

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT
KETIDAKJUJURAN KARYAWAN PADA STRUK BELANJA
(Studi Kasus Pada Alfamart Di Kota Makassar)**



Oleh :

MAQFIRAH NURUL ISLAMI

04020180556

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk melakukan Ujian
Skripsi.*

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR
2022**

HALAMAN JUDUL

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT
KETIDAKJUJURAN KARYAWAN PADA STRUK BELANJA
(Studi Kasus Pada Alfamart Di Kota Makassar)**

Disusun dan diajukan

Oleh

MAQFIRAH NURUL ISLAMI

04020180556

SKRIPSI INI

Diajukan Sebagai Tugas Akhir Dalam Rangka Penyelesaian Studi

Serjana Pada Bagian Hukum Perdata

Program Studi Ilmu Hukum

Pada

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA

MAKASSAR

2022

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterangkan Bahwa Hasil Skripsi Dibawah Ini:

Nama : Maqfirah Nurul Islami

Stambuk : 04020180556

Program Studi : Ilmu Hukum

Bagian : Hukum Perdata

Dasar Penetapan SK Pembimbing : SK NOMOR :0755/H.05/FH- UMI/XI/2021

Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait
Ketidakjujuran Karyawan Pada Struk Belanja
(Studi Kasus Pada Alfamart Di Kota Makassar)

Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Diajukan Dalam Ujian Skripsi.

Makassar, Maret 2022

Disetujui Oleh,

PEMBIMBING I

Dr. Hj. Sri Lestari Poernomo, SH.,MH.

PEMBIMBING II

Dr. Sahban, SH., MH.

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Andi Rusma, SH., MH.

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Pimpinan fakultas hukum Universitas Muslim Indonesia memberi persetujuan untuk mengikuti Ujian Skripsi kepada :

Nama Mahasiswa : Maqfirah Nurul Islami

Stambuk : 04020180096

Program Studi : Ilmu Hukum

Bagian : Hukum Perdata

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait
Ketidakjujuran Karyawan Pada Struk Belanja
(Studi Kasus Pada Alfamart Di Kota Makassar)

Makassar, April 2022

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muslim Indonesia



Prof. Dr. H. La Ode Husen, S.H.,M.H

PENGESAHAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT
KETIDAKJUJURAN KARYAWAN PADA STRUK BELANJA
(Studi Kasus Pada Alfamart Di Kota Makassar)**

Disusun dan diajukan oleh:
MAQFIRAH NURUL ISLAMI
04020180556

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi
Pada Program Studi Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Muslim Indonesia
Pada, April 2022
dan dinyatakan diterima

Makassar, April 2022

Panitia Ujian,

Ketua



Dr. Hj. Sri Lestari Poernamo S.H., M.H.
NIPS. 104141303

Anggota



Dr. Sahban, S.H., M.H.
NIPS. 104101109



Dr. Muhammad Renaldy Bima, S.H., M.H.
NIPS. 104101110

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Diterangkan bahwa skripsi tersebut dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Maqfirah Nurul Islami
NIM : 04020180556
Bagian : Hukum Perdata
Dasar Penetapan : Nomor: 0755/H.05/FH-UMI/XI/2021
Judul Skripsi/ Penelitian : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen
Terkait Ketidakjujuran Karyawan Pada Struk
Belanja (Studi Kasus Pada Alfamart Di Kota
Makassar)

Telah dipertahankan dihadapan Majelis Penguji pada tanggal April 2022
dan dinyatakan telah lulus oleh tim penguji.

Disahkan oleh:

1. Dr. Hj Sri Lestari Poernomo , S.H., M.H. (.....)
(Pembimbing I)
2. Dr. Sahban, SH.,MH. (.....)
(Pembimbing II)
3. Dr. Hasan Kadir, S.H., M.H. (.....)
(Penguji I)
4. Dr. Arfah Tjolleng, S.H.,M.H. (.....)
(Penguji II)



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Maqfirah Nurul Islami
NIM : 04020180556
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi/Penelitian : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN TERKAIT KETIDAKJUJURAN
KARYAWAN PADA STRUK BELANJA
(Studi Kasus Pada Alfamart Di Kota Makassar)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan dari skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi karena perbuatan tersebut.

Makassar, 5 Maret 2022

Yang Menyatakan,



Maqfirah Nurul Islami

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنُ اللَّهُ سَم

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan inayah-Nya serta membrikan kekuatan dan kesabaran, sehingga peneliti dapat menyelesaikan dan menyusun skripsi ini dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen Terkait Ketidakjujuran Karyawan Pada Struk Belanja (Studi Kasus Pada Alfamart Di Kota Makassar)”. Dan dapat dirampungkan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Tak lupa penulis kirimkan salawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sebagai teladan bagi seluruh umat manusia.

Penelitian skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan Ilmu Hukum ” Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH).

Pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih diiringi do’a kepada Allah SWT., kepada orang tua penulis Ayahanda Drs. H. Djumrah dan Ibunda Dra. Hj. Darmawati yang telah mengasuh, membimbing, mendidik, dan membesarkan serta senantiasa mendoakan ku dengan tulus demi keberhasilanku. Selanjutnya diucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Basri Modding, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Muslim Indonesia;
2. Prof. Dr. H. Laode Husen, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia;
3. Dr. H. Andi Risma, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia; yang telah memberikan izin, kesempatan dan fasilitas kepada penulis selama mengikuti Pendidikan Program Sarjana;
4. Dr. Hasan Kadir. SH., M.H., dan Dr. Arfah Tjolleng, S.H., M.H., selaku penilai yang memberikan masukan dan saran pada ujian seminar proposal sampai ujian skripsi;
5. Dr. Hj. Sri Lestari Poernomo, S.H., M.H., dan Dr. Sahban. S.H., M.H., selaku Ketua dan Anggota Pembimbing yang memberikan bimbingan, dengan penuh keseriusan, kecermatan, dan kebijakan dalam memberikan petunjuk perihal prinsip penulisan karya ilmiah kepada penulis;
6. Muhammad Ali S.E., M.M., selaku kepala dinas kasubag dan kepegawaian Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar yang memberikan izin untuk melaksanakan penelitian ini;
7. Hj Harlina, selaku pegawai secretariat BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dari Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar, serta para pihak yang telah membantu menyelesaikan penelitian ini.

8. Untuk adikku Muhammad Furkan Al-Kautsar yang selalu memberikan dukungan.
9. Rahmiluddin Rahman yang selalu memberi semangat, support dan motivasi demi keberhasilanku.
10. Sahabatku spesialku Nur Annisa dan Ade Berliana, yang selalu ada terutama saat-saat sulit dan bahagiaku, membantu, serta senantiasa mensupportku sampai di titik ini, dan Sahabatku Nurlinda, Nurindah, Lea Tita, Suci Widyaningsih yang juga selalu memberikan support kepada saya,
11. Dan yang terakhir, teman – teman seperjuanganku yang Adis, Ucay, Nanda, Sheli, Sasa, Dinda, Emma, dan Azza yang menyemangatiku untuk menyelesaikan skripsi ini, semoga kita dapat menyelesaikan perjuangan ini dan menjadi manusia yang sukses dan bermanfaat kedepannya. serta teman-teman yang tidak dapat saya sebut satu persatu, saya mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Makassar, 5 Maret 2022

Maqfirah Nurul Islami

ABSTRAK

MAQFIRAH NURUL ISLAMI. 04020180556 : “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Ketidakjujuran Karyawan Pada Struk Belanja (Studi Kasus Pada Alfamart Di Kota Makassar)”. Dibawah bimbingan Ibu Hj. Sri Lestari Poernomo, Sebagai Ketua Pembimbing dan Bapak Sahban, Sebagai Anggota Pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk (i) mengetahui dan menganalisis bagaimana perlindungan hukum konsumen terhadap ketidakjujuran karyawan Alfamart di Kota Makassar, (ii) mengetahui dan menganalisis bagaimana pertanggungjawaban karyawan terkait ketidakjujuran pada struk belanja Alfamart di Kota Makassar.

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi, dan observasi yang diperoleh dari Karyawan Alfamart di Kota Makassar (1) Jalan A.P Pettarani dengan jumlah karyawan 2 orang, (2) Jalan Haji Kalla dengan jumlah karyawan 2 orang (3) Jalan Tamalate dengan jumlah karyawan 2 orang serta Konsumen dengan jumlah 5 orang. Teknik analisis dengan argumentative dan disajikan secara deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Perlindungan hukum terhadap konsumen terkait ketidakjujuran karyawan pada struk belanja Alfamart di Kota Makassar menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang dilakukan adalah dengan penyelesaian mediasi oleh BPSK atau di luar pengadilan hal ini ditempuh karena ada itikad baik dari pelaku usaha dengan meminta maaf kepada secara langsung kepada konsumen, serta konsumen memilih menyelesaikan masalahnya melalui luar pengadilan karena menganggap bahwa jalur tersebut lebih memudahkan terlebih lagi konsumen belum sepenuhnya memahami hak-haknya yang telah diatur oleh UUPK sesuai dengan Nomor 8 tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen dalam pasal 4 (b). Serta Pertanggungjawaban karyawan terkait ketidakjujuran pada struk belanja Alfamart di Kota Makassar menunjukkan bahwa pertanggung jawaban yang diberikan adalah diselesaikan dengan cara musyawarah antara pihak Alfa Mart dan konsumen yang dirugikan, dan Alfa Mart selaku pelaku usaha memberi permohonan maaf kepada konsumen yang telah dirugikan haknya yang di atur dalam UUPK.

Rekomendasi penelitian yaitu, bahwa pelaku usaha hendaknya lebih sering mengecek karyawannya agar tidak terjadinya kesempatan dalam ketidakjujuran antara karyawan dan konsumen, dan memberikan sanksi yang pas agar karyawan menjadi jera untuk melakukan hal tersebut.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Ketidakjujuran, Karyawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kegunaan Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum Konsumen	16
1. Pengertian Konsumen, Hukum Konsumen, Dan Perlindungan konsumen	16
2. Perbedaan Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen	22
3. Azas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	22

4. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen	24
5. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	24
B. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen	27
1. Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Perdata dan Hukum Publik	27
2. Prinsip – Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen	28
C. Pelaku Usaha.....	30
1. Pengertian Pelaku Usaha	30
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	31
D. Tinjauan Ketidakjujuran Karyawan pada Struk Belanja	33
1. Pengertian Karyawan.....	33
2. Hak dan Kewajiban Karyawan	33
3. Pengertian Struk Belanja	37
4. Ketidakjujuran Karyawan Pada Struk Belanja	38
E. Tinjauan Tentang Alfamart.....	39
1. Pengertian Alfamart	39
2. Visi, Misi dan Budaya Alfamart	40
F. Definisi Oprasional.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
A. Tipe Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian	45
C. Populasi dan Sampel	46

D. Jenis dan Sumber Data	47
E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Teknik Analisis	50
BAB VI HASIL PENELITIAN.....	52
A. Gambaran Umum PT. Sumber Alfariya Trijaya, Tbk (Alfamart)	52
1. Sejarah PT. Sumber Alfariya Trijaya, Tbk (Alfamart).....	52
2. Gambar Struktur Toko Ritel Alfamart	55
B. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Ketidakjujuran Karyawan Alfamart Di Kota Makassar.....	60
C. Pertanggung Jawaban Karyawan Terkait Ketidakjujuran Pada Struk Belanja Alfamart Di Kota Makassar	73
BAB IV PENUTUP	86
A. KESIMPULAN.....	86
B. SARAN	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	95

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perdagangan di Indonesia saat ini semakin berkembang pesat. Di era modern ini bidang perdagangan telah menghasilkan berbagai macam produk serta barang yang baik dan layak untuk dikonsumsi. Selain itu didukung dengan kemajuan teknologi yang memperluas proses transaksi barang baik yang diproduksi di dalam negeri maupun luar negeri. Hal demikian tentunya memberikan pengaruh positif maupun negatif bagi konsumen dan atau pembeli.¹ Setiap manusia pada dasarnya juga membutuhkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya.² Kebutuhan masyarakat tersebut antara lain seperti makanan ringan, minuman ringan, rokok, perlengkapan mandi dan lain sebagainya. Menjamurnya minimarket di daerah-daerah yang menyediakan kebutuhan sehari-hari masyarakat dapat menjadi solusi untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut karena letak minimarket yang biasanya strategis serta produk yang dijual biasanya lengkap. Selain itu minimarket biasanya tidak memiliki ukuran yang luas sehingga

¹ Anak Agung Ngurah Bagus Kresna Cahya Putera and I Wayan Parsa (2020), "*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label Dan Harga Kasir*", Kertha Semaya, 8(2), hlm . 2.

² Made Arya Dwisana & I Wayan Wiryawan, 2017, "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Produk Yang Memiliki Nilai Nominal Berbeda Dengan Harga Pada Display Rak*", Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, 5(1), hlm. 6.

memudahkan konsumen untuk mencari produk yang diinginkan. Minimarket juga biasanya dilengkapi dengan pendingin ruangan sehingga membuat konsumen nyaman dalam berbelanja, didepan minimarket juga biasanya dilengkapi dengan tempat beristirahat bagi konsumen berupa kursi dan meja.

Pada hakekatnya manusia sebagai makhluk sosial mempunyai kodrat hidup dalam masyarakat. Dalam hidup bermasyarakat, disadari atau tidak bahwa manusia selalu berhubungan satu sama lain dalam menghadapi kebutuhan hidupnya. menjelaskan bahwa pergaulan hidup tempat setiap orang melaksanakan pergaulan perbuatan dalam hubungan dengan orang lain, dalam agama Islam disebut istilah mu'amalat.³

Masalah mu'amalat senantiasa berkembang dalam kehidupan bermasyarakat, tapi dalam perkembangannya perlu sesekali diperhatikan, sehingga tidak menimbulkan kesulitan ketidakadilan, penentang hidup pada pihak-pihak tertentu yang disebabkan oleh adanya tekanan-tekanan dari pihak lain, salah satu bidang mu'amalat yang disyari'atkan Allah adalah jual beli sebagaimana dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah 2:275.

³ *Ibid.*, hlm. 7.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Terjemahannya:

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya. Berdasarkan ayat di atas, hendaknya dalam kerugian konsumen terhadap pelaku usaha sampai adanya pemaksaan melainkan harus berdasarkan kerelaan kedua belah pihak.”⁴

Minimarket adalah jenis usaha eceran modern yang kini kian pesat memperbanyak cabang di daerah-daerah dan menggunakan sistem waralaba dalam menambah jumlah gerainya. Maksud dari hal tersebut adalah untuk menambah skala bisnis agar dapat bersaing dengan supermarket maupun hypermarket yang jumlahnya sedikit, strategi ini akan memperkuat posisi tawar menawar minimarket kepada pemasok produk. Minimarket sendiri dibedakan menjadi 2, yaitu minimarket

⁴ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan, hlm. 109.

waralaba atau "*Franchise*" dan Minimarket mandiri. Dasar hukum utama dan terkini bagi usaha toko ritel modern adalah Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2007 Tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern yang secara oprasionalnya berada dalam Permendag Nomor 53 Tahun 2008 Tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern.⁵ Waralaba adalah hak istimewa untuk menjual produk barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pemberi waralaba kepada penerima waralaba yang diikuti oleh seperangkat kewajiban dan imbalan.⁶

Adapun juga contoh minimarket yang beroperasi di Indonesia adalah Alfamart. Alfamart merupakan minimarket yang menyediakan kebutuhan sehari-hari bagi masyarakat. Minimarket Alfamart menawarkan kemudahan dalam berbelanja kebutuhan sehari-hari dengan harga yang relatif murah, tidak heran jika masyarakat banyak yang memilih untuk berbelanja di Alfamart ketimbang minimarket lainnya. Kelebihan lain dari Minimarket Alfamart adalah gerainya yang dapat dikatakan berada

⁵ Gusti Agung Istri Maharani & Ida Bagus Djaja (2013). "*Kegiatan Usaha dan Perkembangan Minimarket Di Kabupaten Badung*", *Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana*, 7(5), hlm. 2.

⁶ Tashaekti Fadhila Rahmadany & I Ketut Tjukup (2013). "*Perlindungan Hukum Bagi Franchisee Terkait Pendirian Usaha Di Bidang Yang Serupa Setelah Berakhirnya Perjanjian Waralaba*", 1(9), hlm. 2.

tersebar hampir di semua daerah dan lokasinya yang strategis di dekat pemukiman masyarakat. Hal ini tentu menjadikan keunggulan Alfamart dibandingkan minimarket-minimarket pesaingnya. Target pasar Alfamart adalah masyarakat dengan kelas ekonomi menengah kebawah. Alfamart juga menyediakan sistem pembayaran diantaranya mencakup e-money dan uang tunai. Masyarakat yang berbelanja ke Alfamart pada umumnya lebih banyak menggunakan uang tunai sebagai metode pembayaran.

Di Alfamart memiliki label harga jual beli yang dimana akan mempermudah para konsumen dalam mengetahui harga barang yang akan dibeli. Konsumen akan memutuskan membeli atau membatalkan pembelian setelah mengetahui harga barang yang sebenarnya. Banyak dari konsumen yang memutuskan membeli barang setelah mengetahui harga barang murah atau mahal dengan melihat harga pada label harga yang melekat pada barang maupun yang tertera pada rak. Dengan menggunakan label harga, konsumen tidak perlu lagi bertanya kepada karyawan hanya untuk mengetahui harga barang yang sebenarnya. Apabila barang yang akan dibeli tidak memiliki label harga, maka konsumen akan bertanya-tanya kepada para pegawai swalayan. Hal ini tentu menyulitkan para konsumen karena konsumen harus mencari

pegawai swalayan untuk menanyakan harga barang yang akan dibeli.⁷ Salah satu kelemahan yang sering ditemui konsumen adalah adanya perbedaan harga barang di label display dengan harga yang harus dibayar konsumen saat di kasir. Perbedaan tersebut tentu saja merugikan konsumen, terutama jika harga yang harus dibayarkan di kasir lebih mahal dibandingkan dengan harga di label display. Kesalahan perbedaan harga pada label barang dengan harga di mesin kasir sering kali mengakibatkan perdebatan di antara karyawan toko dengan konsumen. Pilihan bagi konsumen hanya ada dua yaitu tetap membeli dengan selisih harga atau tidak jadi membeli. Padahal menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 4 huruf (b) diatur bahwa salah satu hak dari konsumen adalah hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Selain itu, berdasarkan Pasal 7 UU No.8 1999 sudah sangat jelas diatur kewajiban pengusaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan

⁷ Sri Wahyuni (2020). *"Penggunaan Label Harga Yang Tidak Sesuai Dengan Real Harga Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Di Multi Mart Desa Simbarwaringin Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah)"* (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro), hlm. 5.

jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Saat berbelanja di Alfamart konsumen bebas mengambil barang belanjanya yang diinginkan di tempat rak display barang yang sudah disediakan. Pada rak display barang tersebut sudah tertera label harga (*price tag*) yang nantinya konsumen harus melakukan pembayaran di kasir. Label harga yang sudah tercantum di rak display barang tersebut menunjukkan harga dan keterangan mengenai barang tersebut. Namun pada nyatanya banyak dijumpai mengenai perbedaan harga antara label harga di rak display barang dengan harga yang harus dibayarkan di kasir. Perbedaan harga barang tersebut sangat merugikan konsumen, akan tetapi tidak semua konsumen sadar mengenai perbedaan harga ini. Karena konsumen sering menganggap bahwa perbedaan harga antara di rak display barang dengan di kasir biasanya terjadi dalam jumlah kecil dan konsumen tidak menyadari akan hal tersebut terhadap perbedaan harga pada rak dengan struk di kasir.⁸

Sistem pembayaran yang disediakan oleh Alfamart juga mencakup e-money dan uang tunai. Masyarakat yang berbelanja ke Alfamart pada umumnya lebih banyak menggunakan uang tunai sebagai metode

⁸ Shavira Andriasari, Rinitami Njatrijani, & Bambang Eko Turisno (2019). "Perindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Semarang", *Diponegoro Law Journal*, 8(4), hlm. 2736.

pembayaran. Harga-harga produk yang ditawarkan Alfamart rata-rata memuat pecahan rupiah yang tidak genap. Contohnya air mineral botol yang dijual dengan harga Rp.3.800,00. Masalah yang kerap terjadi adalah ketika kasir Alfamart tidak menyediakan kembalian dengan pecahan Rp.200,00. Maka sering kali karyawan kasir Alfamart tidak memberikan kembalian sebesar Rp.200,00 tersebut kepada konsumen. Hal ini akan menimbulkan kerugian bagi hak konsumen.

Seperti kasus yang dialami oleh Nurlinda Amaliasari yang sering berbelanja di Alfamart Kedonganan di dekat rumahnya untuk membeli kebutuhan sehari-hari. Beberapa waktu lalu Nurlinda Amaliasari membeli makanan ringan dengan total harga Rp.22.700,00 dan saat melakukan pembayaran kepada kasir Alfamart dengan uang tunai pecahan Rp.50.000,00. Namun saat menerima uang kembalian, ternyata uang kembalian yang diterima berjumlah Rp.27.000,00., uang kembalian yang seharusnya diterima Nurlinda Amaliasari adalah Rp.28.300,00. Namun saat ditanyakan perihal uang kembalian berbeda dengan struk belanja kasir tersebut hanya meminta maaf atas ketidak tersediaannya uang receh tersebut.⁹

⁹ Nurlinda Amaliasari, Mahasiswa Universitas Islam Makassar. Wawancara. Hari Kamis, 16 September 2021, Pukul 14:45 WITA.

Kejadian serupa pun yang dialami Ibu Riana, berbelanja di salah satu Alfamart dengan membeli sebuah perlengkapan alat mandi yaitu sabun, dan sikat gigi, yang dimana di rak display sabun seharga Rp. 3.500,00, harga sikat gigi Rp. 13.800,00 dan saat melakukan pembayaran di kasir harga sabun seharga Rp. 4.800,00 dan harga sikat gigi 14.500 dan jumlah total uang yang harus dibayar didalam struk belanja yaitu 19.300, dan terkejut karena total belanjanya lebih banyak dari yang dihitung dengan yang tertera di rak display¹⁰

Alfamart juga melakukan kegiatan sisa uang pembeli yang jumlahnya kurang dari Rp. 50,-. Oleh kasir akan dialihkan sebagai dana sosial. Seperti kita harus membayar Rp. 1000,- walaupun sebenarnya jumlah yang tertera di struk belanja itu sebesar Rp. 950. Selain pengalihan untuk dana sosial. Alfamart juga menerapkan permen sebagai pengganti uang kembalian tersebut. Permen tersebut biasanya bernilai Rp. 200- setiap bijinya.¹¹

Dalam hal ini pengalihan sisa uang pembeli yang dialihkan sebagai dana sosial atau diganti dengan permen itu dapat menimbulkan penyimpangan dari kaidah hukum Islam yang telah ditetapkan, sebab kegiatan ini tersebut terlihat memaksa dan akan merugikan jika konsumen

¹⁰ Ibu Riana, Konsumen, Wawancara. Makassar, Hari Minggu 03 Oktober 2021, Pukul 12:20 WITA.

¹¹ Ibu Darma, Konsumen, Wawancara. Makassar, Hari Kamis 23 Desember 2021, Pukul 16:38 WITA.

tidak rela. Selain itu juga, dalam hal sisa uang pembeli yang diganti dengan permen akad yang terjadi bukan merupakan kehendak kedua belah pihak, melainkan hanya merupakan kebijakan dari manajemen Alfamart saja. Begitu pula dengan praktek pengalihan sisa uang pembeli untuk dana sosial, pihak konsumen tidak mengetahui dan tidak ada pemberitahuan terlebih dahulu oleh pihak manajemen Alfamart mengenai kepada siapa dana sosial tersebut diberikan.

Meskipun pada hakekatnya pengalihan digunakan untuk dana sosial merupakan tindakan terpuji yang seperti bersedekah, hibah ataupun infaq. Hal tersebut perbuatan yang dianjurkan oleh agama untuk kemaslahatan ummat manusia. Akan tetapi dalam praktek tersebut tanpa adanya pemberitahuan persetujuan awal dari pihak konsumen.

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia ini masih belum mendapat banyak perhatian. Penegakan perlindungan konsumen dikatakan berhasil jika setiap konsumen telah sanggup melindungi diri sendiri dari segala macam hal yang merugikannya. Salah satu cara yang baik untuk mengurangi ketidakpuasan adalah dengan menyampaikan pengaduan, konsumen dapat menyampaikan ketidakpuasannya terhadap barang/jasa yang digunakan baik melalui pihak ketiga, yaitu lembaga konsumen. Salah satu lembaga konsumen yang sudah lama berdiri adalah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Perlindungan konsumen

merupakan perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan memenuhi hak konsumen. Sebagai contoh, pelaku usaha atau para penjual diwajibkan menunjukkan tanda atau label harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen. Salah satu hak konsumen yang berkaitan dengan harga barang adalah hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi dan berhak mendapatkan produk dengan harga yang wajar. Dari penjelasan di atas maka pelaku usaha dianggap telah melakukan pelanggaran hukum karena tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan tidak memberikan informasi harga barang yang jelas kepada konsumen. Dalam hukum perlindungan konsumen, antara pelaku usaha dan konsumen dilarang saling merugikan satu sama lain, dalam konteks ini dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang dapat menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.

Hingga saat ini banyak usaha yang dilakukan antara karyawan dengan konsumen, disisi lain sedikit kenakalan yang dilakukan oleh karyawan untuk mendapatkan keuntungan secara mudah. Usaha tersebut dapat dilakukan dengan salah satunya ketidakjujuran struk belanja berupa perbedaan harga yang dicantumkan pada rak barang dengan harga yang tertera pada struk belanja atau dikasir yang harus dibayarkan.¹² Dalam hal ini tidak begitu banyak masyarakat yang menyadari hal tersebut, sehingga

¹² Eli Wuria Dewi (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 1, Yogyakarta : Graha Ilmu, hlm. 35.

karyawan dengan mudah dan mempergunakan kesempatan tersebut untuk mendapatkan keuntungan atas kerugian yang diderita orang lain. Selain mendapatkan keuntungan atas kerugian dalam perbedaan struk belanja terdapat juga kerugian yang dilakukan dengan penambahan barang pada struk belanja. karyawan menambahkan barang yang tidak dibeli konsumen ke dalam struk belanja sehingga konsumen membayar lebih harga barang yang tidak dibelinya.

Seringkali, pihak karyawan juga tidak memberikan struk belanja pada konsumen hanya memberi uang total kembalian yang dibelanja oleh konsumen untuk menghindari tertangkapnya perbuatan yang dilakukannya. Padahal, hal tersebut sudah tertulis catatan bahwa kasir wajib memberikan struk belanja kepada konsumen. Konsumen adalah setiap individu pemakai barang dan jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri atau orang lain serta tidak untuk diperdagangkan.¹³ Konsumen juga merupakan pihak yang dapat melakukan gugatan terhadap pelaku usaha jika konsumen merasa dirugikan. Hak atas konsumen juga yaitu dari kodrat manusia sebagai manusia yang diciptakan oleh Allah, sebagai makhluk ciptaan Allah, manusia mempunyai sejumlah hak sebagai manusia dan untuk

¹³ Ahmad Azhar Basyir (2000), dalam bukunya yang berjudul *Asas-asas Hukum Mua'amlat (Hukum Perdata Islam)*

mempertahankan kemanusiaannya, misalnya hidup, hak kebebasan, dan hak lain yang berhubungan dengan sifat makhluk.

Dalam pandangan hukum secara umum hal ini memang bukanlah masalah yang sangat besar tetapi pada dasarnya syariat islam mengajarkan agar umat Islam melakukan kejujuran terhadap konsumen artinya bahwa terjalinnya kerjasama dan kesepakatan yang baik antara karyawan dan konsumen dalam transaksi yang dilakukan. Namun yang perlu dikaji lagi adalah apakah alasan untuk ketidakjujuran karyawan pada struk belanja dalam konsumen. Berdasarkan observasi di atas peneliti tertarik akan melakukan penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Ketidakjujuran Karyawan Pada Struk Belanja (Studi Kasus pada Alfamart di Kota Makassar)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen terhadap ketidakjujuran karyawan Alfamart di Kota Makassar?
2. Apa pertanggungjawaban karyawan terkait ketidakjujuran pada struk belanja Alfamart di Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana perlindungan hukum konsumen terhadap ketidakjujuran karyawan Alfamart di Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pertanggungjawaban karyawan terkait ketidakjujuran pada struk belanja Alfamart di Kota Makassar.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Segi Teoritis,

penelitian ini diharapkan mampu berguna untuk menambah ilmu pengetahuan bagi penelitian dan semua pihak akademik tentang perlindungan hukum konsumen terhadap ketidakjujuran karyawan pada struk belanja.

2. Segi Praktis,

Hasil penelitian terhadap praktek perlindungan hukum konsumen terhadap ketidakjujuran karyawan pada struk belanja dapat dimanfaatkan oleh:

- a. Bagi Minimarket Alfamart Hasil penelitian ini adalah dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi Alfamart dalam

melayani konsumen dan memperhatikan hak-hak konsumen.

- b. Bagi penulis sebagai bahan kajian ilmiah dari teori-teori yang pernah didapat dan mengaplikasikan secara empiris didunia nyata dengan harapan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak lain yang ingin mengetahui secara lebih mendalam tentang Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Ketidakjujuran Karyawan Pada Struk Belanja (Studi Kasus pada Alfamart di Kota Makassar).
- c. Bagi masyarakat/konsumen Diharapkan dapat menjadi pegangan bagi masyarakat/konsumen agar mengetahui perlunya akad atau akat sepakat terlebih dahulu antara kedua belah pihak atas praktek pengalihan sisa uang pembeli dalam melakukan transaksi jual beli.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum Konsumen

1. Pengertian konsumen, Hukum Konsumen, Perlindungan konsumen.

Konsumen sebagai peng-indonesia-an dari istilah asing Inggris : *consumer*, dan Belanda : *cosumment*, secara harfiah diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”. Ada juga yang mengartikan “setiap orang yang menggunakan barang atau jasa”. Dari pengertian diatas terlihat bahwa ada perbedaan antara konsumen sebagai orang alami atau pribadi kodrati dengan konsumen sebagai perusahaan atau badan hukum. Perbedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut menggunakan barang tersebut untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual, diproduksi lagi).¹⁴

Terdapat tiga pengertian konsumen yang ingin mendapat perlindungan:¹⁵

¹⁴ Abdul Halim Barkatulah (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen “Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran”*, Banjarmasin, Fakultas Hukum Unlam res, hlm. 7.

¹⁵ Adrian Sutedi (2010). *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor : Ghalia Indonesia, hlm 10

- a. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi (produsen) menjadi barang dan/atau jasa lain atau untuk memperdagangkannya (distributor), dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama seperti pelaku usaha.
- c. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya, dan tidak untuk diperdagangkan kembali

Pengertian konsumen ini di berbagai Negara memiliki pengertian yang berbedabeda atau setiap Negara memiliki definisi sendiri mengenai konsumen. Sebagai contoh, di Spanyol, konsumen diartikan tidak hanya individu (orang), tetapi juga sesuatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir.¹⁶

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna, dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan

¹⁶ Adrian Sutedi *Op. Cit.*, hal 8

tertentu. Sedangkan pengertian menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁷

Definisi mengenai konsumen sebagaimana di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atas terdapat beberapa unsur di dalamnya, unsur-unsur tersebut yaitu :¹⁸

a. Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*).

b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat

¹⁷ Pasal 1 ayat (2) Undang -Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika, hlm, 27.

digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak semata-mata dari transaksi jual beli.

c. Barang dan/atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang dan/atau jasa.

d. Yang Tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia dipasaran (lihat juga bunyi Pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK).

e. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Makhluk Hidup Lain.

Transaksi konsumen ditunjukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakan dalam defenisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan.

f. Barang dan/atau Jasa itu tidak untuk Diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen diberbagai Negara.

Banyaknya pengertian akan konsumen ini dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) batasan, yaitu :¹⁹

- 1) Konsumen komersial (commercial consumer), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
- 2) Konsumen antara (intermediate consumer), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
- 3) Konsumen akhir (ultimate consumer/end user), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.

¹⁹ Az. Nasution (2002). *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*. Jakarta : Diadit Media, hlm. 13.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁰

Pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa, pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²¹

Barang dan/atau jasa dalam penggunaannya dijamin akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi ganti rugi.²²

²⁰ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²¹ Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²² Gunawan Widjaja & Ahmad Yani (2000). *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Gramedia, hlm. 30.

Hukum perlindungan konsumen Juga merupakan keseluruhan asas – asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaanya dalam bermasyarakat.²³

2. Perbedaan Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum Konsumen bersifat umum yang diartikan sebagai keseluruhan asas – asas dan kaidah – kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan jasa konsumen didalam pergaulan hidup. Sedangkan Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas – asas atau kaidah – kaidah bersifat mengatur, dan juga mengundang sifat yang melindungi kepentingan konsumen.

3. Azas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas-asas huku perlindungan konsumen yang dikelompokkan dalam 3 kelompok , yakni:²⁴

- a. Asas keadilan
- b. Asas kemanfaatan

²³ Kurniawan (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press, Hlm.42

²⁴ Hj. Sri Lestari Poernomo (2020). “*Analisis Perlindungan Konsumen Produk Makanan Kemasan Yang Beredar Di Kota Makassar*”, Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia, Makassar, 3(1) hlm. 48.

c. Asas kepastian hukum

Tujuan perlindungan konsumen berdasarkan Undang – Undang Perlindungan Konsumen Pasal 3 Nomor 8 Tahun 1999 sebagai berikut:²⁵

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengakut harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam, memilih menentukan hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan system 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 bertanggung jawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

²⁵ Janus Sidabalok (2010) Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 44

4. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Dasar hukum dari pelaksanaan perlindungan konsumen dari prespektif hukum positif yaitu:²⁶

- a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1961 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang barang menjadi Undang-Undang.
- b. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang hygiene.
- c. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang wajib dafrat perusahaan.
- d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan.
- e. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur tentang perlindungan konsumen;

5. Hak dan Kewajiban Konsumen

Resolusi Perserikatan Bangsa-bangsa Nomor 39/24 Tahun 1985 tentang perlindungan konsumen (gudelines for consumer protection), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yaitu:²⁷

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.

²⁶ Dewi Khoiratun (2017). "*Perlindungan Konsumen Terhadap Implementasi Klausu Baku*"(Institut Agama Islam Negeri(IAN) Metro), hlm. 35.

²⁷ Undang – Undang Perlindungan Konsumen Republik Indonesi, No 8, Tahun 1999

- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen.
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi.
- d. Pendidikan konsumen.
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif.
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatannya proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Menurut pasal 4 Undang-Undang tentang perlindungan konsumen, memiliki hak-hak sebagai berikut:²⁸

- 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;

²⁸ Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- 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 mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/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.

Maka sebagai konsumen memiliki berbagai hak dalam tindakan pembelian barang serta adanya berbagai perlindungan hukum terhadap konsumen.²⁹ Sesuai dengan Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen, Kewajiban Konsumen adalah :

²⁹ Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b) Beritikad 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

B. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen

1. Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Perdata Dan

Hukum Publik :

a. Hukum Perdata

Hukum perlindungan konsumen dalam hukum perdata yakni dalam pengertian hukum perdata dalam arti luas, yakni hukum perdata yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUH Dagang), serta Peraturan Perundang-Undangan Nasional yang tergolong dalam hukum privat.

KUH Perdata walaupun tidak secara khusus mengatur menyebutkan istilah konsumen, tetapi ketentuan-ketentuan dalam KUH Perdata juga mengatur masalah hubungan antara

pelaku usaha. Salah satu aspek hukum privat yang terdapat dalam Buku III KUH Perdata tentang Perikatan, yakni berkaitan dengan aspek hukum perjanjian maupun Perbuatan Melawan Hukum (PMH). Selanjutnya, dalam KUH Dagang yang berkaitan Pengangkutan, Asuransi, dll. Adapun dalam peraturan perundang-undangan nasional perlindungan konsumen antara lain yang terdapat dalam UU Pangan.

b. Hukum Publik

Hukum perlindungan konsumen dalam hukum publik yang dimaksud adalah hukum yang mengatur hubungan antara negara dan alat-alat perlengkapannya atau hubungan antara negara dengan perorangan. Adapun yang termasuk dalam hukum publik dan terutama dalam kerangka hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen adalah Hukum Administrasi Negara (HAN), Hukum Pidana, Hukum Acara Perdata/ Pidana, dan Hukum Internasional.³⁰

2. Prinsip – Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen

Prinsip Umum yang terkandung dalam UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sesuai dengan pasal 2 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,

³⁰ Suwandono, Agus & Dajaan, Susilawati S (2015) *Hukum Perlindungan Konsumen. In: Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen. Universitas Terbuka, Jakarta, Hlm. 25.*

perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 prinsip yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu sebagai berikut:

a. Prinsip Manfaat

Dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar- besarnya sebagai kepentingan konsumen secara keseluruhan.

b. Prinsip Keadilan

Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara optimal dan memberikan kesempatan pada konsumen untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Prinsip Keseimbangan

Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen dalam arti materil maupun spritual.

d. Prinsip Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan pakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang digunakan .

e. Prinsip Kepastian Hukum

Dimaksudkan agar konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen dimana Negara dalam hal ini turut menjamin adanya kepastian hukum tersebut.³¹

C. Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Sedangkan dalam penjelasan UUPK yang termasuk pelaku usaha yaitu perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi,

³¹ Edmon Makarim(2005). *Pengantar Hukum Telematika*, Jakarta: PT. Raja grafindo Persada, hlm. 135.

importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Jadi pengertian pelaku usaha dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut luas sekali, karena pengertiannya tidak dibatasi hanya pabrikan saja, melainkan juga para distributor (dan jaringannya), serta termasuk para importir.³²

Pelaku usaha menurut Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan Pasal 1 ayat 14 mengatur tentang setiap orang perseorangan warga Negara Indonesia atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang melakukan kegiatan usaha dibidang Perdagangan.³³

2. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

a. Hak Pelaku Usaha

- 1). Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 2). Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik.

³²Renata, Derby, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (2011)*, Bandung : Jaya Pustaka, hlm. 150

³³Jesica, Mila, *Pasal 1, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan (2014)*. Jakarta : Keni Media, hlm. 158

- 3). Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa Konsumen.
- 4). Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

b. Kewajiban Pelaku Usaha

- 1). Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2). Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan
- 3). Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 4). Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- 5). Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- 6). Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian

apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.³⁴

D. Tinjauan Ketidakjujuran Karyawan Pada Struk Belanja

1. Pengertian Karyawan

Karyawan merupakan seseorang/orang yang bekerja di suatu perusahaan atau badan usaha. Karyawan sering kali melakukan kecurangan dalam praktek usahanya dengan ketidakjujuran dalam kegiatan transaksi dalam struk belanjaan yang dapat mengakibatkan kerugian yang dialami oleh konsumen.³⁵

2. Hak dan kewajiban Karyawan

Hak dan kewajiban tidak semata-mata ada dengan sendirinya, melainkan timbul dari 2 unsur yaitu timbul karena perjanjian dan dari Undang-undang. Timbulnya hak dan kewajiban yang ada dalam undang-undang sudah ditetapkan oleh negara dan sudah cukup jelas untuk dikemukakan. Seperti yang tercantum dalam Kitab KUHPerdara Bab III Perikatan Yang Lahir Karena Undang-Undang, pasal 1352 “Perikatan-perikatan yang dilahirkan demi undang-undang, timbul dari undang- undang saja,

³⁴ H. Syahrudin (2018). “*Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”. Universitas Muslim Indonesia (UMI) 7(1), hlm. 5.

³⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika, hlm. 5.

atau dari undang-undang sebagai akibat perbuatan orang.”³⁶ Artinya, berlakunya perikatan karena undang-undang didasari akibat perbuatan manusia yang melakukan penyelewengan maupun kesalahan.

Sedangkan yang timbul melalui perjanjian ada 2, yakni perjanjian standart kontrak (perjanjian baku) atau kontrak baku (perjanjian yang sudah ditetapkan perusahaan tanpa melibatkan karyawan/ tenaga kerjanya) dan perjanjian karena persetujuan (penentuannya melibatkan kedua belah pihak antara pengusaha dengan karyawan/ tenaga kerja serta ada kesepakatan untu memutuskan isi perjanjian).

Menurut Ridwan Khairandy dalam R.M. Panggabean, perusahaan menciptakan bentuk kontrak sebagai bagian untuk menstabilkan hubungan pasar eksternal mereka.³⁷ Penggunaan kontrak baku dalam dunia bisnis dewasa ini menimbulkan permasalahan hukum yang memerlukan pemecahan. Secara tradisional suatu perjanjian terjadi didasarkan pada asas kebebasan berkontrak diantara kedua belah pihak, yang memiliki kedudukan yang seimbang. Kesepakatan yang didapat dalam perjanjian itu merupakan

³⁶ R Subekti & R. Tjitrosudibio (2003), *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata= Burgerlijk Wetboek: dengan tambahan Undang-Undang Pokok Agraria dan Undang-Undang Pokok Perkawinan*, Jakarta : PT Pradnya Paramita, hlm. 344

³⁷ Panggabean, R.M.(2009). “*Keabsahan Perjanjian dengan Klausul Baku.*” *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 17.4 651-667, hal. 652.

hasil negosiasi diantara para pihak. Proses semacam ini tidak ditemukan dalam perjanjian baku. Hampir tidak ada kebebasan dalam menentukan isi perjanjian dalam negosiasi. Isi atau syarat-syarat perjanjian telah ditentukan secara sepihak oleh pengusaha.³⁸ Namun dalam penelitian ini yang menjadi pihak pertama dan kedua adalah pengusaha (direktur/ pemimpin perusahaan) dengan karyawan. Sehingga yang berwenang dalam pembuatan perjanjian dalam kontrak baku tersebut hanya diputuskan oleh pemimpin perusahaan tanpa melibatkan karyawan.

Sedangkan perjanjian karena persetujuan dalam Bab II KUHPerdara Pasal 1313 “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih.”³⁹ Artinya bahwa satu orang atau lebih mengikatkan diri dengan cara membuat peraturan yang disepakati dan dirumuskan oleh satu orang lai atau lebih.

Adapun hak dan kewajiban karyawan tertuang dalam Pasal 3, 4, 6, 9 dan 11 Undang-undang No. 14 Tahun 1969⁴⁰ yang merupakan Undang-undang pokok mengenai tenaga kerja, mengatur hak-hak tenaga kerja tersebut adalah: Tenaga kerja berhak mendapat pekerjaan dan penghasilan yang layak. Hal ini tertuang dalam pasal 3 yang berbunyi “Tiap tenaga kerja berhak

³⁸ Ibid., Hlm. 652.

³⁹ R Subekti & R. Tjitrosudibio (2003), *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata= Burgerlijk Wetboek: dengan tambahan Undang-Undang Pokok Agraria dan Undang-Undang Pokok Perkawinan*, Jakarta : PT Pradnya Paramita, hal. 338.

⁴⁰ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1969 Tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja, diakses dari www.hukumonline.com/pusatdata

atas pekerjaan dan penghasilan yang layak bagi kemanusiaan.” Salah satu tujuan penting dari masyarakat adalah memberikan kesempatan bagi tiap tenaga kerja untuk memperoleh pekerjaan dan penghasilan yang memberikan kesejahteraan. Hal ini sesuai dengan pasal 2 ayat (2) UUD 1945.⁴¹

- a. Bahwa setiap karyawan berhak memilih pekerjaan sesuai dengan bakat dan kemampuan yang dimiliki. Tercantum dalam pasal 4 “Tiap tenaga kerja memilih dan ataupindah pekerjaan sesuai dengan bakat dan kemampuannya.”⁴² Selain mendapat jaminan penghasilan yang layak dari perusahaan, karyawan juga diperkenankan memilih pekerjaan yang disukai dan dapat dikerjakan dengan sebaik mungkin untuk memperoleh kepuasan.
- b. Tenaga kerja memiliki kesempatan untuk mendapat pembinaan keahlian berupa pendidikan dan pelatihan dari perusahaan. Sesuai dengan pasal 6 “Tiap tenaga kerja berhak atas pembinaan keahlian dan kejuruan untuk memperoleh serta menambah keahlian dan keterampilan kerja sehingga potensi dan daya kreasinya dapat dikembangkan dalam rangka mempertinggi

⁴¹ www.triagonalmedia.com/2015/06/hak-dan-kewajiban-tenaga-kerja.html

⁴² Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1969 Tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja, diakses dari www.hukumonline.com/pusatdata

kecerdasan dan ketangkasan kerja sebagai bagian yang tak dapat dipisahkan dari pembinaan bangsa.”

- c. Karyawan juga memiliki kesempatan untuk mendapatkan perlindungan keselamatan kerja. Sesuai dengan pasal 9, yang bunyinya “tiap tenaga kerja berhak mendapat perlindungan atas keselamatan, kesehatan, kesusilaan, pemeliharaan, moral kerja serta perlakuan yang sesuai dengan martabat manusia dan moral agama.” Hal ini dimaksudkan agar karyawan mendapatkan keamanan sehingga meningkatkan produksi perusahaan, maka karyawan harus mendapatkan perlindungan dari berbagai persoalan yang mengganggu dalam segala urusan pekerjaan.
- d. Secara pengembangan mengenai sumber daya manusia, serikat buruh penting untuk dilakukan untuk pemeliharaan hubungan industrial. Tercantum pada pasal 11 ayat (1), “Tiap tenaga kerja berhak mendirikan dan menjadi anggota perserikatan tenaga kerja.” Artinya, perserikatan tenaga kerja diadakan untuk melindungi dan memperjuangkan kepentingan-kepentingan karyawan ataupun tenaga kerja.

3. Pengertian Struk Belanja

Struk Belanja Merupakan alat bukti pembelian atau penerimaan dalam sebuah transaksi, umumnya dalam kegiatan

belanja. Struk menjadi bukti bahwa barang-barang yang dibeli telah sah menjadi milik pembeli. Jika ada, struk diberikan pada pembeli beserta uang kembalian hasil pembayaran.⁴³

4. Ketidakjujuran Karyawan Pada Struk Belanja

Ketidakjujuran pada struk belanja seringkali disepelekan karena dianggap nominal kerugian masih terbilang kecil, membuat pihak yang berwenang masih enggan untuk menindaklanjuti melainkan hanya memberikan peringatan kecil. Korban-korban pun sungkan melaporkan kejadian ketidakjujuran yang dialaminya ini ke kantor polisi karena pesimismenya bahwa kasus tersebut tidak akan ditindaklanjuti. Seringkali, korban lebih memilih bercerita lewat social media dengan harapan kejadian tersebut dapat terhentikan. Dengan tidak adanya upaya hukum yang diberikan tentu sama saja dengan memberikan peluang besar kepada pelaku untuk terus melancarkan aksinya kepada masyarakat sehingga semakin banyaknya korban yang terkena ketidakjujuran tersebut..⁴⁴

⁴³ <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Struk>. Diakses pada tanggal 03 Januari 13:15 WITA

⁴⁴ Celina tri Siwi Kristiyanti (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika, hlm. 113.

E. Tinjauan Tentang Alfamart

1) Pengertian Alfamart

PT. Sumber Alfaria Trijaya,Tbk atau yang lebih dikenal Alfamart adalah perusahaan nasional yang bergerak dalam bidang perdagangan umum dan jasa eceran yang menyediakan kebutuhan pokok sehari-hari. Bergerak dalam bidang perdagangan dan distribusi rokok serta barang konsumsi lainnya. PT. Sumber Alfaria Trijaya,Tbk atau yang lebih dikenal Alfamart Didirikan pada tahun 1989 oleh Djoko Susanto dan keluarga PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart atau Perseroan), mengawali usahanya di bidang perdagangan dan distribusi, kemudian pada 1999 mulai memasuki sektor minimarket. Ekspansi secara eksponensial dimulai Perseroan pada tahun 2002 dengan mengakuisisi 141 gerai Alfaminimart dan membawa nama baru Alfamart. Saat ini Alfamart merupakan salah satu yang terdepan dalam usaha ritel, dengan melayani lebih dari 2,1 juta pelanggan setiap harinya di hampir 6.000 gerai yang tersebar di Indonesia. Alfamart menyediakan barang-barang kebutuhan pokok dengan harga yang terjangkau, tempat belanja yang nyaman, serta lokasi yang mudah dijangkau. Didukung lebih dari 60.000 karyawan menjadikan Alfamart sebagai salah satu pembuka lapangan kerja terbesar di Indonesia.

Di pulau Sumatera Alfamart sudah tersebar banyak dari kota sampai ke penjuru daerah yang berfungsi sebagai sumber daya potensial dalam mencapai tujuan dan memajukan perusahaan. Agar berhasil di dalam pasar ritel yang kompetitif, para pelaku ritel harus dapat menawarkan produk yang tepat dengan harga yang tepat. Namun pada era sekarang, harga dan produk bukanlah factor utama yang berpengaruh terhadap penjualan. Pelayanan yang baik yang dilakukan oleh perusahaan juga bisa menjadi salah satu faktor kuat yang mempengaruhi penjualan dan menjadi nilai plus di mata konsumen.⁴⁵

2) Visi, Misi, dan Budaya Alfamart

Visi, Misi dan Budaya Alfamart adalah sebagai berikut :⁴⁶

a. Visi

Menjadi jaringan distribusi retail terkemuka yang dimiliki oleh masyarakat luas, berorientasi kepada pemberdayaan pengusaha kecil, pemenuhan kebutuhan, dan harapan konsumen, serta mampu bersaing secara global.

⁴⁵ Dedi Suharyadi (2020) “*Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Dan Presensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pt. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Area Sukarami*”, Palembang : Fakultas Ekonomi Tridinanti, hlm, 2.

⁴⁶ Tria Rusdiyanti (2020) “ Simtem pembayaran dana sewa lokasi toko alfamart pada PT. sumber alfaria trijaya tbk branch parung”, Bogor : IBIK, hlm, 25.

b. Misi

- 1). Memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumen dengan berfokus pada produk dan pelayanan yang berkualitas unggul.
- 2). Selalu menjadi yang terbaik dalam segala hal yang dilakukan dan selalu menegakkan tingkah laku/ etika bisnis yang tinggi.
- 3). Ikut berpartisipasi dalam membangun negara dengan menumbuh kembangkan jiwa wiraswasta dan kemitraan usaha.
- 4). Membangun organisasi global yang terpercaya, tersehat dan terus bertumbuh serta bermanfaat bagi pelanggan, pemasok, karyawan, pemegang saham dan masyarakat pada umumnya.

c. Budaya Alfamart

- 1). Integritas yang tinggi.
- 2). Inovasi untuk kemajuan yang lebih baik.
- 3). Kualitas dan produktivitas yang tertinggi.

4). Kerjasama team.

5). Kepuasan pelanggan melalui standar pelayanan yang terbaik.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah. Sesuai dengan judul yaitu : “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Ketidakjujuran Karyawan Pada Struk Belanja (Studi Kasus Pada Alfamart Di Kota Makassar)”, maka definisi operasional yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Perlindungan Hukum

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian perlindungan adalah hal memperlindungi atau memproteksi, sedangkan konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), penerima pesan iklan, dan pemakai jasa. Dari pengertian tersebut sudah mulai tergambar apa itu perlindungan konsumen. Berdasarkan UUPK Pasal 1 ditentukan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin

adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁴⁷

2. Perjanjian

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perjanjian adalah “persetujuan tertulis atau dengan lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan mentaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu.”⁴⁸

Kamus Hukum menjelaskan bahwa perjanjian adalah “persetujuan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, tertulis maupun lisan, masing-masing sepakat untuk mentaati isi persetujuan yang telah dibuat bersama.” Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.⁴⁹

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya).

⁴⁷ Shidarta (2006), Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi , Jakarta : Gramedia Widiasarana, hlm, 3.

⁴⁸ Departemen Pendidikan Nasional (2005) Kamus Besar Ikthasar Indonesi Edisi Ketiga, Jakarta : Balai Pustaka. Hlm, 458.

⁴⁹ Sudarsono (2007) Kamus Hukum, Jakarta: Rineka Cipta, hlm, 363.

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam kegiatan bisnis. Kewajiban pelaku usaha telah jelas diatur dalam Pasal 7 angka 1 UUPK. Pelaku usaha bertanggung jawab untuk menciptakan kegiatan ekonomi yang sehat dalam berusaha demi pembangunan nasional ini. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak yang terkait.⁵⁰ Pelaku usaha diharapkan dapat melaksanakan kewajiban-kewajiban dengan baik agar terlaksananya kegiatan ekonomi yang sehat dengan konsumen. Maka pelaku usaha yang merugikan konsumen baik fisik serta psikis dapat diberikan sanksi administratif maupun sanksi pidana.

⁵⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti (2008) Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta : Sinar Grafika, hlm, 92.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang harus diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.⁵¹

Penelitian yang digunakan adalah Empiris. Penelitian Hukum Empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian empiris juga digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik.⁵²

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kota Makassar dengan pengkajian pustaka yang didukung penelitian lapangan di minimarket

⁵¹ Sugiono (2009), *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan RAD* Bandung : Alfabeta, hlm.

2

⁵² Mukti Fajar, Yulianto Achmad (2010), *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, hlm. 34 & 51.

Alfamart yang ada dikota Makassar, Adapun alasan memilih lokasi penelitian ini karena tanpa disadari konsumen sangat dirugikan dengan ketidakjujuran karyawan terkait struk belanja.

C. Populasi dan sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari objek yang diteliti. Menurut Sugiyono “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan kemudian ditarik kesimpulannya”⁵³ Selain dari pengertian di atas, pengertian populasi lainnya adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵⁴

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan di salah satu Mini market Alfamart kota Makassar jumlah populasi pada penelitian ini tidak diketahui atau tidak dapat dipastikan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵⁵ Sampel adalah bagian dari populasi. Jenis sampel yang harus mencerminkan populasi. Sampel dapat

⁵³ Sugiyono (2008), *Metode Penelitian Pendidikan, Cetakan Kedua belas*, Bandung: Penerbit Alfabeta, hlm. 11.

⁵⁴ Sugiyono, *Op. Cit.*, hal. 80

⁵⁵ *Ibid.*, hal. 81.

didefinisikan sebagai sembarang himpunan sebagai bagian dari suatu populasi.⁵⁶

Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu yaitu :

1. Alfamart di Kota Makassar
 - Jalan A.P Pettarani dengan jumlah karyawan 2 orang
 - Jalan Haji Kalla dengan jumlah karyawan 2 orang
 - Jalan Tamalate dengan jumlah karyawan 2 orang
2. Konsumen dengan jumlah 5 orang

D. Jenis dan Sumber Data

Adapun Sumber data dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber atau informasi yang menjadi subjek dalam penelitian ini. Berdasarkan sumber pengambilan data dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh dilapangan langsung dari lapangan mengenai hal atau peristiwa atau

⁵⁶ Endang Widi Winarni (2018). *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Jakarta: Penerbit Bumi Aksara, hlm. 40.

gejala-gejala melalui observasi, wawancara dan angket.⁵⁷ Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah keterangan-keterangan hasil dari wawancara mendalam serta pengamatan yang dilakukan baik dari para karyawan Minimarket maupun pembeli dengan rincian di Alfamart di Kota Makassar

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, misalnya berupa bahan-bahan dan literatur atau Dokumentasi dan lain-lain.⁵⁸ Yang berkaitan dengan judul skripsi ini sebagai bahan acuan atau bahan rujukan.

Berdasarkan data yang telah terkumpul baik data primer maupun data sekunder, peneliti melakukan analisis data dengan menggunakan metode analisis secara deskriptif analisis adalah penelitian yang menggambarkan data dan informasi yang berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh di lapangan dengan melakukan kajian secara mendalam terhadap fakta-fakta yang ada dan memberikan penilaian terhadap

⁵⁷ Masriadi Adi Atjo (2000). *Prospek PTP Kelapa Sawit Surya Raya Terhadap Peningkatan Penyerapan Tenaga Kerja Di Kabupaten Mamuju*, (Makassar : Hasil Penelitian Jurusan Ekonomi dan Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas 45 Makassar), hlm. 25.

⁵⁸ Ibid., hlm. 26.

permasalahan yang di angkat melalui interpretasi yang tepat dan akurat.⁵⁹

E. Teknik Pengumpulan Data

Karena penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara sebagai berikut :

1. Wawancara (Interview)

Pengumpulan data melalui wawancara dengan secara langsung berhadap-hadapan dengan menggunakan seluruh komunikasi secara wajar dan lancar terhadap penjual, karyawan, dan pembeli yang ada di minimarket .

Dalam penelitian ini penyusun menggunakan wawancara semi terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan.⁶⁰

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang

⁵⁹ Kasiram (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Yogyakarta: Sukses Offset, hlm. 175.

⁶⁰ Suharismi Hadi (1993), *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka cipta, hlm. 197.

relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan dengan penelitian.⁶¹

3. Observasi

Observasi yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan di lapangan dengan jalan pengamatan dan pencatat, penulis tidak ikut mengambil bagian dalam aktivitas tetapi hanya mengalami beberapa kegiatan yang erat hubungannya dengan masalah yang akan di bahas.

F. Teknik Analisis

Adapun teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data dengan menggunakan teknik berpikir sebagai berikut :

1. Induktif

Yaitu cara berpikir berdasarkan fakta-fakta khusus, kemudian diarahkan pada penarikan kesimpulan yang bersifat umum.⁶²

⁶¹ Muhammad Ridwan (2004), *Identifikasi Kecakapan Hidup (Life Skill) Dalam Muatan Kurikulum Pendidikan Teknik Arsitektur Di Jurusan Pendidikan Teknik Bangunan FPTK UPI*, (Bandung: Laporan Hasil Penelitian Fakultas Pendidikan Teknik Dan Bangunan UPI), hlm. 105.

⁶² M. Arifin (2003), *Ilmu Perbandingan Pendidikan*, Cet. IV Jakarta : Golden Terayon Press hlm. 131.

2. Deduktif

Yaitu perumusan kembali dari statement yang bersifat umum kemudian menarik kesimpulan yang bersifat khusus.

3. Komparatif

Yaitu membandingkan data antara satu dengan yang lainnya, kemudian pada akhirnya mengambil suatu kesimpulan hasil yang diperoleh.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT.Sumber Alfariya Trijaya,Tbk (Alfamart)

1. Sejarah PT.Sumber Alfariya Trijaya,Tbk (Alfamart)

Alfamart adalah sebuah brand minimarket penyedia kebutuhan hidup sehari-hari yang dimiliki oleh PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Pada tanggal 22 Februari tahun 1989 merupakan awal berdirinya Alfamart, dengan dimulainya usaha dagang rokok dan barang - barang konsumsi oleh Djoko Susanto dan keluarga yang kemudian mayoritas kepemilikannya dijual kepada PT. HM Sampoerna pada Desember 1989. Kantor pusat Alfamart berdomisili di Jl. M.H. Thamrin No. 9 Cikokol, Tangerang 15117, Indonesia. Telp: (62-21) 5575-5966 (Hunting), Fax: (62-21) 5575-5961, 5575-4918.

Pada tahun 1994 Struktur kepemilikan berubah menjadi 70% dimiliki oleh PT. HM Sampoerna,Tbk dan 30% dimiliki oleh PT. Sigmantara Alfindo (keluarga Djoko Susanto).

PT. Alfa Minimart Utama (AMU) didirikan pada tanggal 27 Juli 1999, dengan pemegang saham PT. Alfa Retailindo, Tbk sebesar 51% dan PT. Lancar Distrindo sebesar 49%. PT. Alfa Minimart Utama (AMU) ini kemudian membuka Alfa Minimart pada

tanggal 18 Oktober 1999 berlokasi di jalan Beringin Raya, Karawaci Tangerang.

Pada tanggal 27 Juni 2002, PT.HM Sampoerna Tbk secara resmi merestrukturisasi kepemilikan sahamnya di PT.Alfa Retailindo Tbk. Saham HM Sampoerna di Alfa Retailindo yang semula 54,4% dikurangi menjadi 23,4%. Disisi lain perusahaan rokok terbesar kedua di Indonesia akan mulai menggarap serius pasar minimarket yang selama ini belum tergarap melalui Alfamart.

Pada tanggal 1 Agustus 2002, kepemilikan beralih ke PT. Sumber Alfaria Trijaya dengan pemegang saham PT. HM. Sampoerna Tbk sebesar 70% dan PT.Sigmantara Alfalindo sebesar 30%. Kemudian nama Alfa Minimart diganti menjadi Alfamart pada tanggal 1 Januari 2003. Pada tahun 2005 Jumlah gerai Alfamart bertumbuh pesat menjadi 1.293 gerai hanya dalam enam tahun. Semua toko berada di pulau Jawa.

Awal tahun 2006 PT. HM Sampoerna Tbk menjual sahamnya, sehingga struktur kepemilikan menjadi PT. Sigmantara Alfindo (60%) dan PT. Cakrawala Mulia Prima (40%). Mendapat Sertifikat ISO 9001:2000 untuk Sistem Manajemen Mutu”.

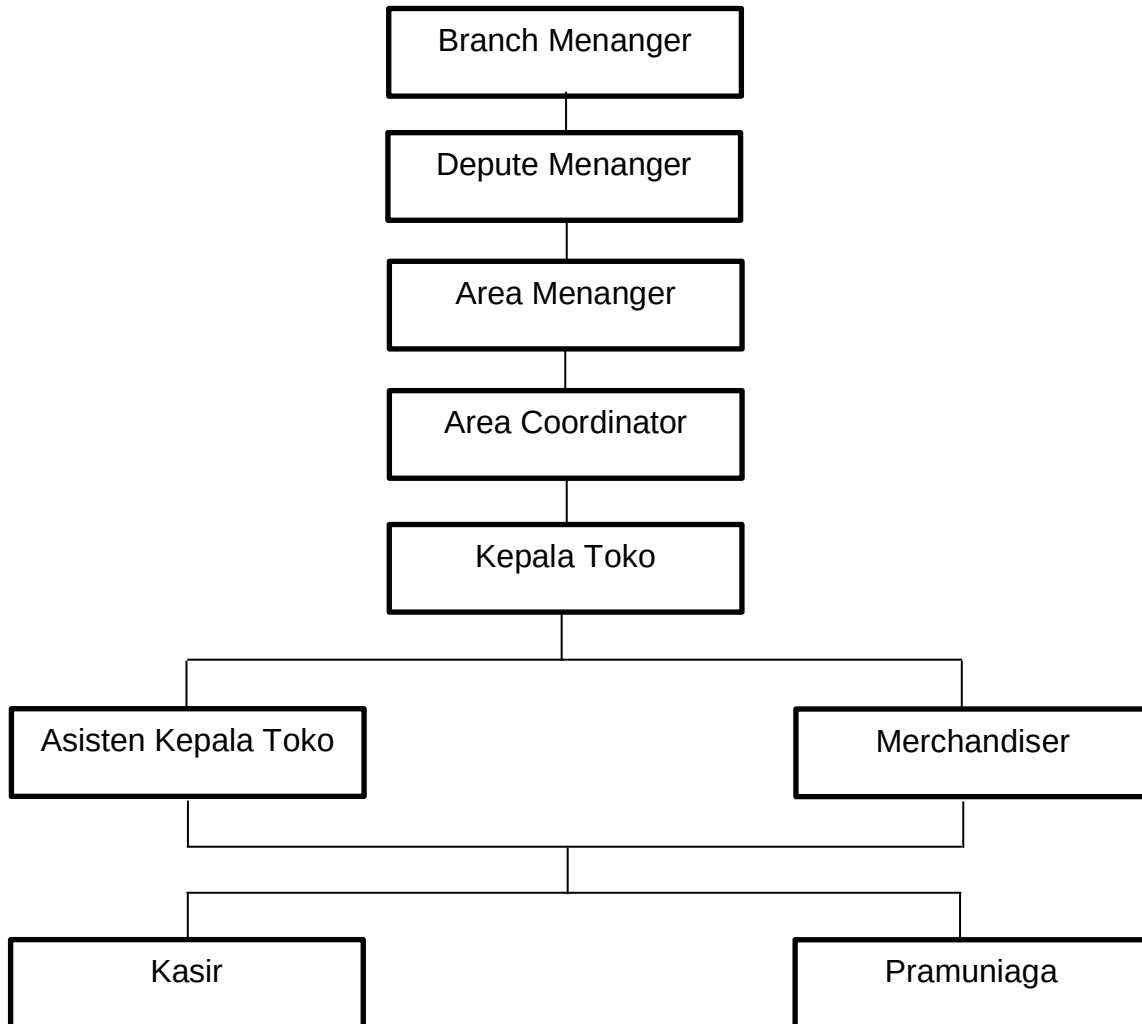
Pertengahan 2007 Alfamart sebagai Jaringan Minimarket Pertama di Indonesia yang memperoleh Sertifikat ISO 9001:2000

untuk Sistem Manajemen Mutu. Jumlah gerai mencapai 2000 toko dan telah memasuki pasar Lampung. Alfamart memiliki 10.666 jaringan minimarket yang terdiri dari minimarket milik sendiri sebanyak 7.596 unit dan minimarket bentuk kerjasama waralaba sebanyak 3.070.

Jaringan minimarket dengan nama Alfamart yang berlokasi di beberapa tempat di Jakarta, Cileungsi, Tangerang, Cikarang, Bandung, Sidoarjo, Cirebon, Cilacap, Semarang, Lampung, Malang, Bali, Klaten, Makassar, Balaraja, Palembang, Bogor, Jember, Banjarmasin, Pekanbaru, Pontianak, Manado, Lombok, Rembang, Karawang, dan Batam.

Awal 2009 menjadi perusahaan publik pada tanggal 15 Januari 2009 di Bursa Efek Indonesia disertai dengan penambahan jumlah gerai mencapai 3000 toko. Termasuk daerah Makassar.

2. Gambar Struktur Toko Ritel Alfamart



Adapun tugas dan wewenang berdasarkan struktur toko Alfamart Air Hitam adalah :

1. Branch Manager adalah seorang manajer cabang eksekutif yang mengawasi divisi atau kantor bisnis besar atau organisasi operasi lokal atau dengan fungsi tertentu.

- a. Bertanggung jawab atas operasional di area sesuai kebijakan.
 - b. Memastikan pembayaran gaji karyawan
 - c. Memberi libur/cuti tepat waktu
 - d. Menentukan fasilitas serta perawatan kepada bawahan jika terluka.
 - e. Memastikan validitas dan kelancaran mekanisme informasi.
2. Deputi Branch Manager
- a. Merencanakan langkah strategis cabang dan target penjualan
 - b. Memonitor dan evaluasi pencapaian target
 - c. Memantau tugas penagihan kolektor dan pembayaran customer
 - d. Berkoordinasi dengan pusat dan cabang lain untuk penentuan wilayah penjualan
3. Area Manager adalah anggota team sekaligus pemimpin team untuk mengelola suatu bisnis.
- a. Melakukan analisa penjualan tiap produk dibandingkan dengan target
 - b. Menganalisa kontribusi penjualan produk terhadap total penjualan
 - c. Analisa produk per outlet

4. Area Coordinator adalah orang yang ditentukan syarat dan khusus kontrak untuk mengelola administrasi kontrak dan pengendalian kerja.
 - a. Melaksanakan pengawasan, meneliti, dan pengarahan teknis dalam pelaksanaan kerja
 - b. Memberikan petunjuk , bimbingan dan saran kepada penyedia jasa
 - c. Mengadakan hubungan kerja sama dan koordinasi hasil pekerjaan secara berkala
 - d. Berwenang menghentikan pekerjaan jika terjadi penyimpangan pelaksanaan pekerjaan.
5. Kepala Toko adalah seorang yang mampu manage minimarket agar terjadi berkesinambungan diantara para karyawan sesuai struktur organisasi.
 - a. Berwenang penuh mengelola toko dan SDM seluruh karyawan.
 - b. Bertanggung jawab terhadap pencapaian target, kehilangan barang dan pengendalian biaya operasi.
 - c. Dalam operasional toko bertanggung jawab penuh akan keuangan kepada pemilik.

6. Asisten Kepala Toko adalah seseorang bekerja dibawah pengendalian kepala toko, dalam menjalankan setiap kegiatan operasional toko.
 - a. Mengkoordinir dan menjalankan semua kegiatan operasional toko.
 - b. Mengkoordinir semua aktivitas toko didalam memberikan pelayanan.
 - c. Mengkoordinir dengan cara area coordinator atau departemen dengan adanya masalah/program yang berkaitan dengan toko.
 - d. Berkoordinasi dengan lingkungan /pejabat setempat.
7. Merchandiser adalah salah satu bagian dari team promosi yang bertugas mendisplay atau memajang produk di etalase toko.
 - a. Memajang, mendisplay, merapikan dan menata produk.
 - b. Menjaga kebersihan produk yang dipajang.
 - c. Menjalankan semua program promosi perusahaan.
 - d. Membantu menjaga stok produk dan memperlebar shelving/tradisional market.
 - e. Membuat hasil laporan yang ditentukan oleh perusahaan.
 - f. Menjalankan tugas kunjungan rencana kerja.
 - g. Memberikan informasi tentang produk.

8. Pramuniaga adalah Membantu koordinator dan supervisor dalam mengelola merchandise / barang dagangan di counter (area penjualan).
 - a. Mengusulkan pembaharuan sistem kerja, penataan dan pemajangan barang yang siap dijual.
 - b. Meminta nasehat, petunjuk dan bimbingan dari atasan dan atau rekan kerja
 - c. Meminta fasilitas yang dapat memperlancar pekerjaan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.
 - d. Mencapai produktivitas kerja yang maksimal.
 - e. Mencapai Target Sales.
 - f. Menjaga Tingkat Shrinkage (angka kehilangan barang).
 - g. Melakukan upaya preventif untuk menanggulangi bahaya kebakaran.
 - h. Memberi informasi yang benar kepada pelanggan secara bijak.
 - i. Menjaga kebersihan Area Penjualan dan Merchandise.
9. Kasir adalah Menjalankan proses penjualan dan pembayaran, Melakukan pencatatan atas semua transaksi.
 - a. Pengecekan jumlah dan jenis barang pada saat penerimaan barang,

- b. Mengorganisir outlet.
- c. Melakukan pemasaran dan pelayanan pasca jual.
- d. Merealisasikan target penjualan.
- e. Mencatat fisik kas yang diterima dan melaporkannya secara harian dalam buku/formulir standar yang sudah dibuat⁶³

B. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Ketidakjujuran

Karyawan Alfamart Di Kota Makassar

Perlindungan konsumen menyatakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen. Perlindungan hukum adalah segala bentuk perbuatan atau tindakan hukum penegak hukum bagi subyek hukum terhadap kewajiban dan hak yang dilaksanakannya didasarkan oleh hukum yang berlaku di Indonesia.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada Hj.Herlina pegawai dari Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar bagian secretariat BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) mengakatan bahwa:⁶⁴ bentuk perlindungan konsumen dari pemerintah sendiri yaitu apabila terdapat keluhan dari konsumen mengenai

⁶³ Sumber : PT Sumber Alfariya Trijaya, Tbk. Minimarker Alfamart Makassar.

⁶⁴ Hj.Herlina, pegawai disperindag, bagian sektertariat BPSK, *wawancara* Senin 21 Februari 2022 pukul 10:35 WITA.

perbedaan harga di rak display dengan struk belanja maka akan diberikan berupa surat panggilan berisi teguran kepada pelaku usaha mengenai masalah tersebut, namun dalam menyelesaikannya melalui majelis dari kantor DISPERINDAG yang biasanya hanya melakukan gelar mediasi kepada pihak konsumen dengan pelaku usaha,serta terdapat tiga unsur dalam majelis penyelesaiannya :

1. Unsur pemerintah
2. Unsur pelaku usaha
3. Unsur konsumen

Ketiga unsur tersebut menjadi acuan untuk dalam hal mediasi kasus permasalahan perbedaan rak display harga dengan struk belanja. Dapat diketahui jumlah Kasus keluhan konsumen kepada kantor disperindag dari tiga tahun terakhir, yaitu :

Tabel 1

No	Tahun	Jumlah kasus	Diselesaikan
1.	2020	9	9
2.	2021	13	13
3.	2022	3	3

Sumber Data : Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar

Dari data table diatas dapat diketahui bahwa dari tahun 2020 sampai 2021 mengalami jumlah peningkatan kasus keluhan konsumen

kepada kantor disperindag serta di tahun 2022 sementara saat ini baru terdapat 10 jumlah kasus, dan semua kasus tersebut dapat diselesaikan dengan cara mediasi oleh majelis kantor.

Perlindungan Konsumen dalam Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pasal 4 huruf (b) diatur bahwa salah satu hak dari konsumen adalah hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

Serta dalam UUPK, diatur hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen. Khususnya Pasal 4 huruf g mengatur hak konsumen yaitu “hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”. Serta kewajiban konsumen khususnya Pasal 5 huruf c yang mengatur kewajiban konsumen yaitu “membayar dengan nilai tukar yang disepakati”.

Tetapi terkadang konsumen menimbulkan kekecewaan maupun kebingungan serta kerugian yang dialami atas perbedaan harga dirak display dengan layar monitor mesin kasir (struk belanja), yang dimana di ketahui hubungan antara karyawan Alfamart dan Konsumen Alfamart tersebut adalah perjanjian jual beli. Perjanjian dapat dibatalkan karena terjadi penyalahgunaan keadaan dimana salah satu pihak berada dalam posisi yang kuat, posisi mana disalahgunakan

oleh pihak tersebut, sehingga merugikan pihak lain.

Salah satu unsur penting diperhatikan dalam berbelanja di Alfamart adalah memperhatikan struk pembayaran yang diberikan kepada kasir. Yang dimana pihak kasir memberikan kepada konsumen setelah melakukan transaksi pembayaran di Alfamart.

Berdasarkan Hasil wawancara dari konsumen ibu hikmawati yang sering berbelanja di Alfamart (Jalan Tamalate) bahwa :

“Lokasi Alfamart memang selalu mudah dijangkau dan terletak di sisi jalan yang ramai dilalui orang. Ini jelas memudahkan, sambil melintas kita bisa mampir sebentar untuk membeli keperluan rumah yang habis stoknya. Tidak perlu parkir terlalu jauh, kendaraan bisa langsung diparkir di depan gerai. kerenaan setiap alfamart mempunyai tempat lahan parkir kendaraan yang luas, dan selalu meringatan kepada pelanggan untuk berhati-hati meninggalkan kendaraan saat berbelanja. penataan (display) barang di Alfamart juga mudah dilihat dan dijangkau, bahkan oleh anak kecil sekalipun. Peletakan barang cukup teratur, baik itu yang sedang masa promo maupun tidak, promonya juga bisa dengan cara menempel harga pada setiap rak barang”.⁶⁵

Kedudukan pelaku usaha berada dalam kedudukan yang paling

⁶⁵ Ibu Hikmawati, konsumen, Hari Jumat 25 Maret 2022, Pukul 14:55

kuat dibandingkan dengan konsumen, maka konsumen perlu mendapatkan perlindungan dan berhak mendapatkan haknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan mengenai kasus ini. Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur dan jelas terkait keadaan jaminan jasa dan barang dan hak dilayani dan secara diperlakukan jujur dan benar tanpa diskriminatif, sehingga dengan adanya maka konsumen dapat terhindar dari kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha salah satunya yaitu ketidakjujuran pada struk belanja. Sebelum pihak konsumen membeli barang, konsumen akan memperhatikan harga terlebih dahulu. Karena itu seharusnya upaya perlindungan konsumen mendapat porsi yang seimbang dengan perlindungan pada karyawan yang jujur dan beritikad baik serta pencegaham berbagai perilaku kegiatan usaha yang menimbulkan dampak negatif terhadap kesejahteraan masyarakat.

Dari penjelasan tentang diatas berkaitan dengan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha terdapat beberapa hal yang dapat memicu konflik. Hal-hal yang dapat memicu konflik antara pelaku usaha dan konsumen harga tidak sesuai dengan struk belanja, dan hak-hak konsumen setelah perjanjian. Yang dimana harga merupakan suatu nilai barang atau jasa yang dikeluarkan dan diukur dengan

sejumlah uang oleh konsumen atau pembeli untuk mendapatkan sejumlah barang atau jasa serta pelayanannya. Harga merupakan peran utama dalam hal jual beli, dalam berbagai usaha harga sebagai penentu dalam nilai jual barang dan jasa karena harga merupakan kunci dari di dapatkannya suatu barang atau jasa beserta pelayanannya.

Faktor-faktor terjadinya perbedaan harga pada rak display dan struk belanja yang ada dilayar monitor mesin kasir memang sangat merugikan konsumen. Namun langkah pembuktian dalam hal itu biasanya sulit dilakukan karena konsumen ada pada kondisi yang lebih lemah dari pada pelaku usaha. Selain itu sulitnya pembuktian, konsumen juga sulit mendapatkan hak ganti rugi (kompensasi) terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Adapun kerugian terhadap konsumen atas selisih harga pada rak display dengan struk belanja yang sangat merugikan konsumen, maka ada upaya-upaya yang harus dilakukan Alfamart selaku pelaku usaha untuk menentukan bagaimana cara-cara yang ditempuh agar dapat membuktikan bahwa kesalahan perbedaan atau selisih harga pada rak display dengan struk belanja yang merugikan konsumen, yaitu dasar pertanggungjawaban, pembuktian, dan ganti kerugian. Dengan demikian, upaya penyelesaian hukum yang seharusnya akan

dilakukan pihak Alfamart selaku pelaku usaha pertama dari segi pertanggungjawaban alfamart sebagai pelaku usaha dibebani 2 jenis pertanggungjawaban, yaitu : ⁶⁶

1. Pertanggungjawaban Publik.

Alfamart sebagai karyawan mempunyai tugas dan kewajiban untuk ikut serta menciptakan dan menjaga iklim usaha yang sehat yang menunjang bagi pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan. Karena itu, kepada karyawan dibebankan tanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban itu, yaitu melalui penerapan norma-norma hukum, kepatutan dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku dikalangan dunia usaha. Kewajiban karyawan untuk senantiasa beritikad baik dalam melakukan kegiatannya berarti bahwa pelaku usaha ikut bertanggungjawab untuk menciptakan iklim yang sehat dalam berusaha demi menunjang pembangunan nasional. Jelas ini adalah tanggung jawab publik yang diemban oleh seorang pelaku usaha ataupun karyawan.

2. Pertanggungjawaban Privat.

Berdasarkan dari Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen ini terdapat dua golongan konsumen yang dapat dilihat dari segi ketertarikan antara pelaku usaha dan konsumen, yaitu tentang ada tidaknya hubungan hukum

⁶⁶ Janus Sidabalok (2014), Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 80-82

antara pelaku usaha dan konsumen. Kedua golongan tersebut adalah konsumen yang mempunyai hubungan kontraktual dengan pelaku usaha dan konsumen yang tidak mempunyai hubungan kontraktual dengan pelaku usaha. Hubungan hukum ini telah ada terlebih dahulu antara pelaku usaha dan konsumen, yang berupa hubungan kontraktual tetapi mungkin juga tidak pernah ada sebelumnya dan keterikatan itu mungkin justru lahir setelah peristiwa yang merugikan konsumen. Pada dasar hubungan kontraktual itu berbentuk hubungan/perjanjian jual beli, meskipun ada jenis hubungan hukum lainnya.

Hal ini sangat penting dalam aspek perdagangan, hal itu guna memberikan jaminan perlindungan yang diberikan oleh negara. Supaya tidak terjadi kerugian ataupun kesewenang-wenangan dari salah satu pihak khususnya pelaku usaha maupun karyawan.

Selain itu dari sudut pandang lain, konsumen memiliki hak-hak seperti yang telah ada pada bab sebelumnya yaitu hak untuk mendapat kenyamanan, aman, selamat, memilih, mendapat informasi yang benar, untuk didengar, mendapat pendidikan, mendapat advokasi, untuk dilayani dengan jujur, untuk mendapat kompensasi serta hak untuk mendapat ketentuan lainnya. Dalam banyak hal, pelaku usaha terikat untuk memperhatikan hak konsumen untuk mendapatkan "pendidikan

konsumen" ini. Pengertian "pendidikan" tidak harus diartikan sebagai proses formal yang dilembagakan.

Pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah sangat jelas diatur kewajiban pengusaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Selanjutnya, dalam Pasal 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut juga mengatur bahwa pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan, dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan tidak benar mengenai:

- a. Harga atau tarif suatu barang/jasa;
- b. Kegunaan suatu barang/jasa;
- c. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Dasar hukum lain terkait pencantuman harga barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, diatur juga dalam Peraturan Menteri Perdagangan

Republik Indonesia Nomor 35/MDag/Per/7/2013 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan, maka yang berlaku adalah harga atau tarif yang terendah. Umumnya, setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang secara eceran dan/atau jasa kepada konsumen wajib mencantumkan harga barang atau tarif jasa secara jelas, mudah dibaca dan mudah dilihat, sebagaimana ketentuan (Pasal 2 ayat (1) Permendag Nomor 35 Tahun 2013). Harga barang tersebut harus dilekatkan atau ditempelkan pada barang atau kemasan, disertakan, dan/atau ditempatkan dekat dengan barang serta dilengkapi jumlah satuan atau jumlah tertentu (Pasal 3 ayat (1) Permendag Nomor 35 Tahun 2013).

Berdasarkan ketentuan Pasal 9 Ayat (1) Permendag Nomor 35 Tahun 2013, apabila pelaku usaha memperdagangkan barang secara eceran tetapi tidak mencantumkan harga barang secara jelas, mudah dibaca dan mudah dilihat atau tidak menetapkan harga barang dengan rupiah, maka pelaku usaha tersebut dapat dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha di bidang perdagangan oleh pejabat yang berwenang. Pencabutan izin usaha di bidang perdagangan tersebut dilakukan setelah diberikan peringatan secara tertulis sebanyak 3 (tiga) kali dalam tenggang waktu masing-masing peringatan paling lama 1 (satu) bulan.

Uraian yang telah dijelaskan di atas, bahwa untuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap perbedaan atau selisih harga pada rak dengan struk

kasir yang merugikan konsumen sangat perlu diperhatikan dan perlu perhatian dari pemerintah yang berwenang demi tercapainya kepuasan konsumen dan keuntungan dari pelaku usaha. Dan apabila terjadi kerugian pada konsumen yang disebabkan oleh selisih harga pada rak display dengan struk belanja dari pelaku usaha, dalam hal ini PT. Alfamart, maka sudah sepantasnya pelaku usaha memberikan ganti kerugian kepada konsumen, yaitu penggantian dengan barang dan atau jasa yang sama dan penggantian dengan sejumlah uang.

Selanjutnya, jika mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), apabila perbedaan harga itu dapat dibuktikan, maka pelaku usaha mini market dan supermarket dapat dikualifikasikan telah melanggar Pasal 8 ayat (1) huruf f UU No. 8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa: Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang: tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Ancaman sanksinya pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). Berdasarkan beberapa ketentuan hukum tersebut, maka disarankan kepada pembeli ketika berbelanja di minimarket atau supermarket tidak hanya membaca daftar harga yang tertera di rak-rak barang tapi juga disarankan mencatat setiap item barang yang

dibeli. Lebih baik lagi apabila label harga barang yang dibeli difoto dengan kamera handphone untuk melengkapi buktibukti tersebut.

Sebagaimana telah diketahui bahwa perlindungan terhadap konsumen harus menjadi perhatian yang serius oleh pemerintah khususnya pada produk pangan yang beredar di lingkungan masyarakat, sehingga para konsumen dan masyarakat pada umumnya tidak menjadi korban dari pihak produsen yang tidak bertanggungjawab.

Sejak Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) ditetapkan tahun 1999 hingga tahun 2022 ini, belum semua kabupaten atau kota mempunyai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sehingga perlindungan konsumen lemah. Padahal, UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sebenarnya sudah mengatur dua sistem perlindungan konsumen yaitu preventif dan represif. Sistem preventif yang pertama yaitu pemerintah melalui Departemen Perdagangan dan dinas di bawahnya yang bertanggung jawab kepada gubernur, walikota dan bupati membentuk BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional) Perwakilan provinsi dan BPSK di kota atau kabupaten. Kedua, pelaku usaha berkewajiban memproduksi dan memperdagangkan produk barang dan atau jasa sesuai standar yang ditetapkan oleh peraturan perundang - undangan yang berlaku. Ketiga, konsumen atau masyarakat konsumen sendiri agar menjadi konsumen cerdas dengan memahami hak-hak dan

kewajibannya. Keempat adalah adanya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). LPKSM bisa jadi memiliki nama yang berbeda di berbagai daerah. Sedangkan sistem represif terdiri dari sistem penegakan hukum melalui, pertama gugatan di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di kabupaten/kota. Kedua, gugatan melalui pengadilan umum PN/PTUN.

Upaya perlindungan terhadap konsumen tidak akan bisa berjalan tanpa adanya pengawasan baik dari oleh pemerintah, masyarakat, maupun oleh YLKI/lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM). Mengenai ketentuan tentang pengawasan diatur dalam Pasal 30 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Masalah penyelesaian sengketa dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen diatur dalam Bab X yang terdiri dari empat Pasal, yang dimulai dari Pasal 45 sampai dengan Pasal 48 UU No. 8 Tahun 1999. Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 45 ayat (2) Undang - undang tentang Perlindungan Konsumen ini, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada umumnya dalam setiap tahap proses penyelesaian sengketa, selalu diupayakan untuk Penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa

(pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan dan menyelesaikannya secara damai diantara kedua belah pihak yang bersengketa. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan tidak bertentangan dengan Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini.

Adanya peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan mampu memberikan perlindungan kepada konsumen dalam hal peningkatan kesejahteraan, harkat dan martabat konsumen, serta membuka akses informasi tentang barang dan jasa baginya, juga dapat menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab ketika menjalankan kegiatan usahanya.

C. Pertanggungjawaban Karyawan Terkait Ketidakjujuran Pada Struk Belanja Alfamart Di Kota Makassar

Salah satu unsur penting dalam transaksi jual beli adalah memperhatikan struk belanja. Namun terkadang karyawan kasir Alfamart melakukan perbuatan hal yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap konsumen yaitu terkait ketidakjujurannya pada karyawan yang dimna sering kali melakukan kecurangan dalam praktek usahanya dengan ketidakjujuran dalam kegiatan transaksi dalam struk belanjaan yang dapat mengakibatkan kerugian yang dialami oleh konsumen. Sehubungan dengan transaksi antara pelaku

usaha (karyawan) dan konsumen tersebut melahirkan konflik terhadap hak-hak dan kewajiban konsumen setelah perjanjian.

Dalam hal ini Konsumen sering kali diabaikan terhadap perlindungan hukumnya untuk mendapatkan 9 haknya yaitu :

- 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;
- 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 mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/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.

Masalah itupun timbul di PT Alfamart salah satunya adalah ketidakjujuran karyawan, dibuktikan dengan berdasarkan wawancara dari konsumen Alfamart (jalan haji kalla) ibu nurindah bealamat di jalan cakalang menyatakan bahwa:⁶⁷

“saya memang biasa berbelanja di alfamart, namun saya pernah mengalami kecurangan dalam harga barang di rak display dengan struk belanja.”

Hasil wawancara dari dengan salah satu karyawan alfamart (jalan haji kalla) dandi irawan menyatakan bahwa. :⁶⁸

“ditempat ini memang pernah terjadi konsumen complain, karena harga yang rak display tidak sesuai dengan struk belanjanya.”

Wawancara selanjutnya oleh pak sahabuddin menyatakan bahwa :⁶⁹

“apabila ada konsumen yang complain ditoko kami biasanya kami meminta langsung complain ke kantor karena itu diluar tanggung jawab kami.”

⁶⁷ Ibu Nurindah, konsumen, hari selasa 22 februari 2022, Pukul 13 : 54 WITA

⁶⁸ Dandi irawan, karyawan alfamart, hari selasa 22 februari 2022, Pukul 12 : 45 WITA

⁶⁹ Sahabuddin, karyawan alfamart, hari selasa 22 februari 2022, Pukul 12 : 00 WITA

Berdasarkan pemaparan dari 2 narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa apabila ada konsumen yang bermasalah bentuk tanggung jawab yang diberikan adalah dengan meminta langsung kepada konsumen untuk menyelesaikan masalahnya dikantor.

Sebagai seorang karyawan seharusnya berkewajiban menanggung segala sesuatu yang merugikan konsumen, sesuai dengan perlindungan hukum konsumen yaitu Barang dan/atau jasa dalam penggunaannya dijamin akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaanya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi ganti rugi.

Adapun hasil wawancara di alfamart (jalan haji kalla) dari ibu fatmawati yang beralamat di jalan abd daeng sirua sebagai konsumen menyatakan bahwa :⁷⁰

“ kami sering berbelanja di alfamart dan biasanya kami tertarik dengan diskon yang diberikan dan pada saat pembayaran ternyata harga barang yang saya beli kembali keharga normal padahal yang tertera di harga rak display ada diskon. Biasanya ketika kami complain

⁷⁰ Ibu fatmawati, konsumen, hari minggu 27 Februari 2022, Pukul 15 : 22 WITA

barulah karyawan tersebut menyadari kesalahan itu sehingga baru dilakukan perbaikan.” Berbeda halnya dengan yang disampaikan oleh ibu sriwahyuni yang beralamat di jalan tupai sebagai salah satu konsumen di alfamart (Jalan A.P pettarani) menyatakan bahwa : ⁷¹

“Biasanya saya sebagai konsumen baru mengetahui atau menyadari terjadi kesalahan struk pada saat kembali kerumah, pada saat saya kembali untuk complain ternyata pihak karyawan tersebut tidak bisa bertanggung jawab karena tidak dibuktikan dengan struk belanja.”

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara diatas sebagai konsumen harus selalu memperhatikan struk apabila membeli sesuatu dalam alfamart dikarenakan agar pihak karyawan langsung bertanggung jawab serta berperan aktif atas kerugian konsumen tersebut, bahkan menjadi wakil dari perusahaan sebab karyawan yang memegang tanggung jawab penuh atas perusahaan itu sendiri. Apabila terjadi perselihan maka yang akan bertanggung jawab pertama kali adalah karyawan. Karena yang bertugas dan bertanggung jawab atas harga yang ada di rak display yaitu karyawan begitupun dengan yang ada di struk belanja, apabila karyawan keliru dalam harga yang ada di rak display maka konsumen berhak meminta pertanggung jawaban atas kelalaian karyawan perusahaan tersebut. Sehingga tidak terulang kembali hal yang sama yang dapat menimbulkan kerugian baik pada

⁷¹ Ibu sriwahyuni, konsumen, hari minggu 27 Februari 2022 Pukul 15: 50 WITA

konsumen maupun perusahaan itu sendiri.

Selanjutnya Wawancara dari konsumen di Alfamart (jalan Tamalate) ibu febrianti yang beralamat di jalan paccerakkang menyatakan bahwa :⁷²

“ Saya sebagai konsumen memang sering dan pernah mendengar ada konsumen yang mengalami akan hal ini namun saya sebagai konsumen yang selalu berbelanja di Alfamart pernah mengalami juga yang dimana pada saat saya sampai di rumah baru menyadari bahwasanya struk belanja saya tidak sesuai dengan harga yang sebenarnya”.

Kesimpulan yang dapat diambil dari wawancara diatas yaitu ketidakjujuran karyawan terhadap struk belanja harus selalu diperhatikan walaupun nominal kerugiannya masih di bilang kecil, maka dari itu membuat pihak yang berwenang atau korban enggan untuk menindaklanjuti kasus tersebut.

Wawancara karyawan alfamart (jalan tamalate) dian sintia beralamat di jalan deppasawi dalam, menyatakan bahwa :⁷³

“biasanya factor yang menyebabkan terjadinya hal ini karena kami sebagai karyawan biasanya adanya perubahan harga yang terjadi di alfamart, kantor pusat akan memberitahukan beberapa

⁷² Ibu Febrianti, konsumen, hari kamis, 3 maret 2022, Pukul 11:23 WITA

⁷³ Dian sintia, karyawan hari senin 7 maret 2022, pukul 14:45 WITA

barang yang mengalami perubahan harga melalui e-mail atau memberitahukannya langsung kepada kepala toko masing-masing Alfamart. Namun tidak jarang terjadi kekeliruan terhadap harga yang akan dikirim apalagi beberapa produk yang sering mengalami promo". Hal ini terlihat ketika adanya pembelian di sekitar kasir, kemungkinan harga pada kasir belum diatur diskon atau masa berlaku diskon telah berakhir tetapi harga yang tertera pada label (price tag) belum dicabut sehingga mengakibatkan hal tersebut."

Adapun wawancara dari karyawan lain (jalan Tamalate) Erni yang beralamat di jalan pa'jenekang menyatakan bahwa :⁷⁴

"biasanya kami memiliki keterbatasan jumlah karyawan dan banyaknya daftar harga yang harus diganti dapat menjadi pemicu adanya perbedaan harga pada label (price tag) dan harga di mesin kasir. Terbatasnya jumlah karyawan dan banyaknya pelanggan yang harus dilayani menyebabkan karyawan tidak sempat mengganti harga terbaru yang seharusnya diletakan pada label sehingga mengakibatkan terjadinya perbedaan harga dengan struk belanja."

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara diatas yaitu karyawan biasa tidak sengaja melakukan hal yang dimana harga rak display tidak sesuai dengan struk belanja yang diterima konsumen.

Sebagai pelaku usaha harus bertanggung jawab dan

⁷⁴ Erni, karyawan, hari senin 7 maret 2022 pukul 15:00 WITA

menanggung risiko apabila terbukti yaitu keadaan yang disebabkan oleh pelaku usaha yang berkaitan dengan yang terjadi karena kesalahan, kelalaian dan kurang hati-hati, sehingga mewajibkan pelaku usaha sebagai pembuat produk menanggung segala akibatnya sebagai resiko dari perbuatan tersebut.

Pelaku usaha juga dibebankan kewajiban agar tidak berlaku seenaknya, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 huruf a yang mengatur bahwa pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan usahanya. Kemudian pada huruf b mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Alfamart seringkali melakukan hal terkait perbedaan harga sebenarnya dengan struk belanja, hal ini dikatakan sebagai itikad tidak baik dari karyawan. Perbuatan karyawan kasir Alfamart merupakan perbuatan yang tidak benar dalam melayani konsumen. Berdasarkan hal-hal tersebut, maka pihak Alfamart dapat dikatakan tidak memenuhi kewajibannya.

Hasil wawancara penelitian dari salah satu karyawan alfamart (dijalan A.P Pettarani) Erwin yang beralamat di jalan veretan menyatakan bahwa :⁷⁵

“apabila konsumen protes terhadap ketidakjujuran pada struk belanja biasanya kami sebagai karyawan hanya dapat meminta maaf

⁷⁵ Erwin, karyawan, hari Kamis, 3 Maret 2022, Pukul 11:50 WITA

atas kekeliruan dalam kesalahan kami”

Adapun wawancara dari karyawan alfamart lainnya (jalan A.P Pettarani) Ayu Alinda yang beralamat di jalan daeng tata lama menyatakan bahwa :⁷⁶

“biasanya konsumen yang complain, apabila menyadari tentang kesalahan struk biasanya kesalahan dalam layar monitor mesin kasir karena biasanya apabila ada barang yang diskon di rak display namun dimesin kasir atau struk belanja tidak terdiskon oleh sebab itu kami sebagai karyawan hanya dapat meminta maaf.

Jadi berdasarkan pemaparan wawancara dari 2 karyawan diatas adalah karyawan hanya bertanggung jawab dengan cara meminta maaf kepada konsumen,

berbeda halnya dengan tanggung jawab serta kewajiban pelaku usaha menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 diatur khusus dalam satu bab, yaitu bab VI dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Menurut yang tercantum dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang dimana bahwa :⁷⁷

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang

⁷⁶ Ayu Alinda, karyawan, hari Kamis, 3 Maret 2022, pukul 12:22 WITA

⁷⁷ Shavira Andriasari, Rinitami Njatrijani, & Bambang Eko Turisno (2019) *Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Semarang*, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro, 8 (4), hlm 2743-2746.

dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.”

menurut Pasal 1367 KUHPerdata menyebutkan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbutannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Karyawan sebagai pihak yang menyalahgunakan keadaanlah yang harus memberikan ganti rugi atas

kerugian yang diderita oleh konsumen atas perbuatan ketidakjujurannya. Pemilik usaha harus memberikan peringatan atau sanksi kepada karyawannya agar ketidakjujuran tersebut terus dilakukan karena dapat merugikan konsumen.

Secara umum Pada rumusan Pasal 19 Ayat (1) diatur tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen, tanggung jawab tersebut mencakup ganti rugi atas kerusakan, ganti rugi atas pencemaran, ganti rugi atas kerugian akibat konsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Penyelesaian sengketa konsumen telah diatur dalam UUPK. Penyelesaian tersebut antara lain adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang dapat dilakukan dengan musyawarah ataupun melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pada Pasal 45 Ayat (1) mengatur bahwa “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”. Pada Pasal 45 Ayat (2) “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan

sukarela para pihak yang bersengketa”. Bentuk penyelesaian hukum diluar pengadilan ini diatur pada Pasal 47 UUPK.

Bentuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau musyawarah terkait kasus ini dilakukan oleh konsumen sebagai pihak yang dirugikan dan kasir Alfamart yang mengakibatkan kerugian itu. Konsumen membawa struk belanja sebagai alat bukti mengenai total belanja. Hasil dari musyawarah tersebut yaitu pemberian uang kembalian yang utuh oleh kasir Alfamart sebagai bentuk ganti kerugian kepada konsumen. Sebaliknya jika tidak terjadi kesepakatan dalam menyelesaikan sengketa tersebut, maka usaha dengan mempertemukan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan atau konsiliasi maupun dengan penyelesaian yang melibatkan pihak ketiga atau mediasi dituangkan didalam perjanjian tertulis yang dituangkan menjadi bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK, yaitu selambat-lambatnya 21 hari sejak permohonan tersebut diterima di sekretariat BPSK.⁷⁸ Dibentuknya BPSK ini berdasarkan tujuan untuk memberikan keringanan bagi konsumen untuk penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku

⁷⁸ Ida Ayu Made Aristya Anggreni & I Gusti Ngurah Dharma Laksana, 2019, “Perlindungan Hukum Pada Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Perdagangan Barang Elektronik (E-Commerce) Di Instagram”, Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, 6 (4), hlm.14.

usaha.⁷⁹ putusan BPSK bersifat final, sesuai dengan yang diatur pada Pasal 54 Ayat (3) UUPK, artinya tidak ada upaya banding dan kasasi. Namun pada Pasal 56 Ayat (2) UUPK diatur bahwa jika pelaku usaha atau konsumen menolak putusan BPSK, maka dapat mengajukan hal tersebut ke pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.

⁷⁹ Ni Komang Ayuk Tri Buti Apsari, 2014, "Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Belanja Online Di Luar Pengadilan", Jurnal kertha Semaya fakultas Hukum Universitas Udayana, 2 (2), hlm.3.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum konsumen terhadap ketidakjujuran karyawan Alfamart di Kota Makassar menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang dilakukan adalah dengan penyelesaian mediasi oleh BPSK atau di luar pengadilan hal ini ditempuh karena ada itikad baik dari pelaku usaha dengan meminta maaf secara langsung kepada konsumen, serta konsumen juga memilih menyelesaikan masalahnya melalui luar pengadilan karena menganggap bahwa jalur tersebut lebih memudahkan terlebih lagi konsumen belum sepenuhnya memahami hak-haknya yang telah diatur oleh UUPK sesuai dengan Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 4(b).
2. Pertanggungjawaban karyawan terkait ketidakjujuran pada struk belanja Alfamart di Kota Makassar menunjukkan bahwa pertanggung jawaban yang diberikan adalah diselesaikan dengan cara musyawarah antara pihak Alfa Mart dan konsumen yang dirugikan, dan Alfa Mart selaku pelaku usaha memberi permohonan maaf kepada konsumen yang telah dirugikan haknya yang di atur dalam UUPK.

B. Saran

1. Konsumen harus lebih bijak dan teliti saat melakukan transaksi pembelian produk barang terkhusus tentang informasi atas harga produk /barang yang diperjualbelikan serta konsumen dapat bersikap lebih kritis dalam mempertahankan haknya dan kepentingannya, serta sebagai masyarakat umum yang menjadi konsumen lebih mencari informasi terkait hukum mengenai bagaimana perlindungan konsumen terhadap masalah tersebut.
2. Pelaku usaha dalam hal ini karyawan Alfamart sebaiknya dapat meningkatkan pelayanan terhadap konsumen khususnya dibidang manajemen yang lebih baik sehingga permasalahan yang timbul dapat diatasi dan mengutamakan hak-hak konsumen yang telah diatur dalam UUPK.

DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Quran dan Hadist :

Al Quran dan Terjemahannya 2005. Penerbit Departemen Agama Republik Indonesia

B. Buku :

Ahmad Azhar Basyir (2000) dalam bukunya yang berjudul ***“Asas-asas Hukum Mua’amlat (Hukum Perdata Islam)”***

Abdul Halim Barkatulah (2008). ***Hukum Perlindungan Konsumen “Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran”*** Fakultas Hukum Unlam res Banjarmasin.

Adrian Sutedi (2010). ***“Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen”***, Ghalia Indonesia : Bogor

Az. Nasution (2002). ***“Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar”*** Diadit Media : Jakarta

Celina Tri Siwi Kristiyanti (2008). ***Hukum Perlindungan Konsumen***, Sinar Grafika : Jakarta

Dewi Khoiratun (2017). ***“Perlindungan Konsumen Terhadap Implementasi Klausu Baku”*** Institut Agama Islam Negeri(IAN) Metro

Departemen Pendidikan Nasional (2005) ***“Kamus Besar Ikhtisar Indonesi Edisi Ketiga”***, Balai Pustaka : Jakarta

Eli Wuria Dewi. (2015). ***“Hukum Perlindungan Konsumen”*** Cet. 1, Graha Ilmu : Yogyakarta.

Edmon Makarim (2005). ***“Pengantar Hukum Telematika”*** PT. Raja grafindo Persada : Jakarta.

Endang Widi Winarni (2018) ***“Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif”*** Penerbit Bumi Aksara : Jakarta

Gunawan Widjaja & Ahmad Yani (2000). ***“Hukum Tentang Perlindungan Konsumen”*** Gramedia : Jakarta

- Kurniawan (2011) ***“Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Universitas Brawijaya Press”*** Brawijaya Press : Malang.
- Kartini Muljadi & Ginawan Widjaja (2003). ***“Perikatan yang lahir dari perjanjian”*** PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Kasiram (2010) ***“Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif”*** Sukses Ofset : Yogyakarta.
- Mukti Fajar, Yulianto Achmad (2010) ***“Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris”*** Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- M. Arifin (2003) ***“Ilmu Perbandingan Pendidikan”*** Cet. IV, Golden Terayon Press : Jakarta.
- Nasution (1995). ***“Konsumen dan Hukum (Tinjauan Sosvuo, Ekonomi dan Hukum pada Perundangan Konsumen Indonesia)”*** Pustaka Sinar Harapan : Jakarta.
- R Subekti & R. Tjitrosudibio (2003), ***“Kitab Undang-Undang Hukum Perdata= Burgerlijk Wetboek: dengan tambahan Undang-Undang Pokok Agraria dan Undang-Undang Pokok Perkawinan”*** PT Pradnya Paramita : Jakarta.
- R. Soeroso (2000) ***“Pengantar Ilmu Hukum”*** Sinar Grafika : Jakarta.
- Suwandono, Agus & Dajaan, Susilawati S (2015) ***“Hukum Perlindungan Konsumen. In: Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen”*** Universitas Terbuka : Jakarta.
- Shidarta (2006), ***“Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi”***, Gramedia Widiasarana : Jakarta,
- Sugiono (2009) ***“Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan RAD”***, Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono (2008) ***“Metode Penelitian Pendidikan”***, Cetakan Kedua belas Penerbit Alfabeta : Bandung.
- Suharismi Hadi (1993), ***“Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek”*** Rineka cipta : Jakarta.

C. Perundang – Undangan

Undang – Undang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia. No 8 Tahun 1999

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1969 Tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja, diakses dari www.hukumonline.com/pusatdata

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1969 Tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja, diakses dari www.hukumonline.com/pusatdata

Pasal 1 ayat (2) Undang -Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

D. Website/Internet

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Struk>. Diakses pada tanggal 03 Januari 13:15

www.triagonalmedia.com/2015/06/hak-dan-kewajiban-tenaga-kerja.html

WITA

E. Wawancara

Nurlinda Amaliasari, Mahasiswa Universitas Islam Makassar. Wawancara. Makassar, Hari Sabtu 16 September 2021. Pukul 12:20 WITA

Ibu Darma, Konsumen, Wawancara 23 Desember 2021, Hari Kamis Pukul 16:36 WITA

Riana, Konsumen, Wawancara. Makassar Hari Minggu 03 Oktober 2021.
Pukul 12:20 WITA

Hj.Herlina, Pegawai Disperindag, Bagian Sekertariat BPSK, Wawancara
Senin 21 Februari 2022 pukul 10:35 WITA.

Ibu Nurindah, konsumen, hari selasa 22 february 2022, Pukul 13 : 54 WITA

Dandi irawan, karyawan alfamart, hari selasa 22 february 2022,Pukul 12 : 45
WITA

Sahabuddin, karyawan alfamart, hari selasa 22 february 2022, Pukul 12 : 00
WITA

Ibu fatmawati, konsumen, hari minggu 27 Februari 2022, Pukul 15 : 22 WITA

Ibu sriwahyuni, konsumen, hari minggu 27 Februari 2022 Pukul 15: 50 WITA

Ibu Febrianti, konsumen, hari kamis, 3 maret 2022, Pukul 11:23 WITA

Dian sintia, karyawan hari senin 7 maret 2022, pukul 14:45 WITA

Erni, karyawan, hari senin 7 maret 2022 pukul 15:00 WITA

Erwin, karyawan, hari kamis, 3 maret 2022, Pukul 11:50 WITA

Ayu Alinda, karyawan, hari kamis, 3 maret 2022, pukul 12:22 WITA

F. Jurnal Hukum

Anak Agung Ngurah Bagus Kresna Cahya Putera & I Wayan Parsa (2020),
***“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen
Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label Dan Harga Kasir”***,
Kertha Semaya, 8(2) doi :
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view-/56633>.

Dedi Suharyadi (2020) ***“Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Dan
Presensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pt. Sumber
Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Area Sukarami”***, Palembang : Fakultas
Ekonomi Tridinanti, doi : [http://repository.univ-
tridinanti.ac.id/1799/1/BAB%201.pdf](http://repository.univ-tridinanti.ac.id/1799/1/BAB%201.pdf)

- Gusti Agung Istri Maharani & Ida Bagus Djaja, 2013, **“Kegiatan Usaha dan Perkembangan Minimarket Di Kabupaten Badung”**, Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, 7 (5) doi : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/6816/5150>.
- Hj. Sri Lestari Poernomo (2020). **“Analisis Perlindungan Konsumen Produk Makanan Kemasan Yang Beredar Di Kota Makassar”**, Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia, Makassar, 3(1) doi : <https://jurnal.unigo.ac.id/index.php/golrev/article/download/911/470>
- H. Syahrudin (2018). **“Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**. Universitas Muslim Indonesia (UMI) 7(1) doi : <http://journal.ildikti9.id/plenojure/article/download/352/227>
- Ida Ayu Made Aristya Anggreni & I Gusti Ngurah Dharma Laksana (2019) **“Perlindungan Hukum Pada Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Perdagangan Barang Elektronik (E-Commerce) Di Instagram”**, Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, 6(4), doi : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/54202/32139>
- Laily Indrianingsih, Evi Nur Saputri, & Rembulan Ratnasari (2021) **“Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Harga Pada Rak Barang Dengan Struk Kasir Di Ria Swalayan Mojosari”**, 17(2) doi : <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/dih/article/download/5259/pdf>
- Made Arya Dwisana & I Wayan Wiryawan, 2017, **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Produk Yang Memiliki Nilai Nominal Berbeda Dengan Harga Pada Display Rak”**, Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, 5(1) doi : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/45423/27534>.
- Masriadi Adi Atjo (2000). **“Prospek PTP Kelapa Sawit Surya Raya Terhadap Peningkatan Penyerapan Tenaga Kerja Di Kabupaten Mamuju”**, (Makassar : Hasil Penelitian Jurusan Ekonomi dan Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas 45 Makassar).
- Muhammad Ridwan (2004). **Identifikasi Kecakapan Hidup (Life Skill) Dalam Muatan Kurikulum Pendidikan Tehnik Arsitektur Di Jurusan Pendidikan Tehnik Bangunan FPTK UPI**, (Bandung: Laporan Hasil Penelitian Fakultas Pendidikan Tehnik Dan Bangunan UPI).

Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti,(2017). ***Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Shortweighting Ditinjau Dari Undang-Undang Ri No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen***, Jurnal Magister Hukum Udayana, 06(04), doi : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/37177>

Ni Komang Ayuk Tri Buti Apsari (2014). ***“Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Belanja Online Di Luar Pengadilan”***, Jurnal kertha Semaya fakultas Hukum Universitas Udayana, 2(2) doi : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/37656/22842>

Panggabean, R.M.(2009). ***“Keabsahan Perjanjian dengan Klausul Baku.”***Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM

Putri Nabella, (2016). ***Tidak Jujur Pelaku Usaha Pada Struk Belanja Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen***, Jurnal Magister Hukum Universitas Udayana, 6(4) doi: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/37177>,

Sri Wahyuni (2020). ***“Penggunaan Label Harga Yang Tidak Sesuai Dengan Real Harga Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Di Multi Mart Desa Simbarwaringin Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah)”*** (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro), doi: https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/2360/1/SRIWAHYUNI_1502090097_HESY-Perpustakaan IAIN Metro.pdf

Shavira Andriasari, Rinitami Njatrijani, & Bambang Eko Turisno (2019). ***“Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Semarang”***, Diponegoro Law Journal, 8(4).

Shavira Andriasari, Rinitami Njatrijani, & Bambang Eko Turisno (2019) ***“Perlindungan Konsumen Terhadap Selisih Harga Pada Rak Dengan Struk Kasir Di Indomaret Semarang”***, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro, 8(4) Doi : <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/>

Tashaekti Fadhila Rahmadany & I Ketut Tjukup, 2013, ***“Perlindungan Hukum Bagi Franchisee Terkait Pendirian Usaha Di Bidang Yang Serupa Setelah Berakhirnya Perjanjian Waralaba”***, 1(9) doi : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/38656/23452>.

Tria Rusdiyanti (2020) “ **Simtem Pembayaran Dana Sewa Lokasi Toko Alfamart Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Branch Parung**”,
IBIK : Bogor, doi : https://www.researchgate.net/profile/Yoyon-Supriadi/publication/347948643_SISTEM_PEMBAYARAN_DANA_SEWA_LOKASI_TOKO_ALFAMART_PADA_PT_SUMBER_ALFARIA_TRIJAYA_TBK_BRANCH_PARUNG/links/5fe9cb0aa6fdccdc80d3193/SISTEM-PEMBAYARAN-DANA-SEWA-LOKASI-TOKO-ALFAMART-PADA-PT-SUMBER-ALFARIA-TRIJAYA-TBK-BRANCH-PARUNG.pdf

LAMPIRAN

A. PEDOMAN PERTANYAAN

Wawancara Karyawan

1. Apa yang anda lakukan jika ada kinsmen meminta ganti rugi kepada bapak/ibu?
2. Apakah faktor yang menyebabkan sehingga terjadi kelalaian yang dilakukan oleh bapak/ibu?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan bapak/ibu untuk meningkatkan kepuasan konsumen
4. Bagaimana perlindungan hukum yang dilakukan oleh PT alfamart terhadap konsumen yang merasa dirugikan
5. Bagaimana bentuk pertanggung jawaban perusahaan terhadap konsumen yang merasa dirugikan?

Wawancara Konsumen

1. Bagaimana bentuk pelayanan karyawan alfamart?
2. Apakah ibu/bapak pernah mengalami kesalahan jumlah nominal pada struk yang diberikan karyawan pada saat berbelanja
3. Bagaimana perilaku anda jika terjadi kesalahan struk, apakah memperlihatkan struk atau tidak?
4. Jika terjadi kesalahan struk pembayaran belanja, bagaimana bentuk tanggung jawab yang diberikan pihak alfamart?
5. Apa upaya yang dilakukan jika ibu/bapak mengalami kasus tersebut?

DAFTAR INFORMAN

B. KARYAWAN

PT. Alfamart di Jalan Tamalate

NO	NAMA	UMUR	JAM KERJA	ALAMAT
1.	Dian Sintia	20 Tahun	8 jam (07:00-16:00)	Jalan Cendrawasi
2.	Erni	21 Tahun	8 jam (15:00-23:00)	Jalan Pa'jenekang

PT. Alfamart di Jalan Haji Kalla

NO	NAMA	UMUR	JAM KERJA	ALAMAT
1.	Dandi Irawan	22 Tahun	8 jam (07:00 – 16:00)	Pallangga
2.	Sahabuddin	23 Tahun	8 jam (07:00-16:00)	Jalan Tinumbu

PT. Alfamart di Jalan A.P Pettarani

NO	NAMA	UMUR	JAM KERJA	ALAMAT
1.	Erwin	20 Tahun	8 jam (07:00-16:00)	Jalan Veteran
2.	Ayu Alinda	24Tahun	8 jam (07:00-16:00)	Jalan Daeng Tata Lama

C. KONSUMEN

NO	NAMA	UMUR	PEKERJAAN	ALAMAT
1.	Nur Indah	22 Tahun	Mahasiswa	Jalan Cakalang
2.	Fatmawati	45 Tahun	IRT	Jalan ABD. Daeng Sirua
3.	Sriwahyuni	50 Tahun	Guru (PNS)	Jalan Tupai
4.	Hikmayani	34 Tahun	Honoror	Perm Andi Tonro
5.	Febrianti	48 Tahun	Pedagang	Jalan Paccerakkang

D. Dokumentasi

