

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA  
PADA RAK DENGAN STRUK KASIR DI INDOMARET  
MENURUT HUKUM ISLAM DAN UU NO.8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Hukum (S.H) Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'amalah)  
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar

**Oleh**

**Hasmira Hariyanti**

**105251101720**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH (MU'AMALAH)  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
1445 H/ 2024 M**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA  
PADA RAK DENGAN STRUK KASIR DI INDOMARET  
MENURUT HUKUM ISLAM DAN UU NO.8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Hukum (S.H) Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'amalah)  
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar

**Oleh**

**Hasmira Hariyanti**

**105251101720**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH (MU'AMALAH)  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
1445 H/ 2024 M**

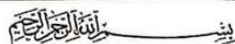
## PENGESAHAN SKRIPSI



FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Menara Iqra Lt. IV Telp. (0411) 866972 Fax 865 588 Makassar 90221



### PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara Hasmira Hariyanti, NIM. 105 25 11017 20 yang berjudul “**Perlindungan Konsumen terhadap Selisih Harga pada Rak dengan Struk Kasir di Indomaret menurut Hukum Islam dan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.**” telah diujikan pada hari Sabtu, 15 Rajab 1445 H/ 27 Januari 2024 M. dihadapan Tim Penguji dan dinyatakan telah dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

15 Rajab 1445 H.  
Makassar, 27 Januari 2024 M.

#### Dewan Penguji :

Ketua : Dr. Muhammad Ridwan, S.H.I., M.H.I. (.....*HR*.....)  
Sekretaris : Fakhrudin Mansyur, S.E.I., M.E.I. (.....*Fm*.....)  
Anggota : Mega Mustika, SE.Sy., M.H. (.....*Mu-stka*.....)  
Andi Muhammad Aidil, S.H., M.H. (.....*Aidil*.....)  
Pembimbing I : Dr. St. Saleha Madjid, S. Ag., M.H.I. (.....*Saleh*.....)  
Pembimbing II : Mega Mustika, SE.Sy., M.H. (.....*Mu-stka*.....)

Disahkan Oleh :

Dekan FAI Unismuh Makassar,



*Amrah*  
Dr. Amrah, S. Ag., M. Si.

NBM. 774 234

## BERITA ACARA MUNAQASYAH



FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Menara Iqra Lt. IV Telp. (0411) 866972 Fax 865 588 Makassar 90221



### BERITA ACARA MUNAQASYAH

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar telah Mengadakan Sidang Munaqasyah pada : Hari/Tanggal : Sabtu, 15 Rajab 1445 H/ 27 Januari 2024 M. Tempat : Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar, Jalan Sultan Alauddin No. 259 (Menara Iqra' Lantai 4) Makassar.

#### MEMUTUSKAN

Bahwa Saudara (i)

Nama : **Hasmira Hariyanti**

NIM : 105 25 11017 20

Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen terhadap Selisih Harga pada Rak dengan Struk Kasir di Indomaret menurut Hukum Islam dan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dinyatakan : **LULUS**

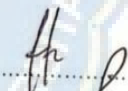
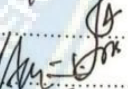
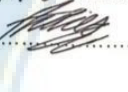

Ketua,

**Dr. Amirah, S. Ag., M. Si.**  
NIDN. 0906077301

Sekretaris,

**Dr. M. Ilham Muchtar, Lc., MA.**  
NIDN. 0909107201

Dewan Penguji :

1. Dr. Muhammad Ridwan, S.H.I., M.H.I. (..... )
2. Fakhruddin Mansyur, S.E.I., M.E.I. (..... )
3. Mega Mustika, SE.Sy., M.H. (..... )
4. Andi Muhammad Aidil, S.H., M.H. (..... )

Disahkan Oleh :

Dekan FAKULTAS AGAMA ISLAM Universitas Muhammadiyah Makassar,  
  
**Dr. Amirah, S. Ag., M. Si.**  
NBM-774 234

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir di Minimarket (Menurut Hukum Islam dan Pasal 8 Ayat (1) Huruf f UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)

Nama : Hasmira Hariyanti

NIM : 105251101720

Fakultas/Prodi : Agama Islam / Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'amalah)

Setelah dengan seksama memeriksa dan meneliti, maka skripsi ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diujikan didepan tim penguji ujian skripsi pada Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'amalah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

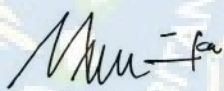
Makassar, 3 Rajab 1445 H  
15 Januari 2024 M

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

  
Dr. Sf. Saleha Madiid, S.Ag., M.H.I  
NIDN: 0911037502

Pembimbing II

  
Mega Mustika, S.E.Sv., M.H  
NIDN: 0907109401

## SURAT PERNYATAAN

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hasmira Hariyanti  
NIM : 105251101720  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'amalah)  
Fakultas : Agama Islam  
Kelas : A

Dengan ini menyatakan hal sebagai berikut:

1. Mulai dari penyusunan proposal sampai selesai penyusunan skripsi ini, saya menyusun sendiri skripsi saya (tidak dibuatkan oleh siapapun)
2. Saya tidak melakukan penjiplakan (Plagiat) dalam menyusun skripsi.
3. Apabila saya melanggar perjanjian seperti pada butir 1, 2, dan 3 saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian perjanjian ini saya buat dengan penuh kesadaran.

Makassar, 21 Rajab 1445 H  
2 Februari 2024 M

Yang Membuat Pernyataan



**Hasmira Hariyanti**  
**NIM 105251101720**

## ABSTRAK

**Hasmira Hariyanti. 105 251 1017 20. 2024. PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA RAK DENGAN STRUK KASIR DI MINIMARKET (Menurut Hukum Islam dan Pasal 8 Ayat (1) Huruf U U No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).** Dibimbing oleh St. Saleha dan Mega Mustika.

Sampai saat ini, perhatian terhadap isu perlindungan konsumen masih sangat sedikit. Penerapan perlindungan konsumen dinilai berhasil jika seluruh konsumen dapat melindungi dirinya dari segala hal yang merugikan dirinya. Cara yang baik untuk mengurangi ketidakpuasan adalah dengan mengajukan keluhan. Dalam hal ini konsumen dapat mengungkapkan ketidakpuasannya terhadap produk/jasa yang digunakannya melalui pihak ketiga seperti asosiasi/lembaga konsumen.

Dalam penelitian ini penelitian yang dilakukan peneliti adalah penelitian kualitatif. Terkait selisih harga, hasil penelusuran menunjukkan bahwa pelaku usaha sudah sadar atas kelalaian *mengupdate* harga, yang melanggar Pasal 8 Ayat 1 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peneliti juga menganalisis bahwa konsumen dapat melindungi diri mereka sendiri dan memahami hak dan tanggung jawab mereka. Oleh karena itu, penulis dapat menyimpulkan dari beberapa contoh perbedaan harga yang diamati di Indomaret Sultan Alauddin No. 59, semua itu dapat diselesaikan secara *preventif* (pencegahan) dan *represif* (penyelesaian sengketa), dan hanya melalui perundingan dan selanjutnya ganti rugi melalui pengembalian uang konsumen.

Jika kita melihat hukum Islam, jika konsumen *complain* terkait adanya selisih harga maka pelaku usaha memberikan *hak khiyar* kepada konsumen maka status jual beli tersebut tetap halal. Namun, ketika konsumen telah melakukan transaksi namun mengetahui adanya selisih harga, transaksi jual beli tetap sah karena diselesaikan dengan musyawarah kedua belah pihak karena segala transaksi harus berdasarkan wasiat (*ridha*) kedua belah pihak. Dengan kata lain, mereka telah mengikuti prinsip jual beli Islam.

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

## ABSTRACT

**Hasmira Hariyanti. 105 251 1017 20. 2024. CONSUMER PROTECTION AGAINST SELISIH PRICE ON RACKS WITH CASE STRUCTURES IN MINIMARKETS (According to Islamic Law and Article 8 Paragraph (1) Letter f of Law No.8 of 1999 concerning Consumer Protection). Supervised by St. Saleha and Mega Mustika.**

*Until now, there has been very little attention to consumer protection issues. The implementation of consumer protection is considered successful if all consumers can protect themselves from anything that harms them. A good way to reduce dissatisfaction is to file a complaint. In this case, consumers can express their dissatisfaction with the products/services they use through third parties such as consumer associations/institutions.*

*In this study, the researcher conducted qualitative research. Regarding the price difference, the search results show that business actors are aware of the negligence of updating prices, which violates Article 8 Paragraph 1 letter f of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The researcher also analyzed that consumers can protect themselves and understand their rights and responsibilities. Therefore, the author can conclude from several examples of price differences observed at Indomaret Sultan Alauddin No. 59, all of them can be resolved preventively (prevention) and repressively (dispute resolution), and only through negotiation and subsequent compensation through consumer refunds.*

*If we look at Islamic law, if consumers complain about the price difference then the business actor gives the right to *khiyar* to consumers, then the status of the sale and purchase remains *halal*. However, when the consumer has made a transaction but knows that there is a price difference, the sale and purchase transaction is still valid because it is resolved by deliberation between the two parties because all transactions must be based on the will (*ridha*) of the two parties. In other words, they have followed the Islamic principles of buying and selling.*

**Keywords: Consumer Protection, Price Difference, Islamic Law.**



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi kami yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA RAK DENGAN STRUK KASIR DI MINIMARKET(Menurut Hukum Islam dan Pasal 8 Ayat (1) Huruf f UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)”**. Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, kepada para keluarga, sahabat dan pngikut-pengikutnya.

Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan guna memperoleh Sarjana Hukum dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu sudah sepantasnya penulis dengan penuh hormat mengucapkan terimakasih dan mendoakan semoga Allah memberikan balasan terbaik kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Ibu Dr. Amirah Mawardi selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar dan seluruh staf Fakultas Agama Islam
3. Bapak Dr. Hasanuddin, SE.Sy.,ME selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan Bapak Dr. Muhammad Ridwan, S.H.I., M.H.I, selaku sekretaris jurusan Hukum Ekonomi Syariah yang senantiasa memberikan arahan selama menempuh pendidikan.
4. Ibu Dr. St. Saleha S.Ag, M.H.I dan Ibu Mega Mustika S.E. Sy, M.H selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.
5. Yang paling utama dan paling *special* saya ucapkan kepada Bapak Rusdin dan Ibu Hj. Juneda selaku kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang dan semangat dalam menempuh pendidikan.
6. Kedua adik kandung, Muh. Alif Kahfi dan Tri Rismaharini yang menjadi

- dorongan kepada penulis agar bisa memberikan contoh terbaik kepada mereka.
7. Kepada diri sendiri Hasmira Hariyanti, yang telah bertahan sampai di titik ini meskipun penuh *overthinking* dan air mata untuk melewatinya.
  8. Terimakasih penulis juga haturkan untuk semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, penulis masih melakukan banyak kesalahan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis meminta maaf atas kesalahan yang dilakukan penulis.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Kebenaran datangnya dari Allah dan kesalahan datangnya dari diri penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya kepada kita semua.

Makassar, 16 November 2023

Hasmira Hariyanti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA MUNAQASYAH</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
A. Hukum Perlindungan Konsumen (Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen) .....	7
1) Definisi Hukum Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	9
2) Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	11
3) Dasar Hukum Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	15
4) Definisi Konsumen Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	18

5) Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	20
6) Definisi Pelaku Usaha .....	23
7) Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	23
8) Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	25
9) Tindakan yang dilarang Bagi Pelaku Usaha Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	27
10) Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	31
<b>B. Harga.....</b>	<b>33</b>
1. Definisi Label Harga Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	33
2. Konsumen dan Haknya Dalam Mengetahui Harga Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	34
3. Selisih Harga Termasuk Pelanggaran Hak Konsumen (Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).....	36
4. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Terjadinya Perbedaan Harga (Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Jenis Penelitian .....	41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	41
C. Fokus Penelitian.....	42
D. Rancangan Penelitian.....	42
E. Sumber Data .....	42
F. Metode Pengumpulan Data.....	43
G. Teknik Analisis Data .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46

1. Sejarah Singkat Indomaret .....	46
2. Letak Geografis .....	47
3. Visi dan Misi Indomaret.....	48
<b>B. Hasil dan Pembahasan .....</b>	<b>49</b>
1. Tanggapan Konsumen dan Pelaku Usaha Terhadap Selisih Harga Pada Rak dan Struk Kasir di Indomaret Sultan Alauddin Kota Makassar .....	49
2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Perbedaan Harga Di Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Sultan Alauddin Kota Makassar Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	59
3. Pandangan Hukum Islam Mengenai Selisih Harga di Rak dengan Struk Kasir di Indomaret.....	64
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>98</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kebutuhan masyarakat terhadap barang dan jasa tidak pernah ada habisnya dan selalu meningkat. Tingginya tuntutan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dimanfaatkan oleh para pengusaha dan produsen untuk bersaing dan berinovasi dengan memproduksi barang dan jasa yang disesuaikan dengan kondisi lingkungan dan kesejahteraan konsumen.

Munculnya persaingan antar pengusaha tentunya membawa manfaat yang jelas bagi produsen dan konsumen serta memberikan peluang komersial atau usaha bagi pengusaha untuk meluncurkan dan mengembangkan usaha baru. Salah satunya adalah pendirian pasar modern, dalam hal ini minimarket. Hal ini disebabkan tingginya tingkat kesadaran konsumen di masyarakat dan minimarket lahir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.<sup>1</sup>

Pasar tradisional yang dulunya banyak peminatnya, kini mulai ditinggalkan dan digantikan dengan pasar modern yang disebut minimarket. Hal ini dikarenakan minimarket menjual produk yang lebih beragam, tata ruang yang lebih jelas dan ruang yang lebih nyaman dibandingkan pasar tradisional. Selain itu, minimarket sering kali menawarkan penawaran dengan diskon yang lebih baik sehingga mendorong lebih banyak konsumen untuk melakukan pembelian.

---

<sup>1</sup> Rinitami Njatrijani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Semarang : CV. Tigamedia Pratama, 2018), hlm 1.

Tujuan dari metode ini adalah untuk meningkatkan keuntungan penjualan dan mengurangi penumpukan produk di gudang tempat penyimpanan barang.<sup>2</sup> Sebab diketahui ketika berbelanja di minimarket, konsumen membeli sendiri di lokasi dan rak yang tersedia. Di sana, setiap produk yang ada di pasaran saat ini memiliki harga yang harus dibayar konsumen, dan konsumen melakukan pembayaran saat itu juga. Harga di rak mini market menunjukkan deskripsi produk dan harganya.<sup>3</sup>

Dengan menggunakan label harga pada saat jual beli, konsumen dapat lebih mudah dalam menentukan harga produk yang dibelinya. Konsumen memutuskan apakah akan membeli atau membatalkan setelah mengetahui harga sebenarnya dari produk tersebut. Banyak konsumen yang melihat *price tag* atau harga yang tertera di rak, menilai apakah produk tersebut murah atau mahal, lalu mengambil keputusan pembelian.

Dengan menggunakan label harga, konsumen tidak perlu lagi menanyakan kepada karyawan mengenai harga sebenarnya suatu barang. Jika produk yang mereka beli tidak memiliki label harga, mereka bertanya kepada petugas toko minimarket. Hal ini tentu menyulitkan konsumen karena harus mencari petugas minimarket untuk menanyakan harga barang yang ingin dibeli.<sup>4</sup>

Ketergantungan masyarakat terhadap ritel modern menempatkan mereka pada posisi tawar yang sangat lemah karena mau tidak mau mereka membeli barang

---

<sup>2</sup> C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil, 2013, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Jilid II, Sinar Grafika, Jakarta, hlm 213.

<sup>3</sup> 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, 2017, hlm 59-72.

<sup>4</sup> Anak Agung Ngurah Bagus Kresna Cahya Putera and I Wayan Parsa, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label Dan Harga Kasir", *KerthaSemaya*, Vol.8No.2,2020,hlm2,<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view-/56633>.

dengan harga yang ditentukan oleh pemilik pasar dalam bentuk label rak. Situasi ini menyebabkan ketimpangan posisi konsumen dibandingkan produsen karena posisi konsumen lebih lemah. Hal itu dikarenakan perusahaan mengincar konsumen untuk mendapatkan keuntungan yang besar atau menggunakan cara penjualan yang merugikan konsumen.<sup>5</sup>

Namun di balik kelebihan tersebut, terdapat juga kelemahan dari minimarket, seperti kurangnya pelayanan pelanggan dari karyawan dan ketidaksesuaian antara harga dan jumlah yang dibayarkan di kasir. Kesalahan ini sering terjadi dan mengakibatkan konsumen harus membayar harga yang lebih tinggi dan mengalami kerugian, sehingga seringkali menimbulkan kekecewaan dan kekesalan konsumen.

Perbedaan ini jelas merugikan konsumen, apalagi jika harga yang dibayarkan saat *checkout* lebih tinggi dari harga yang tertera pada label. Kesalahan dalam membedakan harga pada label produk dengan harga di kasir seringkali menimbulkan perselisihan antara rekan toko dan konsumen. Konsumen hanya punya dua pilihan: terus membeli berdasarkan selisih harga, atau tidak. Hal ini sering terjadi karena toko serba ada memberikan diskon kepada konsumen. Selain itu, terdapat pengendalian yang tidak masuk akal yang dapat mengakibatkan perbedaan besar atau kecil antara harga di toko dan harga yang dibayarkan di kasir, sehingga sangat merugikan konsumen.

Di sisi lain, bisa juga dikatakan bahwa kesenjangan antara harga toko dengan harga sebenarnya disebabkan oleh informasi menyesatkan yang diberikan oleh

---

<sup>5</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, 2003, hlm 12.



pelaku usaha. Dalam hal ini, jika harga produk yang dijual tidak transparan maka akan merugikan konsumen. Beberapa item memiliki harga yang tercantum, namun ini berbeda dengan harga sebenarnya saat *checkout* dan konsumen biasanya harus membayar lebih dari yang tertera pada label produk. Perbedaan harga ini juga menyebabkan kebingungan konsumen.<sup>6</sup>

Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab. Bahwa berdasarkan berbagai hasil penelitian, masih ditemukan banyak pelaku usaha yang melanggar berbagai larangan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan, khususnya UU No.8 Tahun 1999. Pada sisi lain konsumen pada umumnya tidak memahami haknya sehingga cenderung dirugikan oleh pelaku usaha, bahkan cenderung tidak berdaya menghadapi kekuatan *financial* yang dimiliki oleh pelaku usaha. Oleh karena itu berbagai hal yang harus diperhatikan dalam undang-undang perlindungan konsumen baik oleh pelaku usaha maupun para konsumen.

Sampai saat ini, perhatian terhadap isu perlindungan konsumen masih sangat sedikit. Penerapan perlindungan konsumen dinilai berhasil jika seluruh konsumen dapat melindungi dirinya dari segala hal yang merugikan dirinya. Cara yang baik untuk mengurangi ketidakpuasan adalah dengan mengajukan keluhan. Dalam hal ini konsumen dapat mengungkapkan ketidakpuasannya terhadap produk/jasa yang

---

<sup>6</sup> 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\\_Perpustakaan IAIN Metro.pdf](https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/2360/1/SRI_WAHYUNI_1502090097_HESY_Perpustakaan IAIN Metro.pdf).

digunakannya melalui pihak ketiga seperti asosiasi/lembaga konsumen. Seperti disebutkan di atas, latar belakang menjadi motivasi utama penulis untuk membahas topik ini secara detail. Oleh karena itu penulis mengajukan usulan penelitian yang berjudul “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA RAK DENGAN STRUK KASIR DI INDOMARET MENURUT HUKUM ISLAM DAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan konsumen dan pelaku usaha terhadap adanya selisih harga pada rak dengan struk kasir di Indomaret Sultan Alauddin Kota Makassar?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat perbedaan harga di rak dengan struk kasir di Indomaret Sultan Alauddin Kota Makassar menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
3. Bagaimana pandangan hukum Islam mengenai selisih harga pada rak dengan struk kasir di Indomaret?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan konsumen dan pelaku usaha terhadap adanya selisih pada rak dengan struk kasir di Indomaret Sultan Alauddin Kota Makassar.

2. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat perbedaan harga di rak dengan struk kasir di Indomaret Sultan Alauddin Kota Makassar menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Untuk memahami bagaimana pandangan hukum Islam mengenai selisih harga pada rak dengan struk kasir di Indomaret.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis
  - a. Diharapkan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi khususnya terkait perbedaan harga di minimarket.
  - b. Penelitian ini akan digunakan sebagai rujukan dan bahan referensi untuk penelitian serupa di masa yang akan datang.
2. Secara Praktis

Diharapkan mampu memberikan informasi yang akurat dan efektif yang dapat menjadi masukan bagi seluruh konsumen dan pelaku usaha di kawasan minimarket dalam bertransaksi guna memenuhi kebutuhan sehari-hari.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Hukum Perlindungan Konsumen (Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)**

Munculnya gagasan perlindungan konsumen dapat ditelusuri dari lemahnya posisi konsumen dibandingkan pelaku ekonomi. Hubungan dimana Anda harus melindungi seseorang justru karena pihak-pihak tersebut lemah. Karena salah satu sifat dan tujuan hukum adalah memberikan perlindungan dan pembinaan kepada anggota masyarakat, maka bentuk perlindungan yang diberikan kepada pihak yang lebih lemah, dalam hal ini konsumen, adalah hukum. Bapak Innocentius Shamsul menjelaskan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen mencakup peraturan hukum, baik undang-undang maupun ketentuan hukum lainnya dan keputusan pengadilan, yang mengatur kepentingan konsumen.<sup>7</sup>

Islam juga menetapkan aturan-aturan yang lengkap bagi kehidupan dan penghidupan manusia di dunia dan akhirat, untuk memberi petunjuk dan membimbing manusia agar tidak menyimpang dari kebenaran.<sup>8</sup> Ajaran Islam mengatur berbagai hal yang berkaitan dengan kehidupan dan kehidupan manusia, baik yang mengatur aspek material maupun spiritual. Bahkan dalam dunia perdagangan (muamalah), Islam tidak memisahkan keduanya.

---

<sup>7</sup>Inosentius Syamsul, *Perlindunganm Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggungjawab Mutlak*, (Jakarta : Fakultas Hukum Pascasarjana Universitas Indonesia, 2004), hlm 34.

<sup>8</sup> H. Hamdan Abbas, *Mu'amalah Maliyah Dalam Islam*, MUI-SUMUT, Medan, 1994, hlm 1.

Sejarah perlindungan konsumen dalam Islam dimulai ketika Nabi Muhammad SAW yang belum menjadi rasul menukarkan barang Khadijah binti Khuwailid dengan imbalan dan gaji.<sup>9</sup> Saat itu belum banyak literatur yang membahas tentang aspek perlindungan konsumen, namun prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dalam praktik bisnis Rasulullah SAW. Masyarakat Mekkah tidak meragukan kejujuran, keadilan dan integritas Nabi, dan kemungkinan ini meningkatkan reputasi dan keterampilan bisnisnya.<sup>10</sup>

Setelah Muhammad SAW diangkat menjadi Rasulullah, konsumen mulai memberikan perhatian yang lebih besar terhadap ajaran Islam baik dalam Al-Qur'an maupun Hadits. Menurut Al-Quran, perusahaan yang adil dan jujur adalah perusahaan yang tidak tertindas. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah (279):<sup>11</sup>

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتِغُوا فَلَئِنَّكُمْ لَتَكُونُنَّ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلُمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Terjemahnya:

*“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya.”*

Ayat ini sekilas berbicara tentang riba, namun secara implisit mengandung pesan perlindungan konsumen. Pada akhir ayat ini dikatakan jangan menganiaya atau dianiaya (jangan menindas atau mengalami kezaliman). Dalam konteks bisnis,

<sup>9</sup> Mahdi Rizqullah Ahmad, Biografi Rasulullah, *Sebuah studi Analisis Berdasarkan Sumber-sumber Autentik*, Jakarta, Qisthi Press, 2009, hlm 152.

<sup>10</sup> Jusmaliani, dkk, *Bisnis berbasis syariah*, Jakarta, Bumi Aksara, 2008, hlm 49.

<sup>11</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, (Surabaya: Halim Publishing & Distributing), 2014.

potongan terakhir pada ayat ini memuat perintah perlindungan konsumen, yang menyatakan bahwa pengusaha dan konsumen dilarang saling menindas atau merugikan. Hal ini berdampak baik pada hak konsumen maupun hak pelaku ekonomi (produsen). Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.<sup>12</sup>

### 1) Definisi Hukum Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hukum Islam memberikan perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen dalam Islam merupakan hal yang penting dan merupakan prasyarat keberhasilan. Dalam bahasa Arab, “perlindungan” mempunyai arti yang sama dengan “*asama*”, dan “konsumen” dalam bahasa Arab adalah “*mustahliku*”. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S Al-Maidah:67.<sup>13</sup>

يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ

Terjemahnya:

*“Hai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu. Dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu, berarti) kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang kafir.” (Qs. Al-Maidah: 67)*

<sup>12</sup> Zulham, *Hukum perlindungan konsumen*, Jakarta, kencana, 2013, hlm 41.

<sup>13</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, (Surabaya: Halim Publishing & Distributing), 2014.

Dari ayat-ayat di atas dapat disimpulkan bahwa kepentingan konsumen tidak boleh diabaikan dan harus diperhatikan agar kepentingannya cukup terlindungi. Manfaat yang diinginkan adalah bagi semua pihak yang terlibat, baik penyedia jasa maupun konsumen. Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen merupakan istilah yang sering digunakan secara bergantian. Sebagian orang berpendapat bahwa undang-undang konsumen juga merupakan undang-undang perlindungan konsumen. Namun keduanya juga mempunyai perbedaan karena mempunyai isi dan ruang lingkup yang berbeda. MJ Leder berkata, “*In a sense there is no such creature as consumer law*”. (Dalam arti tidak ada makhluk seperti hukum konsumen)<sup>14</sup> Namun secara umum hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah seperti yang dikemukakan Lowe, yakni: <sup>15</sup>

*Rules of law which recognize the bargaining weakness of the individual consumer and which ensure that weakness is not unfairly exploited*”.

“Aturan hukum yang mengakui kelemahan tawar-menawar dari konsumen perorangan dan yang memastikan bahwa kelemahan tersebut tidak dieksploitasi secara tidak adil”.

Sedangkan menurut Az Nasution, hukum konsumen terdiri dari seperangkat asas dan aturan yang mengatur hubungan antara penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa serta permasalahan antara penyedia dan pengguna dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>16</sup> Undang-Undang perlindungan konsumen saat ini dipahami sebagai asas dan aturan umum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam

---

<sup>14</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm 9.

<sup>15</sup> R. Lowe. 1983, *Commercial Law, 6th ed.* London: Sweet & Maxwell. hlm. 23

<sup>16</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002, hlm 23.

hubungan antara penyedia jasa dan pengguna, serta permasalahan mengenai penyediaan dan penggunaan barang konsumsi dalam masyarakat.<sup>17</sup>

## 2) Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Prinsip dasar atau landasan segala kegiatan bisnis dalam hukum Islam didasarkan pada prinsip tertinggi yaitu Tauhid (ridha Allah SWT).<sup>18</sup> Prinsip ini memunculkan prinsip *istikhlaf* bahwa apa yang dimiliki manusia pada hakikatnya adalah titipan dari Allah SWT dan manusia hanyalah pemegang amanah yang diberikan.<sup>19</sup> Dari prinsip *tauhid* itu pula timbul prinsip *al-Ihsan* (amal). Artinya melakukan perbuatan baik yang bermanfaat bagi orang lain tanpa adanya kewajiban khusus yang mewajibkan seseorang untuk melakukan perbuatan tersebut.<sup>20</sup>

Dari ketiga asas di atas lahirlah asas *al-amanah*, *ash-shiddiq*, *al-adl*, *al-khiyar*, *at-ta'wun*, keamanan dan keselamatan, dan *at-taradhin*. Menurut asas *al-amanah* setiap pelaku usaha adalah pembawa kepercayaan terhadap masa depan dunia dengan segala isinya (*kholifah fi al-ardhi*), oleh karena itu pelaku usaha bertanggungjawab atas segala yang dilakukannya di hadapan manusia dan di hadapan sang pencipta (Allah SWT).<sup>21</sup> *Ash-shiddiq* adalah perilaku jujur, yang paling utama di dalam berbisnis adalah kejujuran.

<sup>17</sup> Az. Nasution, *Ibid*.

<sup>18</sup> Yusuf Qardhawi, *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*, Penerjemah Zainal Arifin dan Dahlia Husin, Jakarta, Gema Insani Press, 1997, hlm 31.

<sup>19</sup> Yusuf Qardhawi, *Ibid*, hal 40-41.

<sup>20</sup> Faisal Badroen et al, *Etika bisnis Dalam Islam*, Jakarta, Kencana, 2007, hlm 102-103.

<sup>21</sup> Hasan Aedi, *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam*, Bandung, Alfabeta, 2011, hlm 59.



*Al'adl* adalah keadilan, keseimbangan dan kesetaraan, mewakili dimensi horizontal dan dikaitkan dengan segala keselarasan di alam semesta ini. *Al-Khiyar* mempunyai hak untuk memilih dalam transaksi komersial. Hukum Islam menetapkan prinsip ini untuk mencegah perselisihan antara pengusaha dan konsumen. *At-Ta'awun* bersifat gotong royong. *Ta'awun* mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan ini karena tidak ada seorang pun yang tidak membutuhkan bantuan orang lain. Oleh karena itu, sangat penting untuk membantu sesama manusia, terutama dalam upaya meningkatkan niat baik dan ketaqwaan kepada Allah SWT. Oleh karena itu, dalam transaksi antara konsumen dan produsen, prinsip ini harus dilaksanakan oleh kedua belah pihak.<sup>22</sup>

Prinsip Keamanan dan Perlindungan: Dalam hukum Islam, ada lima hal (*al-dharuriyyat al-khamsah*) yang harus diperhatikan dan dijaga. Yaitu pemeliharaan agama (*hifdh al-din*) dan pemeliharaan jiwa (*hifdh al-naf*), pemeliharaan akal (*hifdh al-aql*), pemeliharaan keturunan (*hifdh nasl*), dan pemeliharaan harta benda (*hifdh al-maal*). Prinsip *at-taradhi* (kerelaan). Salah satu syarat jual beli yang sah dalam Islam adalah Aqad atau berdagang. Aqad atau transaksi tidak pernah dilakukan kecuali dengan *shighat (ijab-qabul)*, yang menunjukkan kesediaan atau persetujuan kedua belah pihak (penjual dan pembeli).<sup>23</sup>

Dari pembahasan di atas dapat dijelaskan bahwa prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam hukum Islam lebih luas dan komprehensif. Sebab, hukum Islam tidak hanya mengatur hubungan yang bersifat horizontal saja, yakni antara pelaku

---

<sup>22</sup><http://jurnalnajmu.wordpress.com/2007/11/15/prinsip-prinsip-hukum-islam-dalam-tanggung-jawab-pelaku-usaha/> Diakses Tanggal 21 Juli 2023.

<sup>23</sup>[http://www.academia.edu/7342171/Makalah\\_Tanggung\\_Jawab\\_Sosial\\_Perusahaan\\_Dalam\\_Mewujudkan\\_Kesejahteraan\\_Sosial](http://www.academia.edu/7342171/Makalah_Tanggung_Jawab_Sosial_Perusahaan_Dalam_Mewujudkan_Kesejahteraan_Sosial) Diakses Tanggal 21 Juli 2023.

ekonomi dengan konsumen atau antara pelaku ekonomi dengan pelaku ekonomi lainnya (*hablum minannas*), hukum Islam juga mengatur hubungan vertikal (*hablum minallah*), hubungan antara manusia (pelaku usaha dan konsumen) dengan Allah SWT selaku pemilik alam semesta ini beserta isinya.

Bapak Sudikno Mertokusumo menjelaskan bahwa supremasi hukum seperti ini dari supremasi hukum karena dua alasan. Pertama, supremasi hukum merupakan landasan yang paling luas bagi munculnya supremasi hukum. Oleh karena itu, penerapan ketentuan-ketentuan ini dapat ditelusuri kembali pada asas-asas hukum. Kedua, asas hukum mengandung persyaratan etika dan oleh karena itu dipahami sebagai jembatan antara peraturan hukum, cita-cita sosial, dan pendapat etis masyarakat.<sup>24</sup>

Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai upaya kolektif berdasarkan lima asas pembangunan nasional yaitu:

- a) Asas manfaat bertujuan untuk menyatakan bahwa dalam segala upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen, manfaat bagi konsumen dan pengusaha harus dimanfaatkan sebesar-besarnya. Asas ini mengandung makna bahwa penerapan UUPK harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, konsumen dan pelaku usaha. Sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh hak-haknya.
- b) Asas keadilan bertujuan untuk memaksimalkan peran serta semua orang dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pengusaha untuk memperoleh haknya secara adil dan memenuhi kewajibannya secara adil. Penerapan asas ini dapat dilihat di Pasal 4-7 UUPK yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Diharapkan melalui asas ini konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh haknya dan menunaikan.

---

<sup>24</sup> Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum: Sebuah Pengantar*, Cahaya Atma, Jakarta, 2014, hlm 85.

- c) Tujuan asas keseimbangan adalah untuk menciptakan keseimbangan antara konsumen, pengusaha dan kepentingan negara dalam arti material atau intelektual. Melalui penerapan asas ini, diharapkan kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang, tidak ada pihak yang lebih dilindungi.
- d) Asas perlindungan konsumen bertujuan untuk menjamin keselamatan dan keamanan konsumen dalam penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Diharapkan penerapan UUPK akan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e) Asas kepastian hukum berarti pengusaha dan konsumen menjamin kepatuhan dan keadilan dalam melaksanakan perlindungan konsumen dan negara menjamin kepastian hukum. Dimaksudkan agar baik konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

menyatakan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk:

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat manusia konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Jika kita memperhatikan tujuan perlindungan konsumen yang terdapat pada

Pasal 3 UUPK di atas, maka hal tersebut sejalan dengan hukum Islam dan *maqashid al-syari'ah* (tujuan disyariatkannya hukum) yakni kepentingan umat.

### 3) Dasar Hukum Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan harkat dan martabat konsumen harus didukung dengan peningkatan kesadaran, pengetahuan, minat, kemampuan dan kemandirian konsumen dalam melindungi dirinya, serta pengembangan sikap pelaku ekonomi yang bertanggung jawab.

#### a. Landasan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam

Islam mempunyai empat sumber hukum yang disepakati berdasarkan Al-Qur'an (Q.S.al-Ma'idah ayat 67), hadits (H.R.Ibnu Majah dan al-Darqutni tentang saling menjaga antara lain), ijma' dan qiyas. Sumber hukum inilah yang dijadikan acuan dalam merumuskan hukum perlindungan konsumen dalam Islam. Al-Quran merupakan sumber hukum pertama (*primary source*) ajaran Islam. Sunnah merupakan sumber hukum kedua (*secondary source*) setelah Al-Quran dan dapat dijadikan sumber hukum pertama apabila penjelasan permasalahannya tidak dapat ditemukan dalam Al-Quran.<sup>25</sup>

#### b. Landasan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Landasan hukum perlindungan konsumen di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Undang-undang ini diundangkan pada tanggal 20 April 1999 dan dinyatakan berlaku efektif pada tanggal 20 April 2000.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Mukhtar Yahya dan Faturrachman, *Dasar-Dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam*, Bandung, Alma'arif, 1986, hlm. 58-59.

<sup>26</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditia Bakti, 2010, hlm 48.

Meskipun UUPK bukan satu-satunya undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen, namun seperti yang telah disebutkan pada penjelasan umum, namun sebelum UUPK dijadikan undang-undang perlindungan konsumen, sudah ada 20 Undang-Undang yang memuat perlindungan konsumen. UUPK digunakan sebagai undang-undang.

Mengintegrasikannya dengan peraturan hukum konsumen lainnya untuk memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen. UUPK bukanlah awal dan akhir undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen, namun membuka peluang lahirnya undang-undang baru yang memuat ketentuan-ketentuan yang pada hakikatnya ditujukan untuk perlindungan konsumen.<sup>27</sup> Di Indonesia, dasar hukum konsumen dapat mengajukan perlindungan adalah :<sup>28</sup>

- 1) Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 dinyatakan bahwa hak konsumen meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan perlindungan dalam mengkonsumsi suatu barang dan jasa; Hak untuk memilih barang dan/atau jasa dan menerima barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukarnya serta syarat dan jaminan yang dijanjikan; Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara adil, jujur, dan tidak diskriminatif; Hak untuk meminta ganti rugi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kontrak atau tidak sesuai peruntukannya, dll.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Penjelasan umum UUPK

<sup>28</sup> Ahmadi dan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. hlm 58.

<sup>29</sup> Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- 2) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Kegiatan Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, tentang:
  - a) Monopoli adalah penguasaan atas produksi dan/atau pemasaran barang dan/atau penggunaan jasa tertentu oleh suatu pelaku ekonomi atau sekelompok pelaku ekonomi.
  - b) Monopoli adalah pemusatan kekuasaan ekonomi oleh satu atau lebih pelaku ekonomi yang mengakibatkan terjadinya penguasaan terhadap produksi dan/atau pemasaran suatu barang dan/atau jasa tertentu, sehingga menimbulkan persaingan usaha yang tidak sehat dan dapat merugikan keuntungan.
  - c) Konsentrasi kekuatan ekonomi adalah penguasaan pasar bersangkutan secara efektif sehingga satu atau lebih pelaku ekonomi dapat menentukan harga barang dan jasa.
- 3) PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pengawasan dan Penegakan Perlindungan Konsumen.
- 4) Surat Edaran No. 235/DJPDN/VII/2001 dari Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri tentang Penanganan Pengaduan Konsumen. Hal ini ditujukan kepada seluruh otoritas komersial dan industri di tingkat provinsi/kabupaten/kota dan menyerukan penerapan wajib label berbahasa Indonesia untuk pengaduan konsumen. Produk yang dijual di Indonesia sedang dibicarakan sebagai langkah meningkatkan perlindungan konsumen. Peraturan Menteri Perdagangan ini merupakan perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 62/MDAG/PER/12/2009.

5) Surat Edaran No. 795/DJPDN/SE/12/2005 dari Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.

#### **4) Definisi Konsumen Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Istilah konsumen berasal dari terjemahan kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian konsumen atau konsumen tergantung pada kedudukan orang tersebut. Secara harfiah, kata konsumen (lawan dari produsen) berarti seseorang yang menggunakan suatu produk. Tujuan penggunaan suatu produk atau layanan menentukan kelompok konsumen mana yang menjadi milik pengguna. Demikian Kamus Bahasa Inggris-Bahasa Indonesia memberikan arti kata konsumen sebagai pemakai atau konsumen.<sup>30</sup>

Memang benar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberi wewenang kepada konsumen untuk menggunakan produk dan/atau produk yang tersedia di masyarakat, baik untuk tujuan komersial maupun untuk dirinya sendiri, keluarganya, orang lain atau makhluk hidup lain, atau siapa pun yang menggunakan layanan.<sup>31</sup> Dasar pemikirannya menyatakan bahwa istilah konsumen akhir dan konsumen perantara dikenal dalam literatur ekonomi.

---

<sup>30</sup> A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta : Diadit Media, 2001), hlm 13.

<sup>31</sup> Indonesia, Undang Undang tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 No. 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821, Pasal 1 angka 2. Bandingkan dengan pengertian konsumen menurut Rancangan Undang Undang Perubahan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang pada Pasal a angka 3 merumuskan konsumen adalah konsumen akhir yaitu orang perseorangan atau badan, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang menggunakan barang dan/atau memanfaatkan jasa dengan tujuan tidak diperdagangkan kembali atau tidak digunakan untuk menghasilkan barang lain dan/atau tidak dimanfaatkan untuk menghasilkan jasa lain.

Konsumen akhir adalah pengguna akhir atau penerima manfaat produk, dan konsumen perantara adalah konsumen yang menggunakan produk tersebut sebagai bagian dari proses produksi produk lain. Yang dimaksud dengan undang-undang ini adalah pengguna akhir. Bapak Abdul Halim Barkatullah menjelaskan definisi tersebut sesuai dengan pemahaman bahwa konsumen bukanlah pembeli barang dan jasa, melainkan konsumen akhir.<sup>32</sup>

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 2 UUPK, unsur-unsur konsumen dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Konsumen adalah setiap orang.  
Semua individu adalah orang perseorangan, termasuk badan usaha (baik berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum).
- 2) Konsumen sebagai pemakai.  
Pasal 1 ayat (2) UUPK menegaskan bahwa yang dimaksud dengan “pengguna” adalah pemakai akhir. Hal ini disebabkan karena definisi pengguna lebih luas dan setiap orang mengkonsumsi barang dan jasa untuk dirinya sendiri.
- 3) Barang dan/atau jasa.  
Produk adalah segala jenis barang yang digunakan oleh konsumen (untuk tujuan komersial). Jasa adalah suatu jasa yang berupa suatu karya atau jasa yang diberikan kepada konsumen.
- 4) Barang dan/atau jasa tersebut tersedia dalam masyarakat.  
Barang dan jasa yang diperdagangkan tersedia di pasar, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengkonsumsinya.
- 5) Barang dan/atau jasa digunakan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain atau makhluk hidup.  
Dalam hal ini, teorinya tampaknya menyatakan bahwa ada keuntungan pribadi dalam menggunakan produk atau layanan tersebut.
- 6) Barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan.  
Jika dikaitkan dengan pengertian konsumen, Pasal 1 Angka 2 UUPK menegaskan bahwa yang dimaksud hanyalah konsumen akhir, sehingga pengertian tersebut berarti bahwa konsumen tidak memperdagangkan barang atau jasa yang diterimanya. Namun untuk konsumsi pribadi.

---

<sup>32</sup> Abdul Halim Barkatullah, Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Jakarta : Nusa Media, 2010), hlm 30.



Jika dicermati *konsumerisme* dalam Islam, hampir semua orang di dunia ini berstatus konsumen, tidak peduli siapa mereka atau apa gelarnya. Bukan suatu perbuatan khusus bagi seorang konsumen untuk menerima barang dari orang lain, dan sah menurut pandangan Islam kecuali jika dilarang. Dengan kata lain, setiap orang adalah konsumen karena memerlukan suatu barang dan jasa untuk memelihara/mempertahankan kehidupannya sendiri, kehidupan keluarganya, dan harta bendanya.<sup>33</sup>

#### **5) Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Sebagai pengguna barang dan jasa, konsumen mempunyai banyak hak dan kewajiban. Pengetahuan mengenai hak-hak konsumen sangat penting agar masyarakat dapat bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya agar ia secara sukarela mengakui ketika terjadi ketidakadilan terhadap dirinya dan segera mengambil tindakan untuk memperjuangkan haknya. Dengan kata lain, meskipun kita menyadari bahwa hak-hak kita dilanggar oleh para pelaku ekonomi, kita tidak bisa tinggal diam.

Hak-hak konsumen diatur berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

---

<sup>33</sup> Janus Sidalabok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Medan, hlm 14-15.

4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Menurut hukum Islam, ada enam hak konsumen yang memerlukan pertimbangan serius oleh pelaku usaha, yaitu:<sup>34</sup>

1. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan
2. Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat
3. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa
4. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan
5. Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk
6. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar

Dalam Islam, kerugian atau kerusakan fisik yang dialami konsumen karena cacat produk atau penipuan tidak dibenarkan dalam sudut pandang *Maqasid al-Syariah* (tujuan hukum), dan semuanya diatur di dalamnya. Semua hak pada dasarnya melayani kesejahteraan konsumen dan oleh karena itu sesuai dengan hukum Islam.

---

<sup>34</sup> Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta, BPFE, 2004, hlm 195-234.

Selain hak-hak yang disebutkan di atas, konsumen juga mempunyai beberapa kewajiban untuk menyeimbangkannya. Pasal 5 UU Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen yakni :

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

Dalam hukum Islam, kewajiban konsumen dijelaskan sebagai berikut:<sup>35</sup>

1. Jujur dalam bertransaksi barang/jasa.
2. Memperoleh informasi tentang berbagai aspek produk dan/atau jasa yang Anda beli atau gunakan.
3. Membayar menurut harga atau nilai yang disepakati.
4. Menyepakati pengunduran diri bersama (*Taladin*), dicapai melalui persetujuan dan qabul (*sighah*).
5. Mengikuti prosedur penyelesaian sengketa terkait perlindungan konsumen

Kewajiban ini harus dipatuhi oleh konsumen karena sangat bermanfaat bagi konsumen dan dapat selalu berhati-hati dalam bertransaksi dan menjalin hubungan usaha. Mengingat tujuan pengaturan untuk kemaslahatan konsumen dan pelaku ekonomi, maka peraturan ini sesuai dengan hukum Islam dan *Maqasid al-Shari'a*, yaitu terwujudnya *maslaha* (kebaikan).

---

<sup>35</sup> M. Yusri, *Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam*, Dikutip dari <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/jphi/article/view/1302/1395> Diakses Tgl 21 Juli 2023

## 6) Definisi Pelaku Usaha

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun tidak, yang didirikan atau beroperasi di wilayah negara Republik Indonesia secara sendiri-sendiri atau bersama-sama melalui kesepakatan organisasi kegiatan usaha di berbagai sektor ekonomi.<sup>36</sup>

## 7) Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku Usaha juga mempunyai hak karena juga diberikan hak sebagai bentuk usaha yang menciptakan kemudahan yang seimbang dengan hak yang diberikan kepada konsumen.<sup>37</sup> Menurut Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999, hak pelaku usaha adalah:

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

Selain hak, pelaku usaha juga mempunyai kewajiban yang harus dipenuhi.

---

<sup>36</sup> Indonesia, Undang Undang tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999, op.cit, Pasal 1 angka 3. Bandingkan dengan pengertian pelaku usaha menurut Rancangan Perubahan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang pada Pasal 1 angka 4 merumuskan pelaku usaha barang adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian, menyelenggarakan kegiatan usaha yang bertujuan memproduksi dan/atau memperdagangkan barang.

<sup>37</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hlm 36.

Kewajiban pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 adalah:

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

Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memasukkan informasi kepada konsumen dalam bentuk petunjuk atau pedoman prosedur penggunaan produknya, dan produk yang diproduksi oleh pelaku usaha tersebut cacat karena informasi yang hilang atau tidak mencukupi. Di sisi lain, konsumen juga mempunyai kewajiban untuk membaca dan mengikuti petunjuk dalam informasi penggunaan produk agar dapat menggunakan produk dengan baik dan benar dengan tetap menjaga keselamatan konsumen.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hlm 55.

## **8) Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*) adalah hubungan antara dua badan hukum atau lebih yang mana hak dan kewajiban salah satu pihak mempengaruhi hak dan kewajiban pihak lainnya.<sup>39</sup> Menurut Ernest Barker, agar hak konsumen dapat dipenuhi, tiga syarat harus dipenuhi: hak tersebut harus diperlukan untuk pembangunan manusia, hak tersebut harus diakui oleh masyarakat, dan hak tersebut harus diakui oleh masyarakat. Telah dinyatakan demikian dan oleh karena itu dilindungi dan dijamin oleh Negara.<sup>40</sup>

Dari perspektif Islam, kejujuran mengarah pada hubungan bisnis yang baik. Dengan itikad baik, pelaku ekonomi tidak melakukan transaksi yang merugikan pihak lain. Dalam Islam, niat baik datang dalam dua bentuk yaitu: niat baik berarti berbuat baik kepada orang lain, sedangkan niat baik berarti tidak merugikan atau merugikan orang lain. Di QS. An-Nisaa Ayat 29/4: 29 (di antara kamu) Kata ini berarti pedagang dan pembeli. Namun, hal ini tidak hanya berlaku bagi pengecer dan pembeli. Namun hal ini berlaku untuk semua jenis bisnis yang melibatkan banyak orang. Karena pada dasarnya semua pekerja adalah pedagang.

Adanya asas gotong royong menunjukkan pentingnya keharmonisan hubungan antara pedagang dan pembeli, antara produsen dan konsumen, karena keduanya saling membutuhkan. Di balik prinsip-prinsip perjanjian ini juga terdapat

---

<sup>39</sup> Soeroso R., 2006, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, hlm. 269.

<sup>40</sup> Adrian Sutendi, ,2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, hlm 50.

pengakuan terhadap hak asasi manusia dalam arti yang lebih luas. Sederhananya, hak-hak konsumen harus dilindungi. Sebenarnya Islam membolehkan adanya persaingan di semua bidang kehidupan dan profesi, namun harus dilakukan dengan cara yang sehat. Dengan semangat tidak mengorbankan hak dan kepentingan orang lain.<sup>41</sup>

Di Indonesia, hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, khususnya poin b UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan: "Hak untuk memilih barang dan/atau jasa dan menerima barang dan/atau jasa itu, nilai tukarnya, serta syarat-syarat dan jaminan yang dijanjikan." dan c menyatakan: "Penerimaan barang dan/atau jasa tersebut memerlukan informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa."

Dari kedua ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, konsumen berhak menerima segala janji yang diberikan oleh pelaku usaha untuk memajukan penjualan barang dan/atau jasa serta segala keterangan mengenai barang dan/atau jasa.

Konsumen yang menggunakan atau mengkonsumsi suatu barang dapat memperolehnya dengan cara membelinya di pasar. Untuk membeli suatu produk, pengusaha dan konsumen dapat melakukan tiga langkah:

- a. Tahap pra-transaksi
- b. Tahap Transaksi

---

<sup>41</sup> Firdaus Efendi, Nilai dan Makna Kerja dalam Islam, (Jakarta: Nuansa Madani, 2012), hlm. 103-104.

### c. Tahap Pasca Transaksi

Dalam transaksi antara pengusaha dan konsumen, terdapat beberapa faktor yang menimbulkan konflik, seperti kualitas produk dan kemudahan penggunaan (antara informasi dan fakta), harga dan konsumen setelah berakhirnya kontrak.<sup>42</sup>

Dalam hal ini, hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen timbul apabila pelaku usaha memberikan janji atau informasi yang berkaitan dengan barang atau jasa. Karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha maupun konsumen. Hubungan hukum ini berdasarkan Pasal 1320 dan 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), karena apabila suatu badan ekonomi membuat suatu janji dalam suatu iklan, selebaran atau brosur, maka ia menyetujui isi janji itu. Perbuatan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan suatu transaksi barang atau jasa.

### **9) Tindakan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Bab 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur antara lain perbuatan hukum yang dilarang bagi pelaku usaha seperti, dilarang memproduksi atau memperdagangkan, dilarang menawarkan, dilarang menjual/melelang dan dilarang menggunakan iklan.<sup>43</sup>

Larangan pelaku usaha untuk memproduksi/ memperdagangkan barang atau jasa diatur dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

---

<sup>42</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2012, *Pengantar Ilmu Hukum*, Prenada Media Grup, Jakarta, hlm 254.

<sup>43</sup> Vegadadu. 2011. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha. <http://vegadadu.blogspot.co.id/2011/04/perbuatan-yangdilarang-bagi-pelaku.html>, hlm 1.



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

Demikian pula Pasal 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pelaku

Usaha mengatur larangan penyediaan dan produksi, dan pelaku usaha dilarang

menawarkan atau mengiklankan barang atau jasa secara palsu atau seolah-olah merupakan produk atau jasa:<sup>44</sup>

- a. Barang tersebut telah memenuhi atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu.
- b. Barang tersebut dalam keadaan baik/baru.
- c. Barang atau jasa tersebut telah mendapat atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu.
- d. Dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan, atau afiliasi.
- e. Barang atau jasa tersebut tersedia.
- f. Tidak mengandung cacat tersembunyi.
- g. Kelengkapan dari barang tertentu.
- h. Berasal dari daerah tertentu.
- i. Secara langsung atau tidak merendahkan barang atau jasa lain.
- j. Menggunakan kata-kata yang berlebihan seperti aman, tidak berbahaya, atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap.
- k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Seperti disebutkan sebelumnya, informasi penting bagi konsumen. Informasi ini memungkinkan konsumen untuk menggunakan haknya untuk memilih. Hak untuk memilih adalah hak asasi manusia dan tidak ada seorangpun yang dapat menghapuskannya. Menurut ajaran Islam, kegiatan komersial berikut ini dilarang oleh Nabi ketika beliau memerintah ke Madinah:

- a. *Talaqqi Rukban*, seharusnya menghentikan pedagang yang membawa barang dari tempat produksi sebelum sampai di pasar.<sup>45</sup> Rasulullah SAW bersabda :  
*“Jangan kamu mencegat para pedagang di tengah jalan. Pemilik barang berhak memilih setelah sampai pasar, apakah ia menjual kepada mereka yang mencegat atau kepada orang yang ada di pasar”.*<sup>46</sup> (*Muttafaqun alaih*)

<sup>44</sup> Asiatour.com. 2011. Undang-undang Perlindungan Konsumen Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha. [http://www.asiatour.com/lawarchives/indonesia/konsumen/asiamaya\\_u\\_perindungan\\_konsumen\\_bab4.htm](http://www.asiatour.com/lawarchives/indonesia/konsumen/asiamaya_u_perindungan_konsumen_bab4.htm), hlm 1.

<sup>45</sup> Yusuf Qardhawi, *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*, Penerjemah Zainal Arifin dan Dahlia Husin, Jakarta, Gema Insani Press, 1997, hlm 180.

<sup>46</sup> Dari Ibnu Abbas dan Abu Hurairah dan Anas

- b. Menurut Imam Ghazali, dilarang menggandakan harga amalan saat ini untuk menggandakan harga.<sup>47</sup>
- c. Bai'Al-gharar, usaha yang mengandung unsur penipuan karena ketidakpastian.<sup>48</sup>
- d. Gisyah, menyembunyikan cacat pada barang yang dijual. Produk cacat boleh tercampur dengan produk bagus.<sup>49</sup>
- e. Bisnis Najasye adalah praktik komersial di mana seseorang berpura-pura menjadi pembeli, menawar dengan harga tinggi, dan memberikan pujian palsu terhadap kualitas suatu produk untuk menaikkan harga.<sup>50</sup>
- f. Produk haram, adalah perdagangan barang yang dilarang oleh Al-Quran dan Sunnah.<sup>51</sup>
- g. Riba adalah biaya tambahan dalam transaksi bisnis.<sup>52</sup>
- h. Tathfif, mengurangi berat atau ukuran produk yang Anda jual.<sup>53</sup>

Dari praktik bisnis terlarang tersebut, kita dapat menyimpulkan bahwa prinsip-prinsip bisnis yang diajarkan Rasulullah SAW termasuk nilai-nilai yang melindungi hak-hak konsumen, meskipun terminologi konsumen masih asing pada saat itu. Oleh karena itu, kejujuran, keadilan dan transparansi menjadi landasan ajaran Islam dalam berbisnis. Penjelasan di atas juga membuktikan bahwa Islam telah

<sup>47</sup> Dari Ibnu Abbas dan Abu Hurairah dan Anas, hlm 181.

<sup>48</sup> M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalat)*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, hlm 147.

<sup>49</sup> Zulham, *Hukum perlindungan konsumen*, Jakarta, kencana, 2013, hlm 41.

<sup>50</sup> Rasulullah bersabda “*Jangan lah kamu sekalian melakukan penawaran barang tanpa bermaksud untuk membeli*”.(HR. At-Tarmidzi)

<sup>51</sup> QS Al-Baqarah (2) : 173, 219, QS Al-Maidah (5) : 3, QS Al-An'am (6) : 145, An-Nahal (16) : 115.

<sup>52</sup> QS Al-Baqarah (2) : 275, 276, 278, 279, QS Al-Imran (3) : 145, QS Ar-Rum (30) : 39

<sup>53</sup> Al-Muthaffifin (84) : 1-6

mengamalkan nilai dan prinsip perlindungan konsumen sebelum dunia Barat dan dunia modern sadar akan perlindungan konsumen.

### **10) Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Dalam Islam, tanggung jawab diungkapkan dengan kata "*dhaman*". Ada dua sebab terjadinya *dhaman*: yang pertama adalah kegagalan atau tidak terpenuhinya suatu akad. Timbulnya *dhaman* (tanggung jawab) suatu kontrak mengandaikan adanya kontrak yang memenuhi syarat hukum, mengikat dan harus dilaksanakan. Jika suatu kontrak yang dibuat secara sah menurut Undang-Undang tidak dilaksanakan atau tidak dilaksanakan dengan baik oleh debitur (jika ada kesalahan), baik kesalahan itu karena kesengajaan atau kelalaian debitur, hal itu merupakan kesalahan pihak debitur yakni lalai melanggar hak dan kewajibannya.<sup>54</sup>

Agar *dhaman* (tanggung jawab) dapat terwujud, tidak cukup ada kesalahan (*at-ta'ddi*) di pihak debitur, harus ada kerugian (*adh-dharar*) di pihak debitur. Kerugian pada debitur akibat kelalaian kreditur. Kerugian ini menjadi dasar tanggung jawab dan dilaksanakan dalam bentuk ganti rugi. Menurut Syamsul Anwar, kerugian adalah segala gangguan yang menimpa seseorang, baik diri sendiri maupun harta bendanya, yang diwujudkan dalam bentuk penurunan kuantitas, kualitas atau kegunaan.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> Syamsul Anwar, Hukum Perjanjian Syariah, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 331.

<sup>55</sup> Syamsul Anwar, Hukum Perjanjian Syariah, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 335.

Terlepas dari apakah debitur mencapai hasil atau melakukan upaya tertentu, jika ternyata debitur tidak memenuhi kewajibannya, maka ia akan didakwa wanprestasi dan harus memikul tanggung jawab (*dhaman*). Akan tetapi, tidak terlaksananya suatu akad disebabkan oleh kegagalan debitur sendiri dalam memenuhi akad tersebut, serta keadaan-keadaan lain yang bukan dari diri debitur, seperti *force majeure* (keadaan darurat), perbuatan kreditur sendiri atau perbuatan orang lain. Dalam hal ini debitur harus membuktikan adanya alasan untuk melepaskan *dhaman*. Kecuali ia dapat membuktikannya, ia dianggap gagal dalam tugasnya dan dikenakan *dhaman*.

Oleh karena itu, dalam Islam segala perbuatan yang membahayakan tidak dibenarkan dan harus dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, segala kerugian, kerugian materil atau kerugian yang mengancam jiwa yang diderita konsumen akibat musibah yang ditimbulkan oleh barang atau jasa pelaku usaha, menjadi tanggungan pelaku usaha sesuai dengan prinsip ganti rugi (*dhaman*) yang terkandung dalam hukum Islam.

Dalam UUPK, tanggung jawab pelaku ekonomi diatur dalam Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab mengganti kerugian konsumen atas kerusakan atau kerugian yang diakibatkan oleh konsumsi barang atau jasa yang diproduksi dan dijual.
- 2) Ganti rugi yang disebutkan dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau barang sejenis atau pemberian ganti rugi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Kompensasi akan dilakukan dalam waktu 7 hari sejak tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi tersebut pada ayat 1 dan 2 di atas tidak menutup kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan bukti dan adanya kesalahan.
- 5) Ketentuan tersebut pada ayat 1 dan 2 tidak berlaku, apabila pengusaha tidak terbukti melakukan kesalahan dan kesalahan tersebut karena kesalahan konsumen.

Dalam Islam, kerugian atau kerusakan fisik yang diderita konsumen akibat cacat produk atau penipuan tidak dibenarkan. Oleh karena itu, pelaku usaha/produsen harus mempertanggungjawabkan perbuatannya yaitu:<sup>56</sup>

1. Ganti Rugi Karena Perusakan (*Dhaman Ithlaf*)
2. Ganti Rugi Karena Transaksi (*Dha- man 'Aqdin*)
3. Ganti Rugi Karena Perbuatan (*Dha- man Wadh'u Yadin*)
4. Ganti Rugi Karena Penahanan (*Dhaman al-Hailulah*)
5. Ganti Rugi Karena Tipu daya (*Dha- man al-Maghrur*)

Apabila dapat dibuktikan adanya selisih harga antara harga yang tertera dengan harga pada saat pembayaran, maka penyelenggara minimarket dikenakan Pasal 8 ayat 1 huruf (f) yakni dilarang memproduksi atau menjual barang dan layanan yang tidak sesuai dengan yang tertera pada label, deskripsi atau iklan barang atau jasa tersebut.<sup>57</sup>

## **B. Harga**

### **1. Definisi Label Harga Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Dalam Islam, penentuan harga disebut "*tas'ir*". Nilai-nilai syariat mendorong umat Islam untuk menerapkan konsep *tas'ir* (penetapan harga) dalam kehidupan ekonomi dan menetapkan harga sesuai dengan nilai yang terkandung dalam barang-barang yang tersedia secara umum yang menjadi objek transaksi. *Tas'ir* menghilangkan beban keuangan yang mungkin tidak terjangkau oleh masyarakat,

<sup>56</sup> Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta, BPFE, 2004, hlm 235-239.

<sup>57</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Bandung, hlm 125.

menghilangkan penipuan dan memungkinkan perekonomian berfungsi dengan lancar dan tetap siap.<sup>58</sup>

Label adalah bagian dari suatu produk yang memberikan informasi tertulis kepada konsumen tentang produk atau penjualannya. Label harga biasanya merupakan tempat harga suatu produk ditetapkan. Label harga pada minimarket dan supermarket sangat penting karena pembeli dapat mengetahui harga suatu produk berdasarkan label harga tersebut. Label dipengaruhi oleh.<sup>59</sup>

- a. Harga unit (*unit pricing*), yaitu menyatakan harga per unit dari ukuran standar;
- b. Tanggal kadaluarsa (*open dating*), menunjukkan berapa lama produk layak untuk dikonsumsi;
- c. Label keterangan gizi (*nutritional labeling*), menunjukkan nilai gizi suatu produk.

## **2. Konsumen dan Haknya Dalam Mengetahui Harga Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Menurut ajaran Islam, konsumen berhak mengetahui harga barang yang dibelinya. Oleh karena itu, ajaran Islam menekankan kejujuran dan keterbukaan dalam jual beli. Kejujuran adalah pilar yang sangat penting dalam Islam, karena merupakan nama lain dari kebenaran itu sendiri, dan kebohongan serta tipu daya dalam bentuk apa pun dilarang keras dalam Islam. Sebab, nilai kebenaran ini berdampak langsung pada pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi perdagangan

---

<sup>58</sup> Abdul Sami Al-Mishri, *Pilar-Pilar Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2006, hlm.95.

<sup>59</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhallindo, 2000), hlm 478.

dan masyarakat secara keseluruhan. Keterbukaan (transparansi) dan keadilan (*justice*). Perwujudan prinsip ini berarti bahwa transaksi yang dilakukan harus benar dan dilakukan dengan mengungkapkan keinginan dan keadaan yang sebenarnya. Oleh karena itu, konsumen berhak mengetahui harga dan memutuskan apakah akan membeli produk tersebut atau tidak.

UU Perlindungan Konsumen diciptakan untuk memberikan kepastian hukum dalam meningkatkan dan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang dapat melindungi terhadap perilaku bisnis yang curang, namun dalam praktiknya banyak menimbulkan permasalahan yang kompleks dari sudut pandang perlindungan hukum. Faktor atau permasalahan ketidaktahuan masyarakat ini dapat diatasi dengan meningkatkan pengetahuan masyarakat melalui sosialisasi informasi pemerintah yang efektif dan perlindungan oleh pemerintah daerah.

Peran konsumen merupakan mata rantai yang harus diutamakan. Fakta ini menunjukkan bahwa kehadiran konsumen sangatlah penting. Perlindungan hukum terhadap konsumen juga mempunyai kelemahan. Konsumen harus dilindungi undang-undang. Salah satu tujuan undang-undang ini adalah untuk melindungi masyarakat. Perlindungan terhadap warga negara harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum mengenai hak-hak konsumen.

Perlindungan hukum konsumen sangatlah penting, ketika konsumen menggunakan barang yang diproduksi atau diperdagangkan oleh pelaku ekonomi dan kualitas barang tersebut buruk, maka konsumen mengalami kerugian. Oleh karena itu, untuk melindungi hak-hak konsumen, terdapat ketentuan hukum untuk mencegah kerugian bagi konsumen dan untuk mencegah kerugian bagi konsumen



karena kegagalan barang-barang yang diproduksi dan diperdagangkan untuk memenuhi harapan mereka, dan pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian. Jaminan Perlindungan Konsumen merupakan upaya untuk menjamin kepastian hukum dan melindungi seluruh konsumen.<sup>60</sup>

Konsumen berhak mendapatkan informasi yang akurat, jujur, dan jelas mengenai ketentuan garansi produk dan/atau layanan. Disediakan dan diperlakukan secara benar tanpa diskriminasi sehingga konsumen terhindar dari kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku ekonomi.<sup>61</sup>

### **3. Selisih Harga Termasuk Pelanggaran Hak Konsumen (Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)**

Perlindungan konsumen merupakan instrumen hukum yang diciptakan untuk melindungi dan mewujudkan hak-hak konsumen. Misalnya, penjual perlu memasang tanda dan label harga untuk menarik perhatian konsumen. Salah satu hak konsumen yang terkait dengan harga tersebut adalah hak konsumen atas ganti rugi atas kerugian ekonomi yang diderita. Artinya konsumen berhak menerima barang dengan harga yang wajar.

Pelaku usaha ekonomi perlu memberikan pertimbangan yang cukup dalam hal ini, namun kehadiran konsumen sangatlah penting bagi pelaku usaha ekonomi.

---

<sup>60</sup> Ryan Adhyatma Cakrawibawa and Kholis Roisah, "The Consumer Protection Issues Toward the Trademark Circulation of the Counterfeit Health Products", *Law Reform*, Vol. 15 No. 1, 2019, hlm 2.

<sup>61</sup> I Kadek Adi Suhardiyana dan A.A.Ketut Sukranatha, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Ketidakjujuran Karyawan Pada Struk Belanja", *Kertha Semaya*, Vol. 5 No. 2, 2017, hlm 6, <https://ocs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/44147>.

Pelaku usaha dan konsumen pada dasarnya saling membutuhkan dalam suatu simbiosis yang saling menguntungkan.<sup>62</sup>

Seringnya terjadi kasus selisih harga yang dianggap kurang penting, namun karena harga yang disetujui secara hukum oleh konsumen adalah harga yang tertera di situs, maka hal ini jelas merugikan konsumen, menimbulkan kerugian dan melanggar ketentuan UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Produk di rak adalah label, produk tersebut bukan daftar harga di komputer kasir.<sup>63</sup> Dalam hal Pasal 4 (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, salah satu hak konsumen adalah hak untuk memilih barang dan jasa serta menerima barang dan jasa sesuai dengan nilai tukar dan jaminannya. Berdasarkan pembukaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, keberadaan peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan dapat melindungi konsumen dan menjamin kesejahteraannya. Namun kenyataannya, kasus ini masih sering terjadi di banyak pusat perbelanjaan dan minimarket.

Nilai-nilai Islam yang dapat dijadikan etos dalam menjalankan kegiatan bisnis Islam adalah yang pertama dan utama, yaitu kualitas, kuantitas, waktu pengiriman, dan harga. Nabi tidak pernah berbohong, menipu, atau menyembunyikan cacat pada produknya dalam menjalankan bisnisnya.<sup>64</sup> Kedua, tidak melakukan *taghrir* atau manipulasi (ketidakpastian kontrak). Ini adalah situasi

---

<sup>62</sup> Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cet. Ke-3, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm 222-223.

<sup>63</sup> Konsideran huruf d, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>64</sup> Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press, 2008, hlm 96.

dimana kepastian menjelma menjadi ketidakpastian dalam hal kualitas, kuantitas, harga dan waktu pengiriman.<sup>65</sup>

#### **4. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Terjadinya Perbedaan Harga (Menurut Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)**

Konsumen melihat harga sebelum membeli suatu produk. Tentunya harga produk harus sepadan dengan kualitas produk dan tidak merugikan konsumen. Harga yang banyak dicantumkan pada label (*price tag*) sehingga memudahkan konsumen mengetahui harga suatu barang tanpa harus bertanya kepada penjual atau kasir.

Faktanya, semua harga yang tertera pada label (label harga) minimarket bukanlah harga sebenarnya dari produk tersebut. Ketika konsumen membayar di kasir, terdapat perbedaan harga antara harga yang tertera pada produk dengan harga tunai. Tentu saja hal ini menimbulkan kerugian bagi konsumen, apalagi jika harga saat *checkout* lebih tinggi dari harga yang tertera pada label (*price tag*).

Mereka sering mengabaikan proses pembayaran karena merasa supermarket mempermainkan konsumen. Ada beberapa faktor yang menyebabkan perbedaan harga antara rak dan kwitansi..<sup>66</sup>

- a. Kelalaian oleh penjual atau karyawan toko.
- b. Faktor kemalasan pejabat.
- c. Informasi harga barang bermasalah dari pusat.

---

<sup>65</sup> Johan Arifin, *Ibid*, hlm 97.

<sup>66</sup> Novia Yulianti, 2016, Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Label Display dan Kasir Berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Yogyakarta, URL <http://digilib.uinsuka.ac.id>.

- d. Kebijakan perusahaan yang kurang berpihak pada keterbatasan pramuniaga atau karyawan toko.
- e. Munculnya penipuan di minimarket

Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa konsumen mempunyai kewajiban membaca dan mengikuti petunjuk dan petunjuk mengenai penggunaan dan keamanan barang atau jasa. Peraturan ini mendorong konsumen untuk membaca label harga dengan benar dan memastikan mereka melakukannya pada saat pembayaran untuk menghindari kerugian bagi konsumen.

Tujuan berdagang adalah untuk menghasilkan uang, tetapi Islam tidak pernah menentukan berapa banyak uang yang dapat dihasilkan oleh seorang pedagang. Namun, tidak adil membeli tanpa mempertimbangkan produk dan harganya saat ini. Nilai wajar (nilai pasar) harus diperhatikan dalam menetapkan harga. Penjual tidak mengambil keuntungan dari cara-cara yang tidak dibolehkan syariat, yaitu berdasarkan usaha, monopoli (penimbunan barang), penipuan atau perhitungan.

Namun, keuntungan dari perbedaan harga juga dipengaruhi oleh aktivitas pasar. Dalam perdagangan dan pembelian, Rasulullah SAW juga mengartikan menjual dengan riba dengan harga yang membahayakan kepercayaan konsumen. Dalam Islam, hak pembeli dan penjual untuk menentukan harga dihormati dan dilindungi. Beberapa pembeli tidak senang dengan perbedaan harga, namun penjual menetapkan harga berdasarkan peristiwa terkini dan berdagang seperti pedagang lainnya, sehingga pedagang mendapat lebih banyak keuntungan dari perbedaan harga daripada biasanya.

Perbedaan harga ini tidak haram dalam Islam, karena semua transaksi harus berdasarkan kemauan (*ridho*) kedua belah pihak. Lebih lanjut, perbedaan harga tersebut tidak memaksa pembeli untuk menerima perbedaan harga tersebut dan melanjutkan penjualan jika pembeli tidak setuju.

Dari sini kita dapat menyimpulkan bahwa pembeli tidak diperlakukan tidak adil oleh penjual, karena perbedaan harga ini hanya akan terjadi jika pembeli menerimanya secara sukarela (berdamai). Hal ini memungkinkan adanya perbedaan harga (*mubah*) menurut konsep jual beli Islam, yang memenuhi syarat jual beli. Dengan kata lain, mereka mengikuti prinsip jual beli Islam.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, penelitian yang dilakukan peneliti adalah penelitian kualitatif. Menurut Imam Gunawan, penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak berangkat dari teori yang telah ditentukan, melainkan dari suatu bidang yang didasarkan pada lingkungan alam.<sup>67</sup>

Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman umum tentang realitas sosial dari sudut pandang *partisipan*. Pemahaman tersebut tidak diberikan begitu saja, melainkan diperoleh melalui analisis terhadap realitas sosial yang menjadi objek kajiannya. Berdasarkan analisis tersebut diambil kesimpulan berupa persepsi abstrak, faktual, dan umum. Secara umum kegiatan penelitian ini meliputi pengumpulan data, analisis data, interpretasi data dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan terkait analisis data tersebut.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Adapun tempat atau lokasi penelitian yaitu di Minimarket Indomaret Jln. Sultan Alauddin No. 97, Mannuruki, Kec. Tamalate, Kota Makassar. Dengan alasan berdasarkan observasi dan wawancara kepada konsumen yang berbelanja di minimarket Indomaret khususnya dan pegawai minimarket daerah Sultan Alauddin. Serta dukungan referensi berasal dari website yang ada di internet.

---

<sup>67</sup> Iman Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hlm 88.

## **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini peneliti lakukan dalam waktu kurang lebih dua bulan yaitu awal bulan November sampai Desember 2023 setelah turun lapangan mendapatkan data-data konsumen dan pelaku usaha untuk mendukung kelengkapan dalam penelitian.

## **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah perlindungan konsumen bisa dilindungi dan tidak dianggap biasa saja dalam melakukan jual beli selisih harga pada minimarket di Jalan Sultan Alauddin Kota Makassar.

## **D. Rancangan Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif kualitatif. Menurut Moleong, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, dan penelitian ini menggunakan data deskriptif berupa data tertulis atau lisan tentang orang-orang dan perilaku yang dapat diamati sebagai subjek penelitian.<sup>68</sup> Metode penelitian kualitatif ini sering disebut dengan “metode penelitian naturalistik” karena penelitian dilakukan sebagaimana keadaan yang dialami benar-benar terjadi.

## **E. Sumber Data**

Pada tahap ini peneliti berupaya mencari dan mengumpulkan berbagai sumber informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

---

<sup>68</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), hlm 3.

### 1. Data Primer

Data primer yang digunakan adalah Undang-Undang tentang perlindungan konsumen yang berlaku dan mengikat sesuai dengan kajian penelitian serta dalil dari Al-Qur'an dan Hadits yang berhubungan, yaitu menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Qs. Al-Maidah: 67 mengenai definisi perlindungan konsumen, Q.S Al-Baqarah ayat 274 tentang riba, Q.S An-Nisa Ayat 29 tentang *gharar*, Q.S. Al-An'am Ayat 152 tentang perintah kejujuran, Hadits yang diriwayatkan imam al-Bukhari, Muslim, Nasa'i dan Abu Dawud tentang hak *khiyar*, Q.S Asy Syura/42:38 mengenai seruan untuk melakukan musyawarah dan Q.S An-Nisa Ayat 29 tentang transaksi berdasarkan *ridho* kedua belah pihak.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder mendukung hasil observasi langsung berdasarkan data penelitian terdahulu berdasarkan kondisi setempat. Data sekunder yang peneliti gunakan diambil dari buku, jurnal, skripsi, artikel dan website-website yang membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap selisih harga.

### 3. Data Tersier

Data Tersier yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kamus Besar Bahasa Inggris dan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

## **F. Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data sebagai berikut:



## 1. Wawancara

Menurut Bungin wawancara adalah proses memperoleh informasi untuk keperluan penelitian melalui tanya jawab dan percakapan pribadi antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai.<sup>69</sup> Wawancara mendalam (*in depth interview*) merupakan upaya untuk menggali pengalaman informan terhadap topik atau situasi tertentu yang diselidiki.<sup>70</sup> Peneliti menanyakan serangkaian pertanyaan yang telah disiapkan kepada konsumen dan pelaku usaha di minimarket. Peneliti mensurvey 3 orang pelaku usaha dan 3 orang konsumen yang pernah mengalami selisih harga.

## 2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui wawancara kemudian pengambilan foto pada saat wawancara untuk merekam peneliti yang melakukan wawancara sebagai salah satu tahapan metode pengumpulan data.

## 3. Observasi

Pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang diselidiki merupakan bagian dari metode observasi. Jenis observasi yang digunakan adalah observasi non partisipan. Artinya penulis hanya melakukan pengamatan secara berkala. Observasi akan dilakukan oleh peneliti di beberapa gerai minimarket daerah Sultan Alauddin, Kota Makassar.

---

<sup>69</sup> Kartika Nur Kusuma, "Studi Fenomenologi Seksualitas Transgender Wanita di Samarinda," dalam *Jurnal Psikoborneo* 4, no 1, (2016):362-373.

<sup>70</sup> Rulam Ahmadi, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*, (Malang: Universitas Negeri Malang, 2005), hlm 71.

## G. Teknik Analisis Data

Analisa data adalah serangkaian kegiatan mengkaji, mengelompokkan, mensistematisasikan, menafsiran dan memvalidasi data sehingga fenomena mempunyai nilai sosial, akademis dan ilmiah.<sup>71</sup> Analisis data dilakukan secara induktif. Penelitian kualitatif didasarkan pada fakta empiris daripada kesimpulan teoritis. Peneliti memasuki lapangan menyelidiki, menganalisis, menafsirkan dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada di lapangan.<sup>72</sup> Analisis data menggunakan pendekatan kualitatif dilakukan dari awal hingga akhir. Tujuannya adalah untuk mengharapkan konsistensi saat menganalisis data.



---

<sup>71</sup> Imam Suprayogo, Tobroni, *Metodologi Penelitian Sosial dan Agama*, (Bandung: Rosda Karya, 2003), hlm 191.

<sup>72</sup> Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hlm 38.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat Indomaret

Indomaret adalah jaringan minimarket yang memenuhi kebutuhan sehari-hari. Toko pertama dengan nama Indomart dibuka di Ancol, Jakarta Utara pada tanggal 20 Juni 1988 di bawah manajemen PT.Indomarco Prismatama. Pada tahun 1997, perusahaan mengembangkan gerai waralaba pertamanya di Indonesia dan telah memiliki lebih dari 230 toko. Pada tahun 2015, jumlah cabang sebanyak 11.400 cabang, dimana 60% diantaranya adalah milik sendiri dan sisanya merupakan cabang waralaba yang dimiliki oleh pemerintah kota. Pada awal tahun 2017, jumlah cabang telah mencapai 13.000. Mitra usaha waralaba ini antara lain koperasi, organisasi komersial, dan perorangan. Indomaret tersebar merata di seluruh pulau, bahkan hampir seluruh wilayah berada di Indonesia. Motto Indomaret adalah “Mudah dan Hemat”.<sup>73</sup>

Pada awalnya konsep yang dikembangkan Indomaret dalam penyelenggaraan minimarket adalah dekat dengan tempat tinggal konsumen, memenuhi kebutuhan seluruh konsumen, baik kebutuhan sehari-hari maupun kebutuhan pokok, serta melayani konsumen dan masyarakat pada umumnya. Luas toko kurang lebih 200 meter persegi.

---

<sup>73</sup> Dedy Widi Hartono, Skripsi: *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penambahan Barang Lain Dalam Jual Beli Tiket Kereta Api Di Indomaret*, (Semarang: UIN Walisongo, 2020) hlm. 37.

Seiring berjalannya waktu dan tuntutan pasar yang terus berkembang, Indomaret menambah jumlah cabangnya di Indonesia setiap tahunnya, dengan basis di berbagai kawasan residensial/perumahan, perkantoran, komersil, pariwisata, apartemen, dan lain-lain dengan lokasi yang strategis. Semakin besar jaringan ritel dan semakin lama perusahaan beroperasi, maka semakin banyak modal pembelajaran yang diperoleh Indomaret dengan mengoperasikan jaringan ritel yang besar, unggul dan lengkap dengan berbagai pengalaman yang kompleks dan beragam.

Indomaret bertujuan untuk mendapatkan pengalaman yang kaya, memahami konsep toko ritel skala besar dan menguasai keterampilan operasional, menjadi aset bangsa yang membanggakan. Komitmen ini tercermin dari implementasi seluruh aspek operasional dan konseptual perusahaan dilakukan sepenuhnya oleh putra dan anak perusahaannya di Indonesia. Indomaret ingin berbagi kepada masyarakat Indonesia melalui bisnis waralaba sebagai aset nasional dan berupaya terus bersaing dengan perusahaan lain untuk memenangkan persaingan global.<sup>74</sup>

## **2. Letak Geografis**

Penelitian ini dilakukan di gerai Indomaret yang berlokasi di Jalan Sultan Alauddin No. 97, Mannuruki, Kec. Tamalate, Kota Makassar. Peneliti memilih lokasi ini dengan pertimbangan letak gerai Indomaret ini sangat strategis karena berada di jalan poros Sultan Alauddin yang mudah diakses oleh konsumen. Selain itu, juga berada di samping SPBU Pertamina sehingga posisi Indomaret ini sangat

---

<sup>74</sup> Rilo Pembudi, *Sistem Informasi Keuangan Pada Program Rencana Dan Realisasi Anggaran Toko Di Indomaret Brawijaya Jombang*, Jombang, 2023, hlm. 5.

tepat karena bersebelahan dengan SPBU Pertamina sebagai tempat persinggahan konsumen.

### 3. Visi dan Misi Indomaret

Visi adalah pandangan jangka panjang suatu perusahaan, tujuannya, dan apa yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut di masa depan. Visi sangat penting bagi perusahaan untuk memastikan keberlanjutan dan kesuksesan jangka panjang. Misi, di sisi lain, adalah pernyataan tentang apa yang harus dilakukan organisasi untuk mencapai visinya. Dengan kata lain, misi adalah sesuatu yang realistis yang dapat diperjuangkan, dan juga memberikan gambaran bagaimana cara mencapai visi tersebut.

Indomaret dalam pendirian dan pengembangannya mempunyai hak-hak sebagai berikut:<sup>75</sup>

a. Visi

Menjadi aset nasional dalam bentuk jaringan ritel waralaba yang unggul dalam persaingan global.

b. Motto

Mudah dan Hemat

c. Budaya

Menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, kebenaran dan keadilan, kerja sama kelompok, kemajuan melalui inovasi yang ekonomis serta mengutamakan kepuasan konsumen.

---

<sup>75</sup> Dedy Widi Hartono, Skripsi: *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penambahan Barang Lain Dalam Jual Beli Tiket Kereta Api Di Indomaret*, (Semarang: UIN Walisongo, 2020) hlm. 37.

d. Esensi

Pendekatan dengan senyuman yang tulus, untuk membangun hidup lebih baik.

**B. Hasil dan Pembahasan**

**1. Tanggapan Konsumen dan Pelaku Usaha Terhadap Selisih Harga Pada Rak dan Struk Kasir di Indomaret Sultan Alauddin Kota Makassar**

Sebelum konsumen membayar suatu produk, mereka terlebih dahulu melihat harganya. Harga yang dipatok harus sepadan dengan kualitas produk yang ditawarkan. Di Indomaret Sultan Alauddin, harga ditentukan oleh kantor pusat dan harga berubah setiap hari. Namun tidak menutup kemungkinan konsumen akan menemui perbedaan harga saat berbelanja. Untuk mengetahui tanggapan konsumen dan pelaku ekonomi terhadap perbedaan harga, peneliti melakukan wawancara terhadap pelaku usaha dan informan konsumen.

a. Tanggapan Pelaku Usaha

Pada saat peneliti melakukan kajian perbedaan harga di minimarket Indomaret Sultan Alauddin, peneliti mewawancarai tiga orang informan di minimarket Indomaret dan menemukan bahwa keluhan konsumen mengenai perbedaan harga sering kita jumpai. Seorang informan pelaku usaha menyatakan:

1) Informan Fandi

Informan pertama dari karyawan minimarket Indomaret yang berusia 25 tahun. Saat ini berada di posisi sebagai kepala toko dan bekerja kurang lebih 5 tahun lamanya.

*“Mengetahui selisih harga pernah, kalau kita sebagai karyawan yang namanya manusia biasa kadang ada yang belum sempat diubah jadi itu biasa customer yang lebih dulu dapat harga yang berbeda dengan yang ada di computer tapi tetap diberikan harga yang sesuai di rak meskipun di computer selisih”<sup>76</sup>*

## 2) Informan Muhammad Dandi

Informan kedua adalah pegawai swasta minimarket Indomaret dan bekerja sudah hampir 2 tahun lamanya dan saat ini berada di posisi pramuniaga/store crew boy.

*“Sudah sering kami jumpai masalah seperti itu, kalau misal adanya selisih harga di rak dengan di kasir, tetap kami mengambil harga di rak yang dibaca oleh konsumen”<sup>77</sup>*

## 3) Informan Nur Fadillah

Informan ketiga adalah seorang pegawai minimarket Indomaret yang berusia 20 tahun. Dan sudah 1 tahun lebih lamanya bekerja yang saat ini sedang berada di posisi sebagai kasir.

*“Kalau kasir selalu menemukan konsumen yang mengalami selisih harga jika ingin membayar barang yang dibeli. Selisih berarti adanya perbedaan harga, kalau misalnya konsumen membeli kalau harga di rak beda dengan computer itu kami memberikan harga di rak”<sup>78</sup>*

Melihat tanggapan pelaku usaha, konsumen kerap mengeluhkan perbedaan harga antara rak dan mesin kasir saat membayar. Hal ini sering terjadi antara konsumen dan pelaku usaha di minimarket Indomaret Sultan Alauddin. Berdasarkan keterangan para informan di atas, mereka menyadari kekurangan mereka sebagai pelaku usaha, yaitu lambatnya mereka dalam memperbarui harga

<sup>76</sup> Hasil wawancara dengan saudara Fandi yang menjabat sebagai kepala toko di Indomaret Sultan Alauddin pada tanggal 25 Oktober 2023 Pukul 21.39 Wita.

<sup>77</sup> Hasil wawancara dengan saudara Muhammad Dandi yang menjabat sebagai pramuniaga di Indomaret Sultan Alauddin pada tanggal 25 Oktober 2023 Pukul 21.39 Wita.

<sup>78</sup> Hasil wawancara dengan saudari Nur Fadillah yang menjabat sebagai kasir di Indomaret Sultan Alauddin pada tanggal 25 Oktober 2023 Pukul 21.39 Wita.

sehingga harga lama terlihat oleh konsumen. Oleh karena itu, timbul masalah perbedaan harga.

Informan menjelaskan bahwa telah terjadi kesalahan yang dilakukan, oleh karena itu analisis informasi wawancara Fandi menunjukkan bahwa ia sadar akan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha. Pelaku usaha menyadari kesalahan dalam operasionalnya sesuai dengan tujuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan mengeluhkan perbedaan harga, pelaku usaha bisa sadar akan tanggung jawabnya sebagai pelaku ekonomi.

Hal ini bertujuan agar kesalahan dan selisih harga tidak terulang kembali.

Berbicara mengenai perbedaan harga, perlu diketahui terlebih dahulu faktor-faktor penyebab terjadinya perbedaan harga di minimarket Indomaret Sultan Alauddin. Untuk mencegah keluhan konsumen akibat perbedaan harga, yang paling penting adalah mengetahui penyebabnya. Oleh karena itu, peneliti menyelidiki lebih detail faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya perbedaan harga antara rak dan mesin kasir di minimarket Indomaret Sultan Alauddin. Peneliti melakukan wawancara kepada pelaku usaha berdasarkan informasi yang diberikan informan:

*“Faktornya seperti lambat mengupdate harga di rak, hanya itu yang menyebabkan selisih harga biasanya”<sup>79</sup>*

*“Faktor yang menyebabkan terjadinya selisih harga adalah biasanya kami lambat mengupdate harga di rak”<sup>80</sup>*

---

<sup>79</sup> Hasil wawancara dengan saudari Nur Fadillah yang menjabat sebagai kasir di Indomaret Sultan Alauddin pada tanggal 25 Oktober 2023 Pukul 21.39 Wita.

<sup>80</sup> Hasil wawancara dengan saudara Muhammad Dandi yang menjabat sebagai pramuniaga di Indomaret Sultan Alauddin pada tanggal 25 Oktober 2023 Pukul 21.39 Wita.



*“Faktor sehingga terjadinya perbedaan harga itu adalah lambatnya mengupdate harga di rak karena updatean harga itu setiap hari jadi kadang konsumen lebih dulu melihat harga yang lama sebelum di update”<sup>81</sup>*

Dari hasil wawancara di atas terlihat bahwa hanya ada satu faktor yang menyebabkan terjadinya perbedaan harga di minimarket Indomaret Sultan Alauddin. Hal ini disebabkan karena harga di dalam toko lambat diperbarui, sehingga konsumen melihat harga lama atau belum diperbarui. Hal ini biasanya disebabkan oleh penumpukan tugas di toko, seperti: menampilkan harga terkini untuk barang yang belum sepenuhnya ditetapkan, barang yang belum siap, barang yang datang dari kantor, kelebihan pelanggan yang perlu dilayani terlebih dahulu, dll. Hal ini akan mengakibatkan perbedaan harga pada transaksi pembelian konsumen saat *checkout*.

Jika pelaku usaha lambat dalam mengubah/memperbarui harga rak, konsumen akan memeriksa harga sebelum memperbarui. Namun bila membayar di kasir, harganya tidak sesuai dengan label di rak, sehingga pengusaha komersial melanggar ketentuan Pasal 8(1) (f). Hal-hal seperti itu dilarang bagi pelaku usaha karena dapat menyebabkan perbedaan harga dan kekecewaan konsumen saat berbelanja di minimarket Indomaret Sultan Alauddin.

Para pelaku usaha memerlukan pemahaman yang lebih rinci mengenai hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Untuk menghindari permasalahan seperti perbedaan harga, pelaku usaha mempunyai tanggung jawab untuk memahami hak dan kewajibannya, menjamin keamanan dan kenyamanan, serta menghindari tumpang tindih antara pelaku usaha dan konsumen. Oleh karena itu, peneliti juga

---

<sup>81</sup> Hasil wawancara dengan saudara Fandi yang menjabat sebagai kepala toko di Indomaret Sultan Alauddin pada tanggal 25 Oktober 2023 Pukul 21.39 Wita.

menanyakan tentang pemahaman hak dan kewajiban informan pelaku usaha di minimarket Indomaret Sultan Alauddin.

Berikut ini informasi dari para informan pelaku usaha apakah mereka mengetahui hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha:

*“Sudah memahami, kalau kewajiban seperti bertanggung jawab di kasir soal penawaran, perubahan harga. Kemudian hak saya dalam bekerja seperti mendapat gaji dan mendapat tunjangan hari tua”<sup>82</sup>*

*“Sudah memahami, kalau kewajiban seperti melayani konsumen dengan sepenuh hati, mengecek tanggal kadaluarsa barang agar konsumen pun nyaman. Adapun hak kami sebagai pelaku usaha adalah jika ada konsumen yang complaint, kami juga memiliki hak untuk memahami konsumen/ mengeluarkan pendapat jika itu benar kekeliruan dari konsumen”<sup>83</sup>*

*“Pasti sudah, kalau hak dan kewajiban sebagai karyawan bekerja diikat oleh aturan, misalnya harus mendisplay barang, melakukan apa yang diperintahkan oleh atasan yang dimana supervisinya harus dikerjakan seperti penawaran dan meningkatkan sales. Kemudian haknya adalah saya memiliki hak mendapatkan gaji setiap bulan dan dapat libur satu kali dalam sepekan”<sup>84</sup>*

Berdasarkan informasi hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan ketiga pelaku usaha tersebut di atas, jika dianalisis secara individual, ketiga informan ini berpendapat bahwa mereka adalah pelaku usaha yang lebih dapat diandalkan dalam menjalankan tugasnya, sudah sadar akan hak dan kewajiban. Tanggung jawab diemban dalam posisi seseorang sebagai entitas ekonomi. Mengenai kewajiban, salah satu informan menjelaskan bahwa kewajiban memberikan pelayanan yang memadai kepada konsumen, artinya pengusaha menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik. Sama halnya dengan keluhan konsumen terhadap perbedaan

---

<sup>82</sup> Hasil wawancara dengan saudari Nur Fadillah yang menjabat sebagai kasir di Indomaret Sultan Alauddin pada tanggal 25 Oktober 2023 Pukul 21.39 Wita.

<sup>83</sup> Hasil wawancara dengan saudara Muhammad Dandi yang menjabat sebagai pramuniaga di Indomaret Sultan Alauddin pada tanggal 25 Oktober 2023 Pukul 21.39 Wita.

<sup>84</sup> Hasil wawancara dengan saudara Fandi yang menjabat sebagai kepala toko di Indomaret Sultan Alauddin pada tanggal 25 Oktober 2023 Pukul 21.39 Wita.

harga, hal ini berarti pelaku usaha belum sepenuhnya memenuhi kewajibannya karena masih terdapat konsumen yang mengeluhkan perbedaan harga.

Dari beberapa jawaban informan di atas mengenai reaksi pelaku usaha terhadap perbedaan harga, peneliti menyimpulkan bahwa pelaku usaha menyadari adanya kelemahan dalam memperbarui harga di toko sehingga dapat menyebabkan terjadinya perbedaan harga. Jika berbicara perbedaan harga, *update* harga di rak lambat kemudian konsumen membeli lalu harga di rak tidak *update* dan harga di kasir berbeda, berarti tidak ada kecocokan (harga) tertera pada labelnya.

Mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha memahami hak dan kewajibannya. Namun yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa para pelaku usaha gagal dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur. Perbedaan harga masih terjadi, yang merupakan tanda bahwa pelaku usaha belum sepenuhnya memenuhi kewajibannya. Pelaku usaha sudah mengetahui hak dan kewajibannya, namun implementasi di lapangan belum sepenuhnya terlaksana.

#### b. Tanggapan Konsumen

Selain wawancara kepada pelaku usaha, peneliti juga melakukan wawancara kepada konsumen yang berbelanja di Indomaret Sultan Alauddin No. 97 untuk mengetahui bagaimana tanggapan konsumen terhadap perbedaan harga, peneliti mewawancarai tiga informan dan menemukan hasil sebagai berikut:

### 1) Informan Firda

Informan pertama yaitu seorang mahasiswi yang sudah berusia 21 tahun dan menyatakan bahwa saudari pernah mengalami selisih harga dan tanggapannya yaitu:

*“Pernah beberapa kali mengalami selisih harga dari produk yang saya beli misal harganya Rp. 10.000 dan ketika sampai di kasir ternyata harganya berbeda dari yang tertera di rak dengan struk kasir. Waktu itu saya lupa barangnya apa, saya mengalami selisih harga antara rak dengan struk kasir jadi saya complain kenapa harganya berbeda, jadi kasir mengecek harga di rak dan ternyata betul berbeda. Jadi kasir meminta maaf dan akan memperbaiki pelayanannya kedepan”.*<sup>85</sup>

### 2) Informan Siti Runi Pelu

Kemudian informan yang kedua adalah seorang mahasiswi juga dan sudah berusia 23 tahun menyatakan pernah mengalami selisih harga beserta tanggapannya yaitu:

*“Pernah, ketika saya membeli produk dengan melihat harganya di rak kemudian pas saya bayar harganya berbeda. Biasanya saya konfirmasi terlebih dahulu sebelum mengambil produk tersebut kalau misalnya harga produk itu harganya meragukan maka saya menanyakan ke pelaku usaha untuk memastikan saja harganya sebenarnya berapa, tapi pernah juga mendapatkan selisih harga di rak dengan struk kasir dan waktu itu harga di rak harganya promo kemudian di kasir sudah tidak promo jadi saya complain ke kasir”.*<sup>86</sup>

### 3) Informan Nur Purnamasari

Informan yang ketiga adalah seorang Ibu Rumah Tangga (IRT) yang sudah berusia 29 tahun dan memberikan keterangan bahwa pernah mengalami selisih harga beserta tanggapannya akan hal itu.

---

<sup>85</sup> Hasil wawancara dengan saudari Firda sebagai konsumen pada tanggal 24 Oktober 2023 Pukul 12.58 Wita.

<sup>86</sup> Hasil wawancara dengan saudari Siti Runi Pelu sebagai konsumen pada tanggal 23 Oktober 2023 Pukul 13.53 Wita.

*“Pernah beberapa kali mengalami selisih harga ketika berbelanja tetapi saya konfirmasi ke kasir ketika membayar dan ternyata betul ada selisih dan mereka meminta maaf karena belum mengganti harga di rak”.*<sup>87</sup>

Pernyataan dari beberapa konsumen menunjukkan bahwa mereka mengalami perbedaan harga saat berbelanja. Oleh karena itu, hal ini merupakan amanah undang-undang perlindungan konsumen agar konsumen dapat melindungi dirinya dari akses negatif. Fakta di lapangan sesuai dengan fakta yang tertuang dalam Undang-Undang yakni konsumen bisa melindungi dirinya dengan mengajukan pengaduan. Artinya konsumen sadar, mampu dan mandiri untuk melindungi dirinya. Pengaduan juga dapat melindungi konsumen dari akses-akses negatif, dan sudah sepantasnya Undang-Undang perlindungan konsumen diterapkan di masyarakat demi kepentingan pelaku usaha dan konsumen.

Pengakuan dan tanggapan peneliti yang diwawancarai dari beberapa informan, menunjukkan bahwa sebelum konsumen mengambil tindakan ketika melihat perbedaan harga, mereka harus memahami terlebih dahulu hak dan tanggung jawabnya sebagai konsumen. Oleh karena itu penulis mewawancarai beberapa informan mengenai hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen. Berikut beberapa pernyataan konsumen mengenai hak dan kewajiban:

*“Untuk hak dan kewajiban perlu juga kita tahu dan pahami sebagai konsumen, beberapa hak yang sudah saya pahami yaitu ketika kita sebagai konsumen mempunyai hak untuk mengetahui rincian barang seperti mempunyai hak untuk memilih barang dan mengetahui kondisi dari barang tersebut untuk kami beli. Kemudian hak dari konsumen adalah mengetahui harga dari barang tersebut. Sebagai konsumen kita mempunyai hak untuk dilayani ketika bertanya mengenai rincian barang yang ingin kami beli. Selanjutnya mengenai kewajiban, selagi kami mempunyai hak tentu kami juga mempunyai kewajiban sebagai konsumen. Nah, yang saya pahami kewajiban selaku konsumen adalah*

---

<sup>87</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Nur Purnamasari sebagai konsumen pada tanggal 24 Oktober 2023 Pukul 20.00 Wita.

*harus beritikad baik misalnya bertanya secara sopan dan santun, membayar harga produk sesuai nilainya”<sup>88</sup>*

*“Sudah paham, misal hakku sebagai konsumen mendapatkan barang yang dibeli dalam kondisi baik dan kewajibanku membayar sesuai harga produk”<sup>89</sup>*

*“Iya saya sudah paham akan hal itu, seperti saya memiliki hak memilih produk yang ingin saya beli, hak untuk dilayani ketika bertanya mengenai kondisi produk. Selain itu, kewajiban saya sebagai konsumen adalah membaca secara detail harga produk yang ingin saya beli dan membayar sesuai dengan nilai tukar produk tersebut”<sup>90</sup>*

Dari data informasi yang dikumpulkan melalui wawancara dengan beberapa informan konsumen seperti disebutkan di atas, terlihat jelas bahwa mereka sadar akan hak dan tanggung jawabnya sebagai konsumen ketika berbelanja di minimarket. Jika fakta di lapangan kita kaitkan dengan Undang-Undang, kita dapat melihat bahwa hak-hak konsumen sesuai dengan ketiga informan tersebut di atas yang menyatakan bahwa mereka berhak menerima barang, hak atas informasi yang benar, dan hak atas penyerahan. Artinya konsumen benar-benar memahami haknya sebagai konsumen.

Mengenai tugas konsumen, informan hanya menjelaskan tentang tugas seorang konsumen seperti membaca informasi detail mengenai produk yang ingin dibeli. Oleh karena itu, sebelum membayar, mereka terlebih dahulu mengetahui detail produk tersebut, kemudian informan menjelaskan bahwa transaksi tersebut dilakukan dengan itikad baik dan hendaknya mereka membayar sesuai dengan nilai produk yang dibeli.

---

<sup>88</sup> Hasil wawancara dengan saudari Firda sebagai konsumen pada tanggal 24 Oktober 2023 Pukul 12.58 Wita.

<sup>89</sup> Hasil wawancara dengan saudari Siti Runi Pelu sebagai konsumen pada tanggal 23 Oktober 2023 Pukul 13.53 Wita.

<sup>90</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Nur Purnamasari sebagai konsumen pada tanggal 24 Oktober 2023 Pukul 20.00 Wita.

Serupa dengan hak dan kewajiban yang telah dibahas di atas, apabila konsumen mengalami perbedaan harga, maka langkah selanjutnya adalah melakukan tindakan yang akan dilakukan konsumen jika mengetahui adanya perbedaan harga. Penulis kemudian bertanya kepada konsumen apa yang mereka lakukan ketika melihat perbedaan harga. Berikut pernyataan konsumen tentang tindakan yang mereka lakukan ketika melihat perbedaan harga:

*“melakukan complain ke kasir dengan memberitahu bahwa harga produk di kasir berbeda dengan harga di rak dan pada saat itu kasir meminta maaf yang sebesar-besarnya atas kesalahan mereka, kemudian saya membayar sesuai harga di rak karena saya memiliki hak untuk membayar produk sesuai yang saya lihat”<sup>91</sup>*

*“Saya melakukan complain ke kasir kemudian kasir meminta maaf dan akan segera mengganti harga di rak kemudian saya diberikan harga sesuai di rak karena kesalahan pelaku usaha yang lambat mengupdate”<sup>92</sup>*

*“Hal tersebut saya pahami dan maklumi karena mereka tidak hanya handle satu produk saja yang ingin di control, mereka handle semua produk yang ada di minimarket jadi bisa saja ada kesalahan dan lupa untuk mengganti harga di rak dan kasir meminta membayar harga terendah yaitu harga di rak”<sup>93</sup>*

Berdasarkan pernyataan konsumen di atas mengenai tindakan yang diambil terhadap selisih harga tersebut, maka tindakan yang dilakukan untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan harga yang tepat di rak adalah dengan melakukan *complain*. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen bersifat mandiri dan dapat melindungi dirinya sendiri. Apalagi karena mereka sudah mengetahui hak

---

<sup>91</sup> Hasil wawancara dengan saudari Firda sebagai konsumen pada tanggal 24 Oktober 2023 Pukul 12.58 Wita.

<sup>92</sup> Hasil wawancara dengan saudari Siti Runi Pelu sebagai konsumen pada tanggal 23 Oktober 2023 Pukul 13.53 Wita.

<sup>93</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Nur Purnamasari sebagai konsumen pada tanggal 24 Oktober 2023 Pukul 20.00 Wita.

dan tanggung jawabnya sebagai konsumen, maka mereka sebenarnya berani mengambil tindakan yang diperlukan.

Mengenai hak dan kewajiban konsumen, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa penyedia informasi konsumen menyatakan bahwa mereka sudah mengetahui hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Peneliti menyimpulkan bahwa keadaan di lapangan memang sesuai dengan ketentuan hukum mengenai hak dan tanggung jawab. Hal ini membuktikan bahwa konsumen memahami hak dan tanggung jawabnya.

## **2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Perbedaan Harga Di Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Sultan Alauddin Kota Makassar Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Undang-undang perlindungan konsumen mengatur hak-hak konsumen sebagai hak individu dalam masyarakat. Hak-hak konsumen ini merupakan hak-hak sipil yang dilindungi Undang-Undang. Sebagai hak sipil, konsumen harus memperjuangkan haknya melalui jalur hukum perdata dan lembaga yang disediakan negara. Asas tanggung jawab mempunyai arti yang sangat penting dalam kajian hukum perlindungan konsumen, sehingga penting untuk dipahami siapa yang harus bertanggung jawab apabila hak-hak konsumen dilanggar dan sejauh mana tanggung jawab tersebut dialihkan kepada pihak yang terkena dampak. Menurut hukum perdata, setiap tuntutan pertanggungjawaban memerlukan suatu dasar, yaitu suatu dasar yang dapat menetapkan hak hukum seseorang atau menetapkan tanggung jawab hukum orang lain. Undang-undang berdasarkan



Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam hal perbedaan harga label harga dan pembayaran saat pembayaran, yaitu:

- a. Perlindungan hukum *preventif* (pencegahan), yaitu suatu bentuk perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya kesalahan pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen dalam bertransaksi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 di bawah ini.<sup>94</sup>

- 1) Pasal 4 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

“Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut. sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”.

Undang-undang ini mengatur bahwa konsumen berhak menerima barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan syarat serta jaminan yang disepakati. Hal ini dilakukan dengan mewajibkan pelaku usaha untuk menampilkan harga produknya secara jelas, terbaca dan mudah dikenali. Harga produk harus dicantumkan di dekat produk. Berdasarkan peraturan ini, konsumen mempunyai hak untuk membeli atau membayar suatu barang dengan harga yang tertera pada label harga.

- 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”.

---

<sup>94</sup> Kementerian Perdagangan, “*Laporan Akhir Analisis Penerapan pencantuman Harga Pada Barang*”, Pusat Kebijakan Perdagangan dalam Negeri Badan pengkajian dan Pengembangan Kebijakan Perdagangan. 2015, hlm 13.

Undang-undang ini mengatur bahwa konsumen berhak menerima barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan syarat serta jaminan yang disepakati. Hal ini dilakukan dengan mewajibkan pelaku usaha untuk menampilkan harga produknya secara jelas, terbaca dan mudah dikenali. Harga produk harus dicantumkan di dekat produk. Berdasarkan peraturan ini, konsumen mempunyai hak untuk membeli atau membayar suatu barang dengan harga yang tertera pada label harga.

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”.

Undang-undang ini memuat pasal tentang “harga atau tarif barang dan/atau jasa” yang mewajibkan pelaku usaha untuk menunjukkan harga barang yang benar dan menyatakan harga barang yang dijual.

b. Perlindungan hukum yang *repressif* (penyelesaian sengketa), yaitu suatu bentuk perlindungan hukum terhadap penyelesaian sengketa dalam pengertian Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagai berikut: <sup>95</sup>

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.”

---

<sup>95</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987), hlm. 1-2

Penjelasan hukum ini memungkinkan konsumen untuk secara langsung meminta pertanggungjawaban pengusaha atas kerugian yang dideritanya. Bentuk tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang, perawatan kesehatan, atau bahkan penggantian sesuai kerugian yang diderita konsumen. Salah satu informan pelaku usaha menjelaskan:

*“penyelesaiannya adalah kami kembalikan uang costumer dan memberikan harga yang tertera di rak, jadi kami memberikan harga sesuai yang dilihat oleh konsumen yaitu harga di rak”.*<sup>96</sup>

Jika konsumen mengajukan pengaduan setelah kwitansi dicetak, maka pelaku usaha akan mengklarifikasi permasalahannya terlebih dahulu. Apabila memang terbukti pelaku usaha bersalah, maka pelaku usaha bertanggung jawab mengembalikan uang tersebut kepada konsumen dan membayar sesuai dengan harga di rak.

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.”*

Undang-Undang menyatakan bahwa konsumen yang haknya dilanggar dapat menuntut pelaku usaha di pengadilan atas kerugian yang diderita konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen. Penyelesaian secara damai berarti penyelesaian permasalahan antara

---

<sup>96</sup> Hasil wawancara dengan saudari Nur Fadillah yang menjabat sebagai kasir di Indomaret Sultan Alauddin pada tanggal 25 Oktober 2023 Pukul 21.39 Wita.

pelaku usaha dan konsumen tanpa memerlukan campur tangan pengadilan atau badan arbitrase konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini.

Pasal 45 ayat 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memperbolehkan konsumen untuk bernegosiasi langsung dengan pelaku usaha untuk menyelesaikan perselisihan ini. Seperti proses negosiasi antara pelaku usaha dan konsumen yang terjadi di Indomaret Sultan Alauddin No.97 yakni seperti yang dijelaskan oleh wawancara informan berikut:

*“Jika ada konsumen yang complain, kami melakukan klarifikasi terlebih dahulu dengan konsumen. Misalnya, belanjanya selisih seperti misalnya Qtela lagi promo dengan harga Rp. 14.900 namun di computer berbeda, terpaksa kami memberikan harga yang promo, yang tertera di rak. Kami sebagai pelaku usaha mengalah. Daripada memperpanjang masalah, sebaiknya kami mengalah jika ada masalah yang seperti itu”.*<sup>97</sup>

Bentuk negosiasi antara pelaku usaha dan konsumen juga dijelaskan oleh informan yang kedua bahwa:

*“Penyelesaiannya yaitu dijelaskan ke konsumen kalau harganya belum sempat diubah, pasti dijelaskan belum diupdate pak/ibu dan segera kami perbaiki, kemudian penyelesaiannya adalah pasti diberikan harga yang tertera di raknya bukan yang tertera di computer. Contoh, di rak harga Rp. 9000 sesuai di rak meskipun itu selisih”.*<sup>98</sup>

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”.*

<sup>97</sup> Hasil wawancara dengan saudara Muhammad Dandi yang menjabat sebagai pramuniaga di Indomaret Sultan Alauddin pada tanggal 25 Oktober 2023 Pukul 21.39 Wita.

<sup>98</sup> Hasil wawancara dengan saudara Fandi yang menjabat sebagai kepala toko di Indomaret Sultan Alauddin pada tanggal 25 Oktober 2023 Pukul 21.39 Wita.

Undang-undang ini mengatur bahwa bentuk jaminan yang dimaksud adalah pernyataan tertulis dari pelaku usaha yang menjelaskannya secara tertulis. Perlindungan Hukum Terhadap Perbedaan Harga yang Terjadi di Minimarket Indomaret Sultan Alauddin No. 59 dibagi menjadi dua bagian, yaitu bagian yang bersifat kehati-hatian (*preventif*), yang menjamin kedua belah pihak berhak memenuhi hak dan kewajibannya. Kedua, kedua belah pihak kemudian melakukan diskusi yang bersifat *represif* (penyelesaian sengketa) berupa perundingan antara pelaku usaha dan konsumen hingga mencapai kesepakatan.

Oleh karena itu, peneliti dapat menyimpulkan dari beberapa contoh perbedaan harga yang diamati di Indomaret Sultan Alauddin No. 59 semua itu diselesaikan secara *preventif* (pencegahan) dan *represif* (penyelesaian sengketa). Satu-satunya bentuk penyelesaian sengketa adalah perundingan dan selanjutnya kompensasi melalui pengembalian uang konsumen. Di minimarket Indomaret Sultan Alauddin peneliti menyatakan tidak ada atau belum adanya kasus selisih harga yang diselesaikan sampai ke pengadilan.

### **3. Pandangan Hukum Islam Mengenai Selisih Harga di Rak dengan Struk Kasir di Indomaret**

Dalam jual beli yang terjadi di minimarket Indomaret Sultan Alauddin, tidak perlu ada kata ijab qabul dan berdalih karena itu hanya perbuatan dan harga sudah tertera jelas pada label harga.

Dalam konteks hukum Islam, “perbedaan harga” mengacu pada perbedaan harga jual atau beli suatu produk. Dalam transaksi jual beli, hukum Islam menekankan pada prinsip keadilan, kerelaan kedua belah pihak dan larangan riba.

Oleh karena itu, untuk menghindari perbedaan harga yang tidak wajar dalam transaksi, penting untuk memastikan bahwa harga yang ditetapkan adil dan tidak merugikan salah satu pihak, dan transaksi dilakukan dengan integritas, kepercayaan dan integritas antara pihak pelaku usaha dan konsumen. Penting untuk memastikan bahwa hal ini dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip yang disepakati dengan jelas.<sup>99</sup> Sebagaimana dalam Q.S Al-An'am ayat 152 menjelaskan:<sup>100</sup>

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ  
بِالْقِسْطِ لَا تُكَلِّفُوا نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ وَبِعَهْدِ اللَّهِ أَوْفُوا  
ذَلِكُمْ وَصَدِّقْهُم بِهِ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Terjemahnya:

*“Janganlah kamu mendekati (menggunakan) harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih bermanfaat, sampai dia mencapai (usia) dewasa. Sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil. Kami tidak membebani seseorang melainkan menurut kesanggupannya. Apabila kamu berbicara, bicaralah sejujurnya, sekalipun dia kerabat(-mu). Penuhilah pula janji Allah. Demikian itu Dia perintahkan kepadamu agar kamu mengambil pelajaran.”*

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah memerintahkan kita untuk jujur terhadap orang lain. Seperti halnya transaksi penjualan, dalam menerapkan harga dalam transaksi penjualan, pelaku usaha perlu lebih berhati-hati dalam kewajibannya untuk mengkonfirmasi dan memperbarui harga jika terjadi perubahan harga. Oleh karena itu, jika terjadi perbedaan harga pada suatu transaksi jual beli di Indomaret Sultan Alauddin, maka resiko transaksi tersebut ada pada

<sup>99</sup> Nurrokhim Eka Prasetya, ‘Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perbedaan Harga Jual Sembako Di Pasar Legi Ponorogo’, 2023, 31–41.

<sup>100</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur’an Al-Karim dan Terjemahnya*, (Surabaya: Halim Publishing & Distributing), 2014.

penjual, dan sudah sepatutnya penjual menanggung kerugian akibat kesalahan pelaku usaha sendiri. Hukum Islam mengatur *khiyar* untuk menghindari perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen. Sebagaimana dijelaskan dalam hadits riwayat Imam al-Bukhari, Muslim, Nasai, Abu Dawud: <sup>101</sup>

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ الْحَارِثِ عَنِ حَكِيمِ بْنِ حِرَامٍ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَفْتَرَقَا فَإِنْ صَدَقَا وَبَيَّنَّا بُورِكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا وَإِنْ كَتَمَا وَكَذَبَا مُحِقَّتِ الْبُرْكََةُ مِنْ بَيْعِهِمَا. قَالَ أَبُو دَاوُدَ حَتَّى يَتَفَرَّقَا أَوْ يَخْتَارَا.

Artinya: “Dari Abdillah bin al-Harits, dari Hakim bin Hizam bahwasanya Rasulullah saw bersabda: Dua orang yang melakukan jual beli mempunyai hak *khiyar* dalam jual belinya selama mereka belum berpisah, jika keduanya jujur dan keduanya menjelaskannya (transparan), niscaya diberkahi dalam jual beli mereka berdua, dan jika mereka berdua menyembunyikan atau berdusta, niscaya akan dicabut keberkahan dari jual beli mereka berdua. Abu Dawud berkata “sehingga mereka berdua berpisah atau melakukan jual beli dengan akad *khiyar*.” (HR. Al-Bukhari-Muslim dan imam ahli hadis lainnya)

Pelaku usaha memberikan *hak khiyar* kepada konsumen dalam situasi terjadi selisih harga, maka transaksi tersebut tetap halal dan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam. Berdasarkan kasus selisih harga yang terjadi di Indomaret Sultan Alauddin, jika konsumen *complain* terkait adanya selisih harga maka pelaku usaha memberikan *hak khiyar* kepada konsumen.

Jika seorang konsumen melakukan transaksi dalam konteks Islam dan menyadari adanya perbedaan harga, maka transaksi penjualan yang dilakukan atas kesepakatan bersama dalam hal harga dan barang yang diperdagangkan adalah sah

<sup>101</sup> Redaksi Muhammadiyah, “*Khiyar Dalam Jual-Beli*”, Muhammadiyah Cahaya Islam Berkemajuan, 2022, <https://muhammadiyah.or.id/khiyar-dalam-jual-beli/>

menurut hukum Islam. Jika terjadi kesalahan dalam suatu transaksi, para pihak dianjurkan untuk menyelesaikan masalah tersebut secara damai untuk mencapai kesepakatan yang adil..<sup>102</sup> Hal ini sejalan dengan prinsip musyawarah untuk menyelesaikan perbedaan pendapat dalam Islam sesuai dengan dalil dalam Q.S Asy Syura/42:38 mengenai seruan untuk melakukan musyawarah:<sup>103</sup>

وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ

Terjemahnya: "Dan (bagi) orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhannya dan mendirikan shalat, sedang urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarah antara mereka; dan mereka menafkahkan sebagian dari rezeki yang Kami berikan kepada mereka".

Ayat diatas memerintahkan untuk menyelesaikan urusan dan memutuskan dengan jalan musyawarah antara kedua belah pihak, yang dimaksud disini adalah pelaku usaha dan konsumen di Indomaret Sultan Alauddin ketika telah melakukan transaksi jual beli namun ditemukan adanya perbedaan harga maka jalan yang ditempuh adalah melakukan musyawarah dan melahirkan mufakat dengan ganti rugi ataupun mengembalikan uang ke konsumen. Karena dalam transaksi jual beli harus memenuhi prinsip *ridho* kedua belah pihak. Sebagaimana dijelaskan dalam Q.S An-Nisa Ayat 29:<sup>104</sup>

<sup>102</sup> Nursyamsudin dan R. Agus Abikusna Reka Rosalina, 'Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Pt. J & T Express Kota Cirebon Perspektif Hukum Islam', *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Islam* Vol. 4, No. 1, Juni 2019, 1.1 (2019), hlm. 138.

<sup>103</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, (Surabaya: Halim Publishing & Distributing), 2014.

<sup>104</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, (Surabaya: Halim Publishing & Distributing), 2014.



يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ  
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahnya:

*“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.*

Ketentuan ayat 29 surah An-Nisa di atas menjelaskan bahwa transaksi itu berdasarkan kesepakatan bersama kedua belah pihak. Di sini kita melihat bagaimana ajaran Islam mengklasifikasikan aktivitas komersial sebagai salah satu sektor kehidupan yang sangat dianjurkan, namun dibenarkan oleh agama.

Secara keseluruhan, status transaksi jual beli dalam Islam akan bergantung pada situasi yang terjadi dan cara yang diambil oleh pihak-pihak. Penting bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memastikan transaksi dilakukan dengan sesuai dengan hukum Islam dan mengatasi kesalahan seperti selisih harga.

Untuk menghindari selisih harga pada transaksi menurut hukum Islam, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu baik pelaku usaha maupun konsumen sebaiknya menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan hak dan kewajiban kedua belah pihak. Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, diharapkan dapat menghindari selisih harga pada transaksi menurut hukum Islam.

Selisih harga yang terjadi di Indomaret Sultan Alauddin, peneliti dapat menyimpulkan bahwa jika konsumen *complain* terkait adanya selisih harga maka pelaku usaha memberikan *hak khiyar* kepada konsumen maka status jual beli tersebut tetap halal. Selain itu, ketika konsumen telah melakukan transaksi namun mengetahui adanya selisih harga menurut hukum Islam, transaksi jual beli tetap sah

karena diselesaikan dengan musyawarah kedua belah pihak karena segala transaksi harus berdasarkan wasiat (*Ridha*) kedua belah pihak.. Dengan kata lain, mereka telah mengikuti prinsip jual beli Islam.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaku usaha mengetahui bahwa kegagalan *update* harga di toko menjadi penyebab terjadinya perbedaan harga. Mengenai hak dan kewajiban, pelaku usaha memahami hak dan kewajibannya. Namun, tidak sepenuhnya memenuhi kewajiban kami untuk memberikan informasi yang akurat, jelas, dan benar. Dengan begitu, konsumen bisa mandiri dan melindungi dirinya sendiri, karena seperti sudah dijelaskan, tindakan mereka adalah mengeluh ketika melihat ada perbedaan harga. Selanjutnya dalam hal hak dan tanggung jawab konsumen, konsumen sudah mengetahui hak dan tanggung jawabnya sebagai konsumen.
2. Perlindungan Hukum Terhadap Perbedaan Harga Yang Terjadi Di Minimarket Indomaret Sultan Alauddin No. 97, dari beberapa contoh perbedaan harga yang diamati di Indomaret Sultan Alauddin No. 97, peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa semua itu diselesaikan secara *preventif* (pencegahan) dan *represif* (penyelesaian sengketa). Oleh karena itu, satu-satunya bentuk penyelesaian sengketa adalah perundingan dan selanjutnya kompensasi melalui pengembalian uang konsumen. Di minimarket Indomaret tidak ada atau belum adanya selisih harga yang diselesaikan di pengadilan.

3. Menurut Hukum Islam, jika konsumen *complain* terkait adanya selisih harga maka pelaku usaha memberikan *hak khiyar* kepada konsumen maka status jual beli tersebut tetap halal. Selain itu, ketika konsumen telah melakukan transaksi namun mengetahui adanya selisih harga, menurut hukum Islam, transaksi jual beli tetap sah karena diselesaikan dengan musyawarah kedua belah pihak karena segala transaksi harus berdasarkan wasiat (*ridha*) kedua belah pihak. Dengan kata lain, mereka telah mengikuti prinsip jual beli Islam.

#### **B. Saran**

Dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Para pelaku usaha harus memperhatikan apapun untuk memastikan bahwa usaha yang mereka jalankan memberikan keuntungan bagi penjual dan pembeli.
2. Konsumen perlu lebih berhati-hati dalam membeli dan menjual produk yang akan dikonsumsi, terutama dalam memperkirakan harga produk tersebut.
3. Bagi pihak-pihak yang melakukan kegiatan jual beli, baik penjual maupun pembeli hendaknya lebih berhati-hati terhadap harga barang yang dibelinya dan pemilihan barang yang dijadikan sebagai barang jual beli.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya, (2014), *Kementerian Agama RI*, (Surabaya: Halim Publishing & Distributing).
- Affanddy, M. R. (2017). *Perencanaan Strategi Pemasaran Perhiasan Imitasi Dengan Metode Analisis Swot Dan Analytical Hierarchy Process (STUDI KASUS: UD AQILA)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).
- Agusti, R. K., Srisusilawati, P., & Yusup, A. (2023, January). Tinjauan Hukum Islam terhadap Persaingan Usaha Beda Harga pada Toko Sembako Pasar Panorama Lembang. In *Bandung Conference Series: Sharia Economic Law* (Vol. 3, No. 1, pp. 253-259).
- Amalia Yunia Rahmawati. (2020). *BAB IV Gambaran Umum Objek Penelitian* (pp. 1–23)
- Anak, O., Ngrurah, A., Kresna, B., Putera, C., & Parsa, W. (2020). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label Dan Harga Kasir \*. *Jurnal Kertha Semaya*, 8(2), 1–17.
- Andriasari, S., Njatrijani, R., & Turisno, B. E. (2019). Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir di Indomaret Semarang. *Diponegoro Law Journal*, 8(4).
- Az'zhara, D. N. (2019). Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Selisih Harga Produk Pada Label Harga Dengan Pembayaran Di Kasir Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Hukum Islam. *Yogyakarta 2019*.
- Azali, N. Y. (2016). *PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA LABEL DISPLAY DAN KASIR BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI SUPERMARKET PAMELLA DUA DAN SUPER INDO YOGYAKARTA)* (Doctoral dissertation, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA).
- Brahmanta, D. G. A. Y., & Utari, A. A. S. (2016). Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana*. 4(1).
- Faisal, F., & Istiqamah, I. (2021). Hubungan Hukum Produsen Dengan Konsumen Retail Goods. *Alauddin Law Development Journal*, 3(1).

- Hartono, Dedy Widi. 2020. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penambahan Barang Lain Dalam Jual Beli Tiket Kereta Api di Indomaret*. **Skripsi**. Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang.
- Hulman, P. (2021). Hukum Perlindungan Konsumen “Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha”.
- Indrianingsih, L., Saputri, E. N., & Ratnasari, R. (2021). Perlindungan Konsumen terhadap Perbedaan Harga pada Rak Barang dengan Struk Kasir di Ria Swalayan Mojosari. *Dih: Jurnal Ilmu Hukum*, 17(2), 374217.
- JAS, R. W. (2023). *PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERBEDAAN HARGA BARANG ANTARA YANG TERCANTUM DI RAK DENGAN DI MESIN KASIR INDOMARET (Studi Kasus Indomaret Cabang Lipat Kain Kecamatan Kampar Kiri)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).
- Juita, A. (2011). *Analisis Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Dan 5 Ditinjau Menurut Hukum Islam* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Lastini, L. (2016). Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha menurut undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. *Lex Privatum*, 4(6).
- Muslimin, S., Zainab, Z., & Jafar, W. (2020). Konsep Penetapan Harga Dalam Perspektif Islam. *Al-Azhar Journal of Islamic Economics*, 2(1).
- Nadira, H. (2018). *Perlindungan Konsumen menurut Hukum Islam: Studi Kasus terhadap Pertanggung Ganti Rugi pada Doorsmeer Banda Aceh* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Namira, U. (2023). *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Perbedaan Harga Produk Pada Label Dengan Harga Kasir Di Swalayan Kota Padang*. **Skripsi**. Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang.
- Nawi, S. (2018). Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Pleno Jure*, 7(1).
- Nugroho, M. A. (2015). *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Selisih Harga Yang Terjadi di Alfamart Ngaliyan Semarang*. *Skripsi—UIN Walisongo Semarang*.

- PAMBUDI, R. (2023). SISTEM INFORMASI KEUANGAN PADA PROGRAM RENCANA DAN REALISASI ANGGARAN TOKO DI INDOMARET BRAWIJAYA JOMBANG.
- Prasetya, N. E. (2023). *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perbedaan Harga Jual Sembako Di Pasar Legi Ponorogo* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Rosalina, R., Nursyamsudin, N., & Abikusna, R. A. (2019). PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PENGIRIMAN BARANG PT. J & T EXPRESS KOTA CIREBON PERSPEKTIF HUKUM ISLAM. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 4(1).
- Salsabillah, V. P. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pamflet Promosi Yang Tidak Sesuai Dengan Harga Di Kasir Pada Restoran Makanan Cepat Saji* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- SAMPURNA, W. P. (2020). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Alfamart Terhadap Harga Frisian Flag Susu Uht Full Cream Yang Tidak Sesuai Dengan Promosi* (Doctoral dissertation).
- Santriati, A dan Juwita D. 2022. Perlindungan Hak Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. *Opinia De Journal*, 2(2).
- Strauss, A., & Corbin, J. (2003). Penelitian Kualitatif. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Suhatrizal, S. (2006). *Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*. Universitas Medan Area: Perpustakaan Pusat.
- Sujarweni, V. W. (2017). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 1(17), 43–66.
- Syahputra, A., & Khalid, K. (2012). *Hukum Perdata Indonesia Jilid 2*. Citapustaka Media.
- Tampubolon, W. S. (2016). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 4(1).
- Wahyuni, S. (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)* (Doctoral dissertation, IAIN Metro).

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**





## Lampiran 1: Dokumentasi Wawancara

### 1. Wawancara ke Informan Pelaku Usaha



## 2. Wawancara ke Konsumen



## Lampiran 2: Pedoman Wawancara

### Pedoman Wawancara

#### Penelitian Skripsi Dengan Judul

#### **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA RAK DENGAN STRUK KASIR DI MINIMARKET (Menurut Pasal 8 Ayat (1) Huruf f UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)**

##### A. Jadwal Wawancara

1. Hari, Tanggal :
2. Waktu :
3. Lokasi :

##### B. Identitas Informan

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Pekerjaan :

##### C. Pertanyaan

1. Pihak Pelaku Usaha (Pegawai Minimarket)
  - a. Berapa lama bapak/ibu bekerja di minimarket?
  - b. Bapak/Ibu bertugas sebagai apa?
  - c. Apakah bapak/ibu sudah memahami hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha?
  - d. Apakah masalah selisih harga di rak dengan struk kasir pernah bapak/ibu jumpai selama menjadi karyawan minimarket?
  - e. Bagaimana tanggapan bapak/ibu akan hal tersebut?
  - f. Apa faktor yang menyebabkan terjadinya selisih harga?
  - g. Apabila terjadi keluhan terhadap perbedaan harga, bagaimana cara penyelesaiannya?
2. Pihak Konsumen
  - a. Apakah bapak/ibu sering berbelanja di minimarket?

- b. Apakah bapak/ibu sudah memahami hak dan kewajiban sebagai konsumen?
- c. Apakah bapak/ibu pernah mengalami selisih harga ketika melakukan pembelian di minimarket?
- d. Bagaimana tanggapan bapak/ibu mengenai selisih harga di rak dan struk kasir?
- e. Jika bapak/ibu pernah mengalami selisih harga, apa tindakan yang bapak/ibu lakukan?



### Lampiran 3: Surat Izin Penelitian



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :jp3m@unismuh.ac.id

---

Nomor : 2589/05/C.4-VIII/X/1445/2023 24 Rabiul awal 1445 H  
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 09 October 2023 M  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

*Kepada Yth,*  
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
 di -  
 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1458/FAI/05/A.2-II/X/45/23 tanggal 9 Oktober 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **HASMIRA HARIYANTI**  
 No. Stambuk : **10525 1101720**  
 Fakultas : **Fakultas Agama Islam**  
 Jurusan : **Hukum Ekonomi Syariah**  
 Pekerjaan : **Mahasiswa**  
 Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA RAK DENGAN STRUK KASIR DI MINIMARKET (MENURUT PASAL 8 AYAT 1 HURUF F UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 12 Oktober 2023 s/d 12 Desember 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.  
 Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

  
  
**Mhd. Arief Muhsin, M.Pd**  
**NBM 1127761**



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor	: <b>27368/S.02/PTSP/2023</b>	<b>Kepada Yth.</b>
Lampiran	: -	Walikota Makassar
Perihal	: <b><u>Izin penelitian</u></b>	

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2589/05/C.4-VIII/X/1445/2023 tanggal 09 Oktober 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: <b>HASMIRA HARIYANTI</b>
Nomor Pokok	: 105251101720
Program Studi	: Hukum Ekonomi Syariah
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sit Alauddin No. 259 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA RAK DENGAN STRUK KASIR DI MINIMARKET (Menurut Pasal 8 Ayat (1) Huruf f UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen) "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **12 Oktober s/d 12 Desember 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 09 Oktober 2023

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
2. *Pertingogal*.

Nomor: 27368/S.02/PTSP/2023

**KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota C q. Kepala Bappelitbangda Prov. Sulsel, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) eksamplar hardcopy dan softcopy kepada Gubernur Sulsel. Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Prov. Sulsel
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

**REGISTRASI ONLINE IZIN PENELITIAN DI WEBSITE :**

<https://izin-penelitian.sulselprov.go.id>



NOMOR REGISTRASI 20231009123180



Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 'Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah.'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan melakukan *scan* pada *QR Code*





**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makassar 90171  
 Website: [dpmpstp.makassarkota.go.id](http://dpmpstp.makassarkota.go.id)



**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
 Nomor: 070/651/SKP/SB/DPMPSTP/11/2023

**DASAR:**

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 070/651/SKP/SB/DPMPSTP/11/2023, Tanggal 09 Oktober 2023
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 658/SKP/SB/BKBP/11/2023

**Dengan Ini Menerangkan Bahwa :**

Nama	: HASMIRA HARIYANTI
NIM / Jurusan	: 105251101720 / Hukum Ekonomi Syari'ah
Pekerjaan	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin No. 259, Makassar
Lokasi Penelitian	: Sempur
Waktu Penelitian	: 12 Oktober 2023 - 12 Desember 2023
Tujuan	: Skripsi
Judul Penelitian	: " PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA RAKU DENGAN STRUK KASIR DI MINIMARKET (Menurut Pasal 8 Ayat (1) Huruf f UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen) "

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah dimunculkan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email [bidangpoldagrikesbangpolmks@gmail.com](mailto:bidangpoldagrikesbangpolmks@gmail.com).
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



**Ditetapkan di Makassar**

**Pada tanggal: 2023-11-07 21:37:19**



Ditandatangani secara elektronik oleh  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 KOTA MAKASSAR**

**A. ZULKIFLY, S.STP., M.Si.**

Tembusan Kepada Yth:

- Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
- Pertinggal,-



---

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik.



Lampiran Surat Keterangan Penelitian sdr(i) HASMIRA HARIYANTI dengan nomor surat 070/651/SKP/SB/DPMPTSP/11/2023

Lokasi Penelitian:

1. Indomaret ( Jl. Sultan Alauddin No. 97, Makassar )



## Lampiran IV : Surat Keterangan Bebas Plagiat



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

*Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588*

---

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Hasmira Hariyanti  
Nim : 105251101720  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	21 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	8 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 19 Januari 2024  
Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



**Hasnah, S.Hum.,M.I.P**  
NPM. 964 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588  
Website: www.library.unismuh.ac.id  
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

BAB I Hasmira Hariyanti  
105251101720  
*by Tahap Skripsi*

---

**Submission date:** 19-Jan-2024 08:40AM (UTC+0700)  
**Submission ID:** 2273593640  
**File name:** BAB\_I\_-\_2024-01-19T095121.824.docx (25.62K)  
**Word count:** 956  
**Character count:** 6091

## BAB I Hasmira Hariyanti 105251101720

### ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX



INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1

[docplayer.info](http://docplayer.info)  
Internet Source

6%

2

[erepo.unud.ac.id](http://erepo.unud.ac.id)  
Internet Source

2%

3

Suci Laboro, Nurul Fazri Elfikri. "Legal Implications of Differences in Goods Price Labels in Shop Cashier Showcases for Entrepreneurs", *Estudiante Law Journal*, 2022  
Publication


2%

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 2%

Exclude bibliography  On





# BAB II Hasmira Hariyanti

## 105251101720

by Tahap Skripsi

**Submission date:** 19-Jan-2024 08:41AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2273593978

**File name:** BAB\_II\_-\_2024-01-19T095122.545.docx (57.18K)

**Word count:** 6526

**Character count:** 42564

## BAB II Hasmira Hariyanti 105251101720

### ORIGINALITY REPORT

**21%** SIMILARITY INDEX **23%** INTERNET SOURCES **17%** PUBLICATIONS **17%** STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1	research.umissula.ac.id Internet Source	4%
2	repository.uhn.ac.id Internet Source	2%
3	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	2%
4	journal.uin-alauddin.ac.id Internet Source	2%
5	repository.unej.ac.id Internet Source	2%
6	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	2%
7	doaj.org Internet Source	2%
8	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	2%
9	Submitted to Fakultas Hukum Universitas Lampung Student Paper	2%

10

etheses.uinsgd.ac.id  
Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On





# BAB III Hasmira Hariyanti

## 105251101720

by Tahap Skripsi

---

**Submission date:** 19-Jan-2024 08:42AM (UTC+0700)  
**Submission ID:** 2273594422  
**File name:** BAB\_III\_-\_2024-01-19T095123.371.docx (22.81K)  
**Word count:** 710  
**Character count:** 4785

## BAB III Hasmira Hariyanti 105251101720

### ORIGINALITY REPORT


<b>9%</b>	<b>LULUS 8%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repository.iainambon.ac.id</b> Internet Source	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repository.uin-suska.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>docplayer.info</b> Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes  On Exclude matches  < 2%

Exclude bibliography  On




**BAB IV Hasmira Hariyanti**  
**105251101720**  
*by Tahap Skripsi*

**Submission date:** 19-Jan-2024 08:42AM (UTC+0700)  
**Submission ID:** 2273594659  
**File name:** BAB\_IV\_-\_2024-01-19T095124.110.docx (36.66K)  
**Word count:** 4658  
**Character count:** 29988

## BAB IV Hasmira Hariyanti 105251101720

### ORIGINALITY REPORT

<b>8%</b> SIMILARITY INDEX	 <b>8%</b> INTERNET SOURCES	<b>2%</b> PUBLICATIONS	<b>2%</b> STUDENT PAPERS
-------------------------------	--	---------------------------	-----------------------------

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	 <b>docplayer.info</b> Internet Source	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>journal-stiyappimakassar.ac.id</b> Internet Source	<b>4%</b>

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%



# BAB V Hasmira Hariyanti 105251101720

by Tahap Skripsi

---

**Submission date:** 19-Jan-2024 08:43AM (UTC+0700)  
**Submission ID:** 2273595054  
**File name:** BAB\_V\_-\_2024-01-19T095125.520.docx (14.12K)  
**Word count:** 318  
**Character count:** 2050

## BAB V Hasmira Hariyanti 105251101720

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX



4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

[repository.iainpurwokerto.ac.id](http://repository.iainpurwokerto.ac.id)

Internet Source

2%

2

[repository.radenintan.ac.id](http://repository.radenintan.ac.id)

Internet Source

2%

Exclude quotes

On

Exclude matches

&lt; 2%

Exclude bibliography

On



## RIWAYAT HIDUP



**Hasmira Hariyanti** adalah nama penulis skripsi ini.

Lahir pada tanggal 06 November 2000, di Desa Paria, Kec. Duampanua, Kab. Pinrang. Penulis merupakan Anak pertama dari 3 bersaudara, dari pasangan Rusdin dan Hj. Juneda.

Penulis pertama kali masuk pendidikan di SD Negeri 36 Duampanua pada tahun 2007 dan tamat 2013 pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 1 Duampanua dan tamat pada tahun 2016. Setelah tamat di SMP, penulis melanjutkan ke SMA Negeri 2 Pinrang dan tamat pada tahun 2019. Namun penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Agama Islam, Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah pada tahun 2020 karena adanya sebab yang mengharuskan untuk *gapyear*.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul "*PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA RAK DENGAN STRUK KASIR DI INDOMARET MENURUT HUKUM ISLAM DAN UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN*".