

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT KETIDAKJUJURAN KARYAWAN PADA STRUK BELANJA*

I Kadek Adi Suhardiyana**

A.A.Ketut Sukranatha***

Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas
Udayana

Abstrak

Dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari manusia tidak akan terlepas dari kegiatan jual beli yang terjadi antara karyawan dengan konsumen, sehingga dapat memungkinkan untuk terjadinya ketidakjujuran dalam kegiatan jual beli. Struk belanja yang dianggap hal sepele seringkali diabaikan oleh masyarakat, sehingga terjadinya penyalahgunaan kesempatan untuk mendapatkan keuntungan secara sepihak dengan cara merugikan pihak lain. Berdasarkan latar belakang tersebut adapun masalah yang ditemukan yaitu bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen terkait ketidakjujuran karyawan serta pertanggungjawaban terkait ketidakjujuran karyawan pada struk belanja. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen terkait ketidakjujuran karyawan serta pertanggungjawaban terkait ketidakjujuran karyawan pada struk belanja. Metode penelitian ini menggunakan penelitian secara normative dengan jenis pendekatan perundang-undangan dan pendekatan fakta. Perlindungan konsumen tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak mendapatkan perlakuan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dan pertanggungjawaban karyawan terkait ketidakjujuran dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Karyawan bertanggungjawab memberikan ganti rugi penggantian apabila

**Penulis pertama I Kadek Adi Suhardiyana adalah Mahasiswa FH Udayana,
Email : adysuhardiyana@gmail.com

***Penulis kedua A.A.Ketut Sukranatha adalah Dosen Fakultas Hukum
Universitas Udayana

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

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Struk Belanja

Abstract

To fulfill their daily needs humans will not be separated from buying and selling activities that occur between employees and consumers, so that it can allow for the occurrence of dishonesty in buying and selling activities. Shopping receipts that are considered trivial are often ignored by the community, so that there is an abuse of the opportunity to profit unilaterally by harming others. Based on this background, the problem was found, namely how legal protection for consumers related to employee dishonesty and accountability related to employee dishonesty on shopping receipts. The purpose of this study is to find out the legal protection of consumers regarding employee dishonesty and accountability related to employee dishonesty on shopping receipts. This research method uses normative research with the type of legislative approach and the fact approach. Consumer protection is stated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Consumer has the right to get treatment or served correctly and honestly and not discriminatory and the responsibility of employees related to dishonesty in carrying out purchases of goods and / or services. employees are responsible for providing compensation for compensation if the goods and / or services received or utilized are not in accordance with the agreement.

Keywords: Legal Protection, Consumer, Shopping receipt

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pada saat ini banyaknya usaha yang dilakukan antara karyawan dengan konsumen, dengan adanya usaha tersebut, 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 yang harus dibayarkan¹. Dalam hal ini tidak begitu banyak masyarakat yang menyadari hal tersebut, sehingga 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 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 diperdagangkan². Dalam hal ini tentu pihak pemilik tidak mengetahui perbuatan-perbuatan tersebut dilakukan oleh pekerjanya karena mereka bersama-sama melakukan hal tersebut dan membagi hasilnya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Mengenai hak konsumen

¹ Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 1, Graha Ilmu, Yogyakarta, H.35

²C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil, 2013, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Jilid II, Sinar Grafika, Jakarta, H. 213

diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terkait hak untuk informasi yang benar, jujur, dan jelas terkait keadaan jaminan jasa dan barang. Perlindungan konsumen ditujukan untuk dilindungi konsumen dalam melakukan kegiatan antara pelaku usaha dengan konsumen dengan memperhatikan kepentingan konsumen ini sesuai dengan pengaturannya dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

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

1.3 Tujuan

Tujuan dari disusunnya tulisan ini adalah untuk mengetahui mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen terkait ketidakjujuran karyawan dan pertanggungjawaban terkait ketidakjujuran karyawan pada struk belanja

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode Penelitian

Tulisan ini menggunakan metode penulisan hukum normatif. Penelitian hukum normatif disebut juga penelitian hukum doctrinal. Pada penelitian hukum jenis ini, penelitian hukum normatif berfungsi untuk memberi argumentasi yuridis ketika terjadi kekosongan, kekaburan, dan konflik norma. Lebih jauh ini berarti penelitian

hukum normatif berperan untuk mempertahankan aspek kritis dari keilmuan hukumnya sebagai ilmu normatif yang *sui generis*³.

2.2 Hasil Dan Pembahasan

2.2.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Ketidakjujuran Karyawan

Perlindungan hukum didefinisikan sebagai suatu perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain, perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian⁴. Perlindungan hukum cakupannya sangat luas dan menyangkut banyak hal yang baru dilindungi, salah satunya adalah mengenai perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah. Perlindungan bagi konsumen bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen.

Adapun hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4, yaitu:

Hak konsumen adalah:

³I Made Pasek Diantha, 2016, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, Prena Media, h.12

⁴R. Soeroso, 2000, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 49

- a. hak atas keselamatan, keamanan, kenyamanan dalam dikonsumsi jasanya dan barang
- b. hak mendapatkan dan memilih jasa yang sesuai dengan jaminan, kondisi nilai tukar yang dijanjikan
- c. hak untuk informasi yang benar, jujur dan jelas terkait keadaan jaminan jasa dan barang
- d. hak untuk didengar keluhannya dan pendapat terhadap barang yang dipakai
- e. mendapatkan hak dilindungi dan sengketa penyelesaian perlindungan konsumen upaya secara patut
- f. mendapat hak pendidikan dan dibinanya konsumen
- g. untuk hak dilayani dan secara diperlakukan jujur dan benar tanpa diskriminatif
- h. mendapatkan hak kompensasi, rugi ganti, diganti jika barang dan jasa diberikan tidak sesuai perjanjian
- i. hak lainnya yang terdapat pada peraturan perundang-undangan lainnya.

Kedudukan produsen berada dalam kedudukan yang paling kuat dibandingkan dengan konsumen, maka konsumen perlu mendapatkan perlindungan. Maka konsumen berhak mendapatkan haknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. 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 kejujuran dalam pemberian jaminan jasa maka konsumen dapat terhindar dari kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha. Sebelum pihak konsumen membeli barang, konsumen akan memperhatikan harga terlebih dahulu.

Harga barang tentunya harus sesuai dengan kualitas produk dan tidak merugikan konsumen.⁵

Lebih lanjut mengenai kewajiban konsumen dapat dipahami dalam rumusan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 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

kewajiban konsumen dapat dilihat dengan membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, karena hal tersebut merupakan perikatan antara pelaku usaha dengan konsumen.

2.2.2 Pertanggungjawaban Terkait Ketidakjujuran Karyawan Pada Struk Belanja

Karyawan merupakan seseorang/orang yang bekerja di suatu perusahaan atau badan usaha. Karyawan sering kali melakukan kecurangan dalam praktek usahanya dengan ketidakjujuran dalam

⁵Ni 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), H. 7, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/37177>, diakses Tanggal 2 Oktober 2018, Pukul 11.30

kegiatan transaksi dalam struk belanjaan yang dapat mengakibatkan kerugian yang dialami oleh konsumen⁶.

Ketidakjujuran pada struk belanja seringakali dianggap sepele oleh konsumen karena nominal kerugiannya masih di bilang kecil, maka dari itu membuat pihak yang berwenang enggan untuk menindaklanjuti hal ini melainkan hanya memberikan peringatan kecil, korban pun enggan untuk melapor ke kantor polisi karena terlalu pemisis akan kasus ini tidak dilanjuti. Para konsumen pun mempergunakan media sosial untuk bercerita hal yang dialami tersebut karena kurangnya perhatian dan menganggap kejadian tersebut dapat terhentikan apabila hanya bercerita lewat media sosial.

Tidak adanya upaya hukum yang diberikan maka sama saja dengan memberikan peluang besar kepada karyawan untuk terus melakukan kejadian tersebut sehingga semakin banyaknya konsumen yang dapat dirugikan⁷. Adapun salah satu penyebab ketidakjujuran struk belanja ini berawal atas penyalahgunaan keadaan, dimana pemilik usaha terlalu mempercayai usahanya kepada karyawan atau pegawai tersebut tanpa diawasi setiap waktu. Para pelaku mempergunakan kesempatan ini untuk mencari keuntungan yang dimana bisa melebihi pendapatannya kerja selama satu bulan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen maka pelaku usaha sudah melanggar hak-hak konsumen, sebagaimana terdapat dalam Pasal 4 huruf g

⁶Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet.3, Sinar Grafika, Jakarta, H.54

⁷Ahmad Miru Dan Sutarman Yodo, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet.6, Rajawali Pers, Jakarta

menyebutkan bahwa “salah satu hak konsumen yaitu hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan tidak didiskriminatif”. Secara jelas ketentuan tersebut dapat ditafsirkan dengan larangan penyalahgunaan keadaan. Karyawan sebagai subyek hukum yang melakukan perbuatan hukum yaitu mengadakan perikatan dengan konsumen, dan sudah memberikan pelayanan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif kepada konsumen.

Kemudian dalam Pasal 7 huruf a disebutkan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Lebih lanjut terdapat dalam Pasal 7 huruf c yang menyebutkan bahwa memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Dengan melakukan tindakan jujur dalam isi struk belanja membuktikan bahwa pelaku usaha telah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya serta memperlakukan konsumen secara benar dan tidak diskriminatif.

Apabila kejadian tersebut di laporkan maka pihak karyawan selalu memberikan alasan bahwa terjadinya gangguan pada komputer dan dilanjutkan dengan berpura-pura mengajukan permohonan maaf agar kasus tersebut tidak berkelanjutan. Apabila ditinjau dari Pasal 7 huruf g bahwa pelaku usaha seharusnya berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian⁸. Dalam hal ini,

⁸Putri Nabella, (2016), *Tidak Jujur Pelaku Usaha Pada Struk Belanja Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Magister Hukum Universitas Udayana, 06(04), h. 4, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/37177>, diakses Tanggal 2 Oktober 2018, Pukul 13.40

menurut Pasal 1367 KUHPerdara menyebutkan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya 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. Ganti rugi dapat dilakukan dengan pengembalian jumlah uang yang diambilnya dengan niat ketidakjujurannya dan permohonan maaf serta itikad baik untuk tidak mengulangi hal tersebut. Selain itu pemilik usaha harus memberikan peringatan atau sanksi agar ketidakjujuran tersebut terus dilakukan karena dapat merugikan konsumen.

Dengan demikian jika memperhatikan substansi dari tanggung jawab pelaku usaha yang diatur di dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggung jawab dari pelaku usaha itu meliputi:

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan
- b. Tanggung jawab kerugian atas pencemaran, dan
- c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Hal ini berarti meliputi bahwa tanggung jawab pelaku usaha yang diberikan meliputi segala bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen.

Pasal 1367 KUHPerdara menyebutkan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan

perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.

III. PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

- 3.1.1 Perlindungan Hukum bagi konsumen untuk melindungi hak-hak konsumen yaitu hak konsumen mendapatkan informasi yang benar, jujur dan jelas terkait keadaan jaminan jasa dan barang dan hak dilayani dan secara diperlakukan jujur dan benar tanpa diskriminatif.
- 3.1.2 Ganti rugi dapat dilakukan dengan pengembalian jumlah uang yang diambilnya dengan niat ketidakjujurannya dan permohonan maaf serta itikad baik untuk tidak mengulangi hal tersebut. Selain itu pemilik usaha harus memberikan peringatan atau sanksi agar ketidakjujuran tersebut terus dilakukan karena dapat merugikan konsumen.

3.2 SARAN

- 3.2.1 Sebagai konsumen sebaiknya lebih berhati-hati dalam menerima struk belanja dan mengeceknya kembali agar tidak terjadinya ketidakjujuran yang dilakukan oleh kasir yang dapat merugikan konsumen dan para konsumen mendapat perlindungannya berupa hak konsumen.
- 3.2.2 Pelaku usaha hendaknya lebih sering mengecek karyawannya setiap saat agar tidak terjadinya kesempatan dalam ketidakjujuran antara karyawan dengan konsumen dan memberikan sanksi yang pas agar karyawan menjadi jera untuk melakukan hal tersebut.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Ahmad Miru Dan Sutarman Yodo, 2010, Hukum Perlindungan Konsumen, Cet.6, Rajawali Pers, Jakarta

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen, Cet.3, Sinar Grafika, Jakarta

C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil, 2013, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Jilid II, Sinar Grafika, Jakarta

Diantha Pasek, 2016, Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum, Prena Media, h.12

Eli Wuria Dewi, 2015, Hukum Perlindungan Konsumen, Cet. 1, Graha Ilmu, Yogyakarta

R. Soeroso, 2000, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta

Jurnal Ilmiah :

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), H. 7, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/37177>, diakses Tanggal 2 Oktober 2018, Pukul 11.30

Putri Nabella, (2016), *Tidak Jujur Pelaku Usaha Pada Struk Belanja Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Magister Hukum Universitas Udayana, 06(04), h. 4, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/37177>, diakses Tanggal 2 Oktober 2018, Pukul 13.40

Peraturan Perundang-Undangan:

Republik Indonesia, 1999, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999, Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821