pinjam meminjam (termasuk kredit), dan lain-lain. Dalam hal ini menarik untuk dilakukan penelitian yang lebih mengenai pengaturan hukum bisnis dalam penetapan harga dan label, sebagaimana peraturan yang secara khusus mengatur mengenai pencantuman harga juga telah di atur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang di Perdagangan.

Dalam Peraturan Permendag tersebut mengatur bahwa barang yang di perdagangkan dalam pencantuman harga harus mudah dilihat dan mudah dibaca oleh para konsumen. Para pelaku usaha harus dengan cermat untuk selalu memperbaharui harga agar para konsumen tidak salah dalam melihat harga yang harus di bayarkan pada saat melakukan pembayaran. Dalam perdagangan, data dan informasi yang wajib disampaikan pelaku usaha paling sedikit memuat : identitas dan legalitas pelaku usaha, persyaratan teknis barang yang ditawarkan, harga, cara pembayaran, dan cara penyerahan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Perdagangan

Pengaturan mengenai hukum bisnis di atur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) pasal 1653 yang mengatur baik hubungan kebendaan maupun hubungan antara perseorangan dengan badan hukum. KUHPerdata mengatur tentang jual beli, persewaan, pinjam meminjam (termasuk kredit), dan lain-lain. Dalam hal ini menarik untuk dilakukan penelitian yang lebih mengenai pengaturan hukum bisnis dalam penetapan harga dan label, sebagaimana peraturan yang secara khusus mengatur mengenai pencantuman harga juga telah di atur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang di Perdagangan.

Dalam Peraturan Permendag tersebut mengatur bahwa barang yang di perdagangkan dalam pencantuman harga harus mudah dilihat dan mudah dibaca oleh para konsumen. Para pelaku usaha harus dengan cermat untuk selalu memperbaharui harga agar para konsumen tidak salah dalam melihat harga yang harus di bayarkan pada saat melakukan pembayaran. Dalam perdagangan, data dan informasi yang wajib disampaikan pelaku usaha paling sedikit memuat : identitas dan legalitas pelaku usaha, persyaratan teknis barang yang ditawarkan, harga, cara pembayaran, dan cara penyerahan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Perdagangan

Data awal kasus perlindungan konsumen yang terjadi di wilayah Nusa Tenggara Barat dari tahun 2020 sampai tahun 2022, tahun 2020 terjadi kasus sebanyak 23 kasus, tahun

2021 terjadi kasus sebanyak 22 dan di tahun 2022 terjadi kasus perlindungan konsumen sebanyak 53 kasus.<sup>1</sup> Jumlah kasus di atas penyusun melihat data kasus yang terjadi di Lombok Barat yang berkaitan dengan perlindungan konsumen sebanyak 12 kasus yang baru di selesaikan, sebagaimana hak hak konsumen yang untuk mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan sesuai dengan Pasal 4 Undang Undang perlindungan konsumen. Dari banyaknya usaha *retail* modern yang ada di wilayah Nusa Tenggara Barat tepatnya pada Kabupaten Lombok Barat di Kecamatan Gerung menimbulkan beberapa kasus yang penyusun temukan seperti tidak sesuainya jumlah harga yang ada di label harga dengan pembayaran di kasir

Berdasarkan uraian di atas maka penyusun tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Perbedaan Harga Antara Label Dengan Pembayaran Di Kasir Menurut Permendag Nomor 35/M-DAG/7/2013**

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian diatas yaitu Untuk **mengetahui** dan memahamibentuk Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Perbedaan Harga Antara Label Dengan Pembayaran Di Kasir Menurut Permendag Nomor 35/M-Dag/7/2013 dan untuk mengetahui dan memahami penyelesaian sengketa perbedaan harga Antara Label Dengan Pembayaran di Kasir di Kecamatan Gerung Menurut Permendag Nomor 35/M-Dag/7/2013

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah jenis penelitian hukum empiris, penelitian hukum empiris adalah suatu penelitian dengan cara mengkaji dan melihat secara langsung fenomena dalam masyarakat dan penerapan Peraturan perundang-undangan. Penelitian empiris difokuskan pada data yang diperoleh langsung dari hasil penelitian di lapangan sehingga mendapatkan suatu jawaban yang sistematis dan obyektif sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti.<sup>2</sup> Penelitian ini menggunakan tiga metode pendekatan, Pendekatan rundang-undangan (*Statute Approach*), Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*), Pendekatan sosiologis (*social Approach*) Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bentuknya mengikat atau yang berhubungan dengan permasalahan terkait. Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang bentuknya menjelaskan bahan hukum primer. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang bentuknya memberikan suatu petunjuk serta penjelasan terhadap bahan hukum sekunder. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *kualitatif deskriptif*, yaitu analisis data yang menggunakan pendekatan kualitatif yang kemudian hasilnya dijabarkan dalam bentuk deskriptif, dan dianalisa dengan merujuk pada aturan hukum serta teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat sehingga diperoleh jawaban yang faktual dan analisis yang obyektif mengenai permasalahan yang diteliti

## **C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **1. Bentuk Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Perbedaan Harga Antara Label Dengan Pembayaran Di Kasir Menurut Permendag Nomor 35/M-Dag/7/2013**

<sup>1</sup> Data Dinas Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Barat dari tahun 2020 sampai 2022. Diakses pada 23 juni 2025

<sup>2</sup> Raquel Nabila, Azka Siregar, and Satino Satino, "Urgensi Kepatuhan Hukum Dalam Pemenuhan Klaim *asuransi* Di Indonesia : Perspektif Kontraktual Dan Implikasinya," *Jurnal USM Law* Vol. 7, No. 3, 2024, hlm. 1228.

Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Sebagai contoh, para penjual diwajibkan menunjukkan tanda atau label harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen. Salah satu hak konsumen yang berkaitan dengan harga ini adalah hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi karena menderita kerugian ekonomis (*economic loss*). Artinya, konsumen berhak mendapatkan produk dengan harga yang wajar. Hal ini seharusnya mendapat perhatian yang sungguh-sungguh dari pelaku usaha bagaimanapun juga eksistensi konsumen sangat penting bagi pelaku usaha. Pelaku usaha dan konsumen pada dasarnya adalah saling membutuhkan yang mempunyai hubungan simbolis mutualistik.

Permasalahan perbedaan harga untuk produk dengan bukti pembelian dapat diatasi dengan perlindungan hukum preventif, termasuk dengan menerapkan langkah-langkah informasi untuk konsumen di lokasi yang berbeda. Dari dua bentuk perlindungan hukum ini sangat penting karena menjamin terwujudnya hak-haknya secara substantif oleh seluruh warga negara, khususnya konsumen. Demikian upaya ini perlu diimplementasikan untuk menambah wawasan masyarakat yang berperan sebagai konsumen mengenai signifikansi perlindungan hukum untuk konsumen apabila hak mereka dilanggar<sup>3</sup>.

Sebelum menyelam lebih dalam lagi mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen secara keseluruhan. Perlu sekiranya diawali dengan basis yuridis mengenai ketentuan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35/M-Dag/7/2013. Selanjutnya akan dibahas secara komprehensif terhadap basis yuridis dan fakta lapangan yang terjadi beserta pertanggungjawaban pelaku usaha.

#### 1. Pengaturan mengenai Hak Konsumen

Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu, barang atau jasa dapat dikonsumsi sendiri, dan didistribusikan. undang-undang perlindungan konsumen dibentuk untuk memenuhi atau memberikan kepastian hukum dalam meningkatkan dan menciptakan sistem perlindungan konsumen terlindung dari perilaku pelaku bisnis yang curang, yang notabene banyak masalah yang kompleks dari segi hukum perlindungan bagi konsumen.<sup>4</sup>

Peran konsumen merupakan mata rantai yang harus diprioritaskan. Fakta tersebut menunjukkan bahwa keberadaan konsumen sangat penting. Di samping itu, terdapat kelemahan dalam perlindungan hukum bagi konsumen. Konsumen harus dilindungi undang-undang. Karena salah satu tujuan hukum adalah untuk memberikan perlindungan kepada warga. Perlindungan terhadap warga negara harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang hak para konsumen. Perlindungan hukum untuk konsumen merupakan hal yang sangat penting. Konsumen dalam menggunakan barang yang diproduksi atau diperdagangkan oleh pelaku usaha dan kondisi barang tidak berkualitas, konsumen akan dirugikan. Oleh karena itu, ketentuan hukum dibuat untuk melindungi hak-hak konsumen untuk mencegah kerugian bagi konsumen dan pengusaha bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen karena barang diproduksi dan diperdagangkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.<sup>5</sup>

<sup>3</sup> 9Nicholas Alveroz Hutagaol, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perbedaan Label Harga Produk," *Lex Crimen* XII, no. 2 2023 hlm. 1–11.

<sup>4</sup> Laily Indrianingsih, Evi Nur Saputri, Rembulan Ratnasari, "Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Pada Rak Barang Dengan Struk Kasir di Ria Swalayan Mojosari", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 17 No. 2, 2021, hlm 234,

<sup>5</sup> *Ibid*

Perlindungan konsumen sangat penting, karena banyak persaingan yang dimana nilai tawar pada konsumen yang rendah. Perlindungan hukum sudah seharusnya ada dalam perdagangan, sebab hal yang penting untuk dilakukan, tujuannya akan memberi berupa jaminan perlindungan yang diberi oleh negara terhadap konsumen.<sup>6</sup>

Diartikan sebagai perlindungan yang diberi terhadap subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum sebagai suatu bentuk dari konsep fungsi hukum bisa memberi suatu ketertiban, keadilan, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.<sup>7</sup>

Menurut William J. Staton, harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya. Harga merupakan peran utama dalam hal jual beli, dalam berbagai usaha harga adalah penentu dalam nilai jual barang dan jasa karena harga merupakan kunci dari di dapatkannya suatu barang atau jasa beserta pelayanannya.

Ada berbagai jenis perlindungan konsumen, seperti perlindungan kesehatan dan keselamatan konsumen, hak rasa nyaman dan aman saat berbelanja, hak atas pelayanan yang memadai dari produsen dan pasar, dan hak atas barang dan jasa yang memadai. Setiap orang berhak untuk mendapatkan pemenuhan kebutuhannya, dan hak tersebut harus dijamin dan dilindungi, sehingga tercipta rasa aman. Hak konsumen meliputi:

- a hak untuk menikmati kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan produk dan/atau layanan;
- b hak untuk menentukan pilihan atas produk dan/atau layanan serta memperoleh produk dan/atau layanan tersebut sesuai dengan kurs dan situasi serta garansi yang disepakati;
- c hak mendapatkan informasi yang akurat, transparan, dan jujur tentang kondisi dan garansi produk dan/atau layanan;
- d hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan terhadap barang dan/atau jasa yang dipakai;
- e hak untuk memperoleh bantuan hukum, perlindungan, dan usaha penyelesaian perselisihan perlindungan konsumen yang wajar;
- f hak konsumen atas nasihat dan edukasi;
- g hak untuk diperhatikan atau dijaga dengan adil dan jujur serta tanpa di bedakan;
- h hak atas ganti rugi atau pengembalian uang jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan atau tidak sesuai yang seharusnya
- i dan hak yang terdapat dalam perundang-undangan lainnya.<sup>8</sup>

Tujuan perlindungan hukum bagi konsumen yaitu untuk melindungi hak konsumen. Dibedakan menjadi tiga hak dasar:

- a. Hak untuk mencegah kerugian terhadap konsumen
  - b. Hak untuk memperoleh barang/jasa dengan harga yang wajar
  - c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang pantas terhadap permasalahan<sup>9</sup>
2. Kewajiban Pelaku Usaha terhadap perbedaan harga berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor : 35/M-Dag/7/2023

6 Taun Taun, Balqis Naili Sa'adah, "Perlindungan Konsumen Terkait Harga Yang Berbeda di Rak Barang Dengan Struk di Kasir", *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Vol. 5 No. 8, 2022, hlm 3.

7 *Ibid*

8 Rusdin Alauddin, "Pemenuhan Hak-hak Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Perlindungan Konsumen di Kota Ternate," *JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT* 1 2022 Hlm. 32-38.

9 *Ibid*

Pelaku usaha dilarang menjual barang yang tidak sesuai dengan harga yang telah dijanjikan pada label harga, maka dari itu pelaku usaha memiliki kewajiban untuk dapat beritikad baik dalam menanggapi persoalan perbedaan harga yang diadukan konsumen.<sup>10</sup>

Selain perusahaan, kasir juga ikut berwenang serta bertanggung jawab atas harga yang tertera di rak display dan struk belanjaan, karena yang bertugas menata serta memberi harga pada barang adalah kasir. Penggunaan label harga dalam jual beli akan mempermudah para konsumen dalam mengetahui harga barang yang akan dibeli. Konsumen akan memutuskan membeli atau membatalkan pembelian setelah mengetahui harga barang yang sebenarnya. Banyak dari konsumen yang memutuskan membeli barang setelah mengetahui harga barang murah atau mahal dengan melihat harga pada label harga yang melekat pada barang maupun yang tertera pada rak. Dengan menggunakan label harga, konsumen tidak perlu lagi bertanya kepada karyawan hanya untuk mengetahui harga barang yang sebenarnya.

Hak untuk mengetahui harga atas barang yang ingin di beli oleh pihak konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemilik usaha. Apabila barang yang akan dibeli tidak memiliki label harga, maka konsumen akan bertanya-tanya kepada para pegawai swalayan. Hal ini tentu menyulitkan para konsumen karena konsumen harus mencari pegawai swalayan untuk menanyakan harga barang yang akan dibeli.<sup>11</sup>

Perbedaan tersebut tentu saja merugikan konsumen, terutama jika harga yang harus dibayarkan di kasir lebih mahal dibandingkan dengan harga di label display. Kesalahan perbedaan harga pada label barang dengan harga di mesin kasir sering kali mengakibatkan perdebatan di antara karyawan toko dengan konsumen.

Wawancara yang pernah dilakukan peneliti kepada salah satu pegawai swalayan yang menanyakan terkait apabila ada perbedaan harga antara barang di rak dan pembayaran di kasir, terdapat perbedaan yang harganya lebih mahal dibandingkan dengan label yang tertera maka konsumen berhak untuk mendapatkan harga termurah.

*“Jika terjadi perbedaan harga antara barang di rak barang tentu akan langsung di beritahukan oleh kasir itu sendiri dan biasanya jika ada kekeliruan seperti itu kami tetap menggunakan harga termurah karena itu merupakan kekeliruan kami sebagai pegawai.”<sup>12</sup>*

Hasil wawancara tersebut merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban dari pihak pelaku usaha atas kekeliruan yang terjadi. Hal tersebut sudah selaras dengan amanat pasal 7 ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35/M-Dag/Per/7/2013 tentang pencantuman harga barang dan tarif jasa yang diperdagangkan yang berbunyi :

*“Dalam hal terdapat perbedaan antara harga barang atau tarif jasa yang dicantumkan dengan harga atau tarif yang dikenakan pada saat pembayaran yang berlaku adalah harga atau tarif terendah.”*

10 Cindy Sara Nauolim, Siti Ramlah Usman, Yossie Jacob, “Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami beda antara label harga dan Harga kasir di tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (Studi kasus di toko suba suka, kota kupang)”, *Jurnal publikasi Ilmu Hukum*, Vol. 2 juni No. 2, 2024, hlm 204,

11 Sri Wahyuni, “Penggunaan Label Harga Yang Tidak Sesuai Dengan Real Harga Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Di Multi Mart Desa Simbarwaringin Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah)” (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020), [https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/2360/1/SRI\\_WAHYUNI\\_1502090097\\_HESY](https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/2360/1/SRI_WAHYUNI_1502090097_HESY) - Perpustakaan IAIN Metro.pdf.

12 *Loc.cit* wawancara

3. Implikasi Hukum bagi pelaku usaha yang tidak mencantumkan nominal Harga barang berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor: 35/M-Dag/Per/7/2013

Mengenai informasi tentang harga diatur dalam Permendagri 35 Tahun 2013 Berdasarkan ini semua harga barang maupun jasa yang dijual oleh pelaku usaha harus mencantumkan harga secara jelas tertulis yang dilekatkan atau ditempelkan pada barang atau kemasan sehingga konsumen mengetahui harga sesungguhnya barang tersebut. Dalam UUPK tidak mengatur tentang memperdagangkan produk barang maupun jasa dengan tariff berbeda antara kemasan produk dan pada saat pembayaran di kasir yang dilakukan oleh pelaku usaha. Harga mana yang harus dibayar oleh konsumen harus merujuk pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Permendagri 35 Tahun 2013 merupakan payung hukum terhadap konsumen yang mengalami perbuatan curang dari para pelaku usaha dalam perbedaan harga pada label produk dengan pembayaran di kasir. Dalam pasal ini ditentukan bahwa konsumen berhak membayar dengan harga termurah atau harga yang terendah. dengan adanya Permendagri ini maka konsumen tidak dirugikan atas informasi yang tidak benar tentang perbedaan harga tersebut.<sup>13</sup>

Apabila terdapat perbedaan harga antara yang tertulis di label harga dengan jumlah yang harus dibayar konsumen di kasir, maka pilihan bagi konsumen hanya ada dua yaitu tetap membeli dengan selisih harga atau tidak jadi membeli. Padahal, ketentuan yuridis yang mengatur ketentuan hak dan kewajiban bagi pelaku usaha dan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Menteri Perdagangan Nomor 35/M-Dag/7/2013

- a. Sanksi administratif
- b. Sanksi pidana

**2. Penyelesaian Sengketa Perbedaan Harga Antara Label Dengan Pembayaran di Kasir Di Kecamatan Gerung**

Penyelesaian sengketa perbedaan harga antara label dengan pembayaran di kasir di Kecamatan Gerung merupakan objek penelitian yang sangat perlu untuk di teliti karena dari keluhan masyarakat tentang bagaimana penyelesaian sengketa terhadap perbedaan harga di lebel dan pembayaran di kasir semakin banyak

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dalam dua cara yaitu melalui litigasi dan melalui cara non litigasi. Dimana cara litigasi merupakan cara yang ditempuh dengan mengajukan gugatan ke pengadilan secara keperdataan, sedangkan non litigasi adalah cara yang ditempuh di luar pengadilan dengan jalan mencari hasil kesepakatan yang terbaik untuk para pihak.

Kedua cara tersebut diatas dapat dipilih oleh konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumennya dengan pelaku usaha. Antara cara penyelesaian secara Litigasi dan Non litigasi bukan merupakan suatu tahapan yang berkelanjutan artinya bahwa konsumen dapat langsung menyelesaikan di Pengadilan tanpa harus melakukan penyelesaian terlebih dahulu melalui jalur non litigasi. Dan sebaliknya konsumen juga dapat memilih jalur non litigasi saja tanpa harus dilanjutkan ke Pengadilan. Tetapi biasanya jalur litigasi akan ditempuh oleh konsumen apabila telah gagal dalam menyelesaikan sengketa konsumennya di non litigasi.

---

13 M Syahril Bahri, Dkk, "Perlindungan Hukum Konsumen Atas Infomrasi Pada Produk Minuman", Jurnal Konstruksi Hukum, Vol. 2, No.3 September 2021 hlm. 649

Untuk mengatasi liku-liku proses pengadilan yang lama dan formal UUPK memberikan jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Peraturan hukum yang diatur untuk perlindungan konsumen bukan merupakan aturan yang hanya membela dan melindungi konsumen saja, namun juga harus seimbang dalam memberikan perlindungan yang sama posisinya bagi konsumen dan pelaku usaha. Hal ini tersusun jelas dalam undang-undang perlindungan konsumen 1999 bahwa bukan hanya hak konsumen dan kewajiban dari pelaku usaha yang diatur, namun juga untuk mengimbangnya juga diatur tentang hak pelaku usaha dan kewajiban dari konsumen sebagai kontra prestasi diantara keduanya dalam hubungan hukum konsumen yang dipercaya oleh undang-undang bertugas untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

BPSK merupakan Lembaga Negara yang independent, yang berupa badan publik yang terdiri dari 3 (tiga) unsur yang mewakili para pihak yang terkait yaitu yang mewakili unsur Konsumen, mewakili untuk Pelaku Usaha dan mewakili unsur pemerintah sebagai pihak penengah agar posisi antara konsumen dan pelaku usaha menjadi seimbang. Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan di BPSK dapat dilakukan melalui 30 (tiga) cara yaitu:

Penyelesaian non litigasi menggunakan cara-cara di luar pengadilan atau menggunakan lembaga alternatif. Dikutip dari website djki, di Indonesia, penyelesaian non litigasi ada dua, Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1999 Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS).

#### a. Arbitrase

Arbitrase adalah penyerahan sengketa secara sukarela kepada pihak ketiga yang memiliki ilmu dan netral, yaitu individu atau arbitrase sementara (ad hoc) untuk menyelesaikan masalah dengan suatu perjanjian, bahwa suatu keputusan arbiter akan final dan mengikat. Undang-Undang nomor 3 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa pasal 1 menyebutkan, arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.<sup>14</sup>

#### b. Mediasi

Sementara itu, mediasi adalah intervensi terhadap suatu sengketa oleh pihak ketiga (mediator) yang dapat diterima, tidak berpihak dan netral serta membantu para pihak yang berselisih mencapai kesepakatan secara sukarela terhadap permasalahan yang disengketakan.<sup>15</sup> Penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini dilakukan melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga (mediator) yang bersikap netral dan tidak berpihak dan bisa diterima oleh pihak-pihak yang bersengketa.

Kehadiran pihak ketiga (mediator) dalam hal ini hanya sebagai pihak yang mempertemukan konsumen dengan pelaku usaha. Tentu saja mediator tentu saja berasal dari pihak yang netral yaitu BPSK

#### c. Konsiliasi

Konsiliasi adalah penyelesaian sengketa melalui seorang atau beberapa orang atau badan (komisi konsiliasi) sebagai penengah yang disebut konsiliator. Ia mempertemukan atau memberi fasilitas kepada pihak-pihak yang berselisih untuk menyelesaikan masalah

<sup>14</sup> Nita Triana "ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION" KAIZEN SARANA EDUKASI YOGYAKARTA Cetakan Pertama: Desember 2019 hal 73

<sup>15</sup> *ibid* Hal 16

secara damai. Konsiliator ikut serta secara aktif memberikan solusi terhadap masalah yang diperselisihkan.

Penyelesaian sengketa menggunakan metode konsiliasi yang penulis temukan di lapangan berupa damai di tempat dengan artian bahwa antara konsumen dan kasir saling memberikan solusi atas perbedaan harga antara label dengan pembayaran di kasir sesuai dengan permendag no 35 tahun 2013 yang di tengahi oleh pihak ketiga dapat berupa pihak yang memiliki wawasan baik dari kalangan masyarakat maupun badan atau lembaga.

Jadi dapat disimpulkan, arbitrase adalah penyelesaian dengan menggunakan bantuan pihak ketiga (arbiter), dimana para pihak menyatakan akan menaati putusan yang diambil oleh arbiter. Sedangkan mediasi juga menggunakan bantuan dari pihak ketiga (mediator), namun mediator hanya bertugas menjembatani para pihak tanpa memberikan pendapat-pendapat mengenai penyelesaian sengketa. Meskipun sama-sama menggunakan bantuan dari pihak ketiga (konsiliator), namun untuk konsiliasi bersifat lebih formal dari pada mediasi. Konsiliator dapat memberikan pendapat-pendapat kepada para pihak terhadap masalah yang diperselisihkan, namun pendapat tersebut tidak mengikat.<sup>16</sup>

Berdasarkan paparan di atas dapat kita simpulkan bawa bentuk penyelesaian yang di lakukan oleh BPSK menggunakan 3 opsi penyelesaian masalah yaitu Mediasi, Konsolidasi dan Arbitrase dan secara langsung akan di dampingi oleh BPSK. Penyelesaian sengketa yang di lakukan oleh pegawai alfamart adalah dengan menggunakan harga terendah jika terjadi perbedaan harga dan langsung di selesaikan di *locus delicti* atau lokasi peristiwa hukum itu terjadi. Penyelesaian tersebut menggunakan jalur litigasi dengan metode konsiliasi, yaitu mempertemukan atau memberi fasilitas kepada pihak-pihak yang berselisih untuk menyelesaikan masalah secara damai. Konsiliator ikut serta secara aktif memberikan solusi terhadap masalah yang diperselisihkan.

#### **D. KESIMPULAN**

Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap perbedaan harga antara label dan pembayaran di kasir menurut Permendag Nomor 35/M-Dag/7/2013 diatur dengan jelas, di mana pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan harga yang terendah kepada konsumen jika terdapat ketidaksesuaian antara harga yang tertera di label dan yang dikenakan saat pembayaran. Dalam hal terjadi perbedaan harga, pelaku usaha harus segera melakukan klarifikasi dan menawarkan solusi kepada konsumen, seperti tetap membebaskan harga termurah. Jika pelaku usaha gagal memenuhi kewajiban ini, mereka dapat dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha setelah tiga kali peringatan, serta sanksi pidana sesuai ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen jika pelanggaran berulang terjadi. Pelaku usaha perlu memastikan akurasi harga di label dan di kasir, serta melatih karyawan untuk mengurangi kesalahan. Mereka harus bertanggung jawab atas keluhan konsumen dengan menawarkan ganti rugi atau menerapkan harga terendah sesuai Permendag Nomor 35/M-Dag/7/2013. Sosialisasi hak konsumen juga penting agar mereka tahu langkah yang harus diambil jika terjadi perbedaan harga. Upaya ini akan menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan meningkatkan kenyamanan berbelanja.

---

16 *ibid* hal 108

Penyelesaian sengketa perbedaan harga antara label dan pembayaran di kasir di Kecamatan Gerung dapat dilakukan melalui dua jalur utama, yaitu litigasi dan non-litigasi. Jalur litigasi melibatkan pengajuan gugatan ke pengadilan, sedangkan non-litigasi mencakup mediasi, konsiliasi, dan arbitrase yang difasilitasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam praktiknya, jika terjadi perbedaan harga, pegawai toko biasanya segera menerapkan kebijakan harga terendah sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan konsumen dapat langsung menyelesaikan masalah di toko tersebut. Perbedaan harga antara label dan pembayaran di kasir, pihak toko, khususnya karyawan, lebih teliti dalam memperbarui label harga dan melatih mereka untuk menghindari kelalaian. Selain itu, pelaku usaha sebaiknya memperkuat komunikasi dengan pusat mengenai perubahan harga untuk mengurangi kesalahan data.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cindy Sara Nauolim, Siti Ramlah Usman, Yossie Jacob, 2024, “Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami perbedaan harga antara label harga dan harga kasir ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus di toko Suba Suka, Kota Kupang)”, *Jurnal Publikasi Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 2, Juni.
- Data Dinas Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Barat dari tahun 2020 sampai 2022. Diakses pada 23 Juni 2025.
- Hutagaol, Nicholas Alveroz, 2023, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perbedaan Label Harga Produk,” *Lex Crimen*, Vol. XII, No. 2,
- Indrianingsih, Laily, Evi Nur Saputri, Rembulan Ratnasari, 2021, “Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Pada Rak Barang dengan Struk Kasir di Ria Swalayan Mojosari”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 17, No. 2.
- Nauolim, Cindy Sara, Siti Ramlah Usman, Yossie Jacob, 2024, “Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami perbedaan harga antara label harga dan harga kasir ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus di toko Suba Suka, Kota Kupang)”, *Jurnal Publikasi Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 2, Juni.
- Nita Triana, 2019, *Alternative Dispute Resolution*, Kaizen Sarana Edukasi, Yogyakarta, Cetakan Pertama, Desember.
- Nabila, Raquel, Azka Siregar, dan Satino Satino, 2024, “Urgensi Kepatuhan Hukum Dalam Pemenuhan Klaim Asuransi di Indonesia: Perspektif Kontraktual dan Implikasinya,” *Jurnal USM Law*, Vol. 7, No. 3, hlm. 1228.
- Rusdin Alauddin, 2022, “Pemenuhan Hak-hak Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Kota Ternate,” *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 1.
- Sri Wahyuni, 2020, “Penggunaan Label Harga Yang Tidak Sesuai Dengan Real Harga Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus di Multi Mart Desa Simbarwaringin Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah)”, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, [https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/2360/1/SRI%20WAHYUNI\\_1502090097\\_HESY-Perpustakaan%20IAIN%20Metro.pdf](https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/2360/1/SRI%20WAHYUNI_1502090097_HESY-Perpustakaan%20IAIN%20Metro.pdf).

- Syahril Bahri, M., dkk., 2021, “Perlindungan Hukum Konsumen Atas Informasi Pada Produk Minuman”, *Jurnal Konstruksi Hukum*, Vol. 2, No. 3, September.
- Taun Taun, Balqis Naili Sa’adah, 2022, “Perlindungan Konsumen Terkait Harga Yang Berbeda di Rak Barang Dengan Struk di Kasir”, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Vol. 5, No. 8.