



PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SELISIH HARGA PADA RAK DENGAN STRUK KASIR DI INDOMARET SEMARANG

Shavira Andriasari*, Rinitami Njatrijani, Bambang Eko Turisno
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : shaviraandriasari88@gmail.com

Abstrak

Masyarakat sering dihadapkan pada perilaku pelaku usaha di bidang retail yang cenderung merugikan konsumen. Perilaku tersebut diantaranya pencantuman harga yang tertera pada barang yang di pajang di etalase toko berbeda dengan harga di kasir toko tersebut. Hal ini tentu saja akan memberikan dampak yang merugikan konsumen karena adanya ketidakpastian terhadap harga suatu barang. Maka dari itu perlunya aturan yang mengatur mengenai hal tersebut, guna untuk melindungi hak-hak konsumen yang telah diatur oleh pemerintah. Perlunya konsumen harus dilindungi oleh hukum yang sifat dan tujuannya adalah memberikan perlindungan dan kepastian hukum terhadap konsumen, salah satunya yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Yang berisi mengenai bagaimana hak-hak konsumen diakui dan diatur di dalam hukum, serta bagaimana hukum tersebut ditegakkan di dalam praktik hidup bermasyarakat. Dimana aturan tersebut tidak hanya mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen, melainkan juga mengatur mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha. Metode penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan yuridis empiris bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan kepustakaan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tanggung jawab dari pihak Indomaret Semarang, terhadap selisih harga pada rak dengan struk kasir dan untuk mengetahui upaya penyelesaian hukum atas tanggung jawab dari pihak Indomaret Semarang terhadap selisih harga pada rak dengan struk kasir. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu, bahwa tanggung jawab dari pihak Indomaret Semarang terhadap selisih harga pada rak dengan struk kasir, diselesaikan dengan memberikan harga terendah bagi konsumen yang mengalami selisih harga pada rak dengan struk kasir dengan cara musyawarah atau secara kekeluargaan. Selain itu upaya perlindungan hukum dalam penyelesaian sengketa juga dilakukan oleh pemerintah, guna mengantisipasi kecurangan yang dilakukan oleh pengusaha yang bertujuan supaya konsumen terhindar dari kerugian yang diderita akibat perbedaan harga pada *display* dan kasir di Indomaret. Dengan demikian dapat diketahui bahwa jika terdapat perbedaan antara harga barang yang dicantumkan dengan harga atau tarif yang dikenakan pada saat pembayaran, yang berlaku adalah harga atau tarif yang terendah (Pasal 7 ayat (2) Permendag Nomor 35 Tahun 2013. Perbuatan pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perbedaan harga pada rak dengan struk kasir akan diselesaikan secara negosiasi yaitu dengan cara memberikan harga yang terendah antara rak dan kasir. Berdasarkan dari uraian di atas maka dapat dijelaskan bahwa dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha harus dapat dimintakan pertanggungjawaban yaitu jika perbuatannya telah melanggar hak-hak dari kepentingan konsumen, yang menimbulkan kerugian atau kesehatan konsumen terganggu.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum; Konsumen; Selisih Harga

Abstract

The public is often faced with the behavior of businesses in the retail sector that tends to harm consumers. Such behavior includes the inclusion of prices listed on goods on display in a shop window different from the prices at the store cashier. This of course will have a detrimental impact on consumers because of the uncertainty of the price of an item. Therefore the need for rules that regulate it, in order to protect consumer rights that have been regulated by the government. The need for consumers to be protected by law whose nature and purpose is to provide protection and legal certainty for consumers, one of which is the Consumer Protection Act. Which contains how

consumer rights are recognized and regulated in the law, and how the law is enforced in the practice of community life. Where the regulation does not only regulate the rights and obligations of consumers, but also regulates the rights and obligations of business actors. The research method used is an empirical descriptive qualitative juridical approach. Data collection techniques are done by interview, observation and literature. The purpose of this study is to determine the responsibility of the Indomaret Semarang party, for the difference in price on the shelf with the cashier receipt and to determine the legal settlement efforts for the responsibility of the Semarang Indomaret for the price difference on the shelf with the cashier receipt. The results obtained in this study, namely, that the responsibility of the Indomaret Semarang for the difference in price on the shelf with cashier receipt, is resolved by giving the lowest price for consumers who experience the difference in price on the shelf with cashier receipt by means of deliberation or family. In addition, efforts to protect the law in the resolution of disputes are also carried out by the government, in order to anticipate fraud committed by entrepreneurs aimed at preventing consumers from suffering losses due to price differences on displays and cashiers at Indomaret. Thus it can be seen that if there is a difference between the price of the goods listed with the price or tariff charged at the time of payment, the lowest price or tariff applies (Article 7 paragraph (2) of the Regulation of the Minister of Trade No. 35 of 2013. Acts of business actors who commit violations of the difference in price on the shelf with the receipt of the cashier will be settled by negotiation by giving the lowest price between the shelf and the cashier. Based on the description above, it can be explained that in consumer protection law, a business actor must be held liable, ie if his actions have violated the rights rights of consumer interests, which cause harm or health of consumers disturbed.

Keywords: *Legal Protection; Consumer; Price Difference*

I. PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang tidak akan pernah ada habisnya bahkan selalu meningkat. Tingginya permintaan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dimanfaatkan oleh para pelaku usaha atau produsen untuk berlomba berinovasi dalam menghasilkan barang dan/atau jasa yang disesuaikan dengan kondisi lingkungan maupun tingkat kesejahteraan konsumen. Munculnya persaingan diantara pelaku usaha tentu akan memberikan keuntungan tersendiri bagi produsen maupun bagi konsumen,¹ selain juga memberikan peluang usaha atau bisnis bagi pelaku usaha dalam membuka dan mengembangkan bisnisnya yang baru, yakni salah

satunya dengan mendirikan pasar modern, dalam hal ini minimarket. Hal ini disebabkan tingginya sifat konsumtif masyarakat dan ditambah dengan kebutuhan masyarakat yang selalu ada sehingga lahirnya minimarket.

Maraknya bisnis pelaku usaha *retail* (minimarket) ini sudah bukan hanya berdiri dikabupaten dan perkotaan saja, melainkan sekarang sudah berdiri di berbagai kecamatan maupun pedesaan. Salah satu contoh bisnis yang terkenal dikalangan masyarakat saat ini yaitu Indomaret.²

Sebagaimana diketahui bahwa dalam berbelanja di Indomaret

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

² Masyhuri Mahmuda, Utomo Wahyudi Supri, *Analisis Dampak Keberadaan Pasar Modern Terhadap Pasar Tradisional Sleko di Kota Madiun*, Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, Volume 6, No.1, April, Madiun:Universitas PGRI Madiun, 2017, hlm 59-72

konsumen mengambil sendiri barang belanjanya di tempat-tempat atau rak-rak yang telah disediakan, dimana setiap barang dalam pasar modern telah tertera label harga (*price tag*) yang harus dibayar oleh konsumen, kemudian konsumen melakukan pembayaran di kasir. Harga yang tercantum di rak barang-barang pada Indomaret menunjukkan keterangan barang dan harga atas barang tersebut. Namun pada kenyataannya banyak dijumpai perbedaan harga yang tercantum di rak barang Indomaret dengan harga yang harus dibayarkan pada kasir. Hal semacam ini sering terjadi pada Indomaret karena adanya pemberian diskon kepada konsumen. Selain itu juga adanya administrasi yang kurang teliti dimana, perbedaan atau selisih harga yang tercantum di rak dan yang harus dibayarkan ke kasir dapat sangat besar atau kecil, dan hal ini sangat merugikan konsumen,

Disisi lain, perbedaan harga di rak dan yang sebenarnya dapat dikatakan bahwa pelaku usaha memberikan informasi yang menyesatkan akibatnya konsumenlah yang dirugikan, dimana tidak adanya transparansi harga atas produk yang dijual di beberapa pasar toko modern. Sebagian lagi ada yang dicantumkan harganya namun ternyata berbeda dengan harga yang sesungguhnya ketika sampai di kasir, dan konsumen cenderung diharuskan untuk membayar sejumlah uang yang lebih besar dibandingkan dengan harga yang tertera di label produk. Perbedaan harga ini juga menimbulkan kebingungan pada konsumen.

Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Sebagai contoh, pelaku usaha maupun para penjual diwajibkan menunjukkan tanda atau label harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen.³ Salah satu hak konsumen yang berkaitan dengan harga ini adalah hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi dan berhak mendapatkan produk dengan harga yang wajar. Oleh karena itu, perhatian dari pelaku usaha dan juga eksistensi konsumen sangat penting bagi pelaku usaha.

Di sinilah terlihat bahwa hak-hak konsumen, yaitu hak 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, sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), tidak dipenuhi oleh pelaku usaha. Dengan kata lain pelaku usaha telah melanggar hak orang lain. Di samping itu, pelaku usaha telah bertindak yang bertentangan dengan hukum, yaitu tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang-undangan perihal perbedaan harga di rak dengan struk kasir dan ketidakjelasan informasi harga dalam kerangka hukum perlindungan konsumen. Berdasarkan uraian yang telah

³ Dikutip dari https://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_konsumen, *Perlindungan Konsumen*, [Diakses Pada 28 Juli 2016 Pukul 07.00 WIB].

disampaikan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tanggung jawab dari pihak Indomaret Semarang terhadap selisih harga pada rak dengan struk kasir ?
2. Bagaimanakah upaya penyelesaian hukum atas tanggung jawab dari pihak Indomaret Semarang terhadap selisih harga pada rak dengan struk kasir?

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan *yuridis empiris* yaitu datayang dipergunakan adalah sumber data primer dengan berpedoman pada segi-segi yuridis. Yuridis artinya penulis mengacu pada prosedur, konsep, tata kerja yang berdasarkan pada perundang-undangan. Sedangkan empiris yaitu penulis melihat ke dalam peraturan perundang-undangan yang akan diverifikasikan ke dalam masyarakat serta instansi terkait dalam penelitian tersebut.

Spesifikasi penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian hukum ini adalah *deskriptif analitis*. Deskriptif yaitu bahwa penelitian ini dilakukan dengan menggambarkan secara lengkap dan sistematis keadaan obyek yang diteliti berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini. Bersifat Analitis karena mengandung makna mengelompokkan, menghubungkan, membandingkan, dan memberikan makna pada kasus-kasus yang berkaitan dengan perlindungan

hukum atas tanggung jawab Indomaret terhadap selisih harga di rak dengan struk kasir.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara : data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diambil langsung dari narasumber yang ada di lapangan dengan tujuan agar penelitian ini bisa mendapatkan hasil yang sebenarnya dari obyek yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam/depth interview. Wawancara mendalam/*dept interview* merupakan prosedur yang dirancang untuk membangkitkan pernyataan-pernyataan secara bebas yang dikemukakan bersungguh-sungguh secara terus terang.⁴ Peneliti melakukan wawancara mendalam yang ditujukan kepada: Kepala Toko Indomaret Semarang, Kasir Toko Indomaret Semarang, Kepala Seksi Perlindungan Dinas Perdagangan Kota Semarang, Kepala Bidang Pengaduan dan Hukum Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Kota Semarang, dan konsumen Indomaret di Kota Semarang. Sedangkan data sekunder ialah data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan. Adapun pustaka yang menjadi acuan antara lain: buku-buku literature, perundang-undangan, surat kabar, maupun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian hukum ini. Peraturan Perundang-undangan yang menyangkut perlindungan konsumen terhadap makanan yang mengandung

⁴ Ronny Hamitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian hukum dan Jurimetri*, (Jakarta : Ghalia Indonesia. 1990), hlm 61

zat pengawet dan pewarna berbahaya adalah: Undang- Undang Dasar Tahun 1945; Kitab Undang-Undang Hukum Perdata; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Peraturan Menteri Menteri Perdagangan Nomor 35/M-Dag/Per/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan.

Metode analisis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Analisis data dilakukan secara kualitatif, komprehensif, dan lengkap. Analisis data artinya menguraikan data secara bermutu dalam kalimat yang teratur, runtut, logis, tidak tumpang tindih dan efektif, sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis. Komprehensif artinya analisis data secara mendalam dari berbagai aspek sesuai dengan lingkup penelitian. Lengkap artinya tidak ada bagian yang terlupakan, semuanya sudah masuk dalam analisis. Analisis data dan interpretasi seperti ini akan menghasilkan produk penelitian hukum yuridis empiris yang sempurna.⁵

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab dari Pihak Indomaret Semarang terhadap Selisih Harga pada Rak dengan Struk Kasir

Seorang konsumen yang memakai atau mengonsumsi produk dapat memperolehnya dari pasar dengan cara membeli. Ada tiga tahapan transaksi yang dapat

dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen untuk memperoleh suatu produk, yaitu sebagai berikut:

a. Tahap Pratransaksi

Tahap ini sebelum adanya perjanjian/transaksi konsumen, yaitu keadaan-keadaan atau peristiwa-peristiwa yang terjadi sebelum konsumen memutuskan untuk membeli dan memakai produk yang diedarkan konsumen.

b. Tahap Transaksi

Setelah calon konsumen memperoleh informasi yang cukup mengenai kebutuhannya, disini konsumen mempergunakan salah satu haknya, yaitu hak untuk memilih (menentukan pilihan).

c. Tahap Purnatransaksi

Transaksi (perjanjian, kontrak) yang sudah dibuat antara pelaku usaha dan konsumen tentunya masih harus direalisasikan, yaitu diikuti pemenuhan hak dan kewajiban diantara mereka sesuai dengan isi perjanjian yang dibuat.

Sehubungan dengan transaksi antara pelaku usaha dan konsumen, beberapa hal yang potensial melahirkan konflik adalah kualitas dan kegunaan produk (antara informasi dan faktanya), harga dan hak-hak konsumen setelah perjanjian.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Indomaret terkait masalah kekecewaan maupun kebingunganserta kerugian yang dialami konsumen mengenai selisih harga pada rak dengan struk kasir, berikut disampaikan salah satu contoh kasus dari hasil penelusuran melalui media massa yang terjadi di

⁵ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2004), hlm 127

Indomaret Jalan Veteran Kota Blitar Jawa Timur pada tanggal 3 September 2016. Pihak Indomaret tersebut dilaporkan ke Polres Blitar oleh salah satu konsumennya yakni Supriarno (46 tahun) karena membeli barang dengan harga yang berbeda antara yang tercantum di rak dan yang harus dibayar di kasir. Pelapor juga memaparkan bahwa kejadian serupa juga dialami oleh temannya di Tulungagung Jawa Timur.

Timbulnya kekecewaan maupun kebingungan serta kerugian yang dialami konsumen atas perbedaan harga ini, apabila konsumen tidak membawa uang lebih, maka selisih perbedaan harga yang ada di rak dengan yang sebenarnya dapat membuat konsumen tidak jadi membeli barang. Apabila konsumen bertanya kepada pihak kasir atau pramuniaga Indomaret mengenai perbedaan harga di rak dengan yang sebenarnya, maka pada umumnya pihak kasir atau pramuniaga dengan mudahnya mengatakan bahwa harga di rak adalah harga lama dan belum diperbaharui, padahal seharusnya dalam pasar modern seperti Indomaret perubahan harga juga harus diikuti perubahan harga yang sebenarnya yang tercantum di rak, sehingga konsumen dapat mengetahui harga yang sebenarnya. Perbedaan harga di rak dan yang sebenarnya dapat dikatakan bahwa pelaku usaha memberikan informasi yang menyesatkan akibatnya konsumenlah yang dirugikan.

Bila dikaitkan dengan keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pembeli pada kasus tersebut merupakan konsumen yang

telah dilanggar hak-haknya. Hak-hak konsumen yang dilanggar pada kasus tersebut adalah hak konsumen seperti yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.⁶ Pembeli sebagai konsumen yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa seharusnya memperoleh metode perlindungan hukum bagi konsumen. Upaya perlindungan konsumen, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Indomaret merupakan pelaku usaha yang menjual produk atau barang langsung kepada konsumen akhir atau pemakai barang. Pada hakikatnya perusahaan retail hanya bertindak sebagai penyalur barang atau produk dari produsen kepada konsumen, untuk memudahkan konsumen dalam memperoleh barang dari pihak produsen yang biasanya hanya bisa diperoleh dengan pembelian dalam jumlah besar. Walaupun hanya sebagai perantara antara produsen dengan konsumen seharusnya Indomaret tidak bertanggung jawab secara penuh terhadap produk yang dia jual, apalagi kesalahan ada pada selisih harga, namun dalam prakteknya konsumen selalu meminta pertanggungjawaban kepada retail atau pengecer yang statusnya hanya sebagai penyalur barang dari produsen kepada konsumen atau

⁶ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta:PT. Grasindo, 2000), hlm 21

penyedia barang, sebab konsumen merasa ada tanggung jawab pada retail atau pengecer tempat dimana dia membeli barang, namun menurut Undang-undang konsumen hanya bisa menggugat retail jika terdapat unsur kesalahan dari pihak retail.

Tanggung jawab 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, yaitu :

“Tanggung jawab pelaku usaha adalah :

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

Tanggung jawab pelaku usaha menurut Pasal 24 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,yaitu :

1. Pelaku usaha yang menjual barang dan/jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/ atau gugatan konsumen apabila :
 - a. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut.
 - b. Pelaku usaha lain didalam bertransaksi tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha (produsen) atau tidak sesuai contoh, mutu dan komposisi.
 - c. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Berdasarkan ketentuan Pasal 19 dan 24 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka dapat diketahui tanggung jawab Indomaret selaku pelaku usaha, namun peneliti merumuskan bahwa Indomaret bertanggung jawab atas segala kerugian konsumen apabila terdapat unsur kesalahan yang dilakukan oleh pihak Indomaret, baik itu kesalahan pada saat proses pencantuman harga yang dibiarkan tidak diganti maupun label harga yang bergeser dari barang yang dimaksud, sebab kerugian yang dialami oleh konsumen akibat perbedaan harga antara di rak dengan di kasir yang dialami oleh konsumen ketika berbelanja terjadi pada saat proses pembayaran di kasir terjadi maka pihak Indomaret yang harus bertanggung jawab.

Tanggung jawab pelaku usaha juga diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-Dag/Per/7/2013 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan (“Permendag 35/2013”), yang mengatur mengenai selisih harga antara harga yang tertera di barang dan harga yang terdapat dalam komputer kasir.

Pada dasarnya 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 (**Pasal 2 ayat (1) Permendag 35/2013**). Akan tetapi, kewajiban ini tidak berlaku bagi pelaku usaha mikro. Harga barang tersebut harus dilekatkan/ditempelkan pada barang atau kemasan, disertakan, dan/atau

ditempatkan dekat dengan barang serta dilengkapi jumlah satuan atau jumlah tertentu (**Pasal 3 ayat (1) Permendag 35/2013**). Jika barang yang diperdagangkan dikenakan pajak dan/atau biaya-biaya lainnya, pencantuman harga harus memuat informasi harga barang sudah termasuk atau belum termasuk pajak dan/atau biaya-biaya lainnya. Harga yang dicantumkan harus dalam rupiah, dengan menggunakan mata uang dan nominal Rupiah yang berlaku. Jika harga barang memuat pecahan nominal rupiah yang tidak beredar, pelaku usaha dapat membulatkan harga barang dengan memperhatikan nominal rupiah yang beredar. Pembulatan diinformasikan kepada konsumen pada saat transaksi pembayaran. Jika pelaku usaha memperdagangkan barang secara eceran dengan 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 (**Pasal 9 ayat (1) Permendag 35/2013**). 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. Dengan demikian dapat diketahui bahwa jika terdapat perbedaan antara harga barang yang dicantumkan dengan harga atau tarif yang dikenakan pada saat pembayaran, yang berlaku adalah **harga atau tarif yang terendah (Pasal 7 ayat (2) Permendag 35/2013)**.

Berdasarkan dari uraian di atas maka dapat dijelaskan bahwa dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha harus dapat dimintakan pertanggungjawaban yaitu jika perbuatannya telah melanggar hak-hak dari kepentingan konsumen, menimbulkan kerugian atau kesehatan konsumen terganggu.

Tanggung jawab pelaku usaha atas selisih harga pada rak dengan struk kasir yang merugikan konsumen merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak yang terkait. Dan kebanyakan dari kasus-kasus yang ada saat ini, konsumen merupakan yang paling banyak mengalami kerugian yang disebabkan selisih harga pada rak dengan struk kasir dari pelaku usaha itu sendiri.⁷

B. Upaya penyelesaian hukum atas tanggung jawab dari pihak Indomaret Semarang terhadap selisih harga pada rak dengan struk kasir

Adanya kerugian terhadap konsumen atas selisih harga pada rak dengan struk kasir yang merugikan konsumen, maka ada upaya-upaya dari Indomaret selaku pelaku usaha untuk menentukan bagaimana cara-cara yang ditempuh agar dapat membuktikan bahwa kesalahan perbedaan atas selisih harga pada rak dengan struk kasir yang merugikan konsumen, yaitu dasar

pertanggungjawaban, pembuktian, dan ganti kerugian. Dengan demikian, upaya penyelesaian hukum yang akan dilakukan pihak Indomaret selaku pelaku usaha apabila ada perbedaan atas selisih harga yang merugikan konsumen, maka pertama dari segi pertanggungjawaban Indomaret sebagai pelaku usaha dibebani 2 jenis pertanggungjawaban, yaitu:⁸

1. Pertanggungjawaban Publik.

Indomaret sebagai pelaku usaha 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 pelaku usaha dibebankan tanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban itu, yaitu melalui penerapan norma-norma hukum, keputusan dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku dikalangan dunia usaha. Etika bisnis merupakan salah satu pedoman bagi setiap pelaku usaha. Prinsip *business is business*, tidak dapat diterapkan, tetapi harus dengan pemahaman atas prinsip bisnis untuk pembangunan. Jadi, sejauh mungkin pelaku usaha harus bekerja keras untuk menjadikan usahanya memberi kontribusi pada peningkatan pembangunan secara keseluruhan. Kewajiban pelaku usaha untuk senantiasa beritikad baik dalam melakukan kegiatannya berarti bahwa pelaku usaha ikut bertanggung jawab

⁷ Shidarta, *Op. cit*, hlm 5

⁸ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti. Bandung, 2014, hlm. 80-82

untuk menciptakan iklim yang sehat dalam berusaha demi menunjang pembangunan nasional. Jelas ini adalah tanggung jawab publik yang diemban oleh seorang pelaku usaha.

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 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.⁹

Perlindungan hukum merupakan hal yang 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.

Secara umum, prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seharusnya tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

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.

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.

Jika mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

⁹*Ibid*, hlm 101

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. Disisi lain 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. 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.

Berdasarkan 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 dengan struk kasir dari pelaku usaha, dalam hal ini PT. Indomaret, maka sudah sepantasnya pelaku usaha memberikan ganti kerugian kepada konsumen, yaitu penggantian dengan barang dan atau jasa yang sama dan penggantian dengan sejumlah uang.

Terkait perbedaan antara harga barang yang dicantumkan dengan harga atau tarif yang dikenakan pada saat pembayaran, berdasarkan ketentuan Pasal 7 Ayat (2) Permendag Nomor 35 Tahun 2013, maka yang berlaku adalah harga atau tarif yang terendah. 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 bukti-bukti tersebut.

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang 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 2014 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. Misalnya LP2K (Lembaga Pendidikan dan Perlindungan Konsumen) di Semarang atau YLPK (Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen) di Jawa Tengah. 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 peradilan 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 menyelesaikannya secara damai diantara kedua belah

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

IV. KESIMPULAN

1. Tanggung jawab dari pihak Indomaret Semarang terhadap selisih harga pada rak dengan struk kasir dapat ditunjukkan pada Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu memberi ganti kerugian akibat pemakai/pengguna barang dan/atau jasa yang disediakan, seperti memberi ganti kerugian berupa uang. Namun sampai sekarang ini, tanggung jawab dari pihak Indomaret Semarang terhadap selisih harga pada rak dengan struk kasir belum berjalan dengan baik, sering kali pelaku usaha tidak bersedia untuk memberikan tanggung jawabnya kepada konsumen atas kerugian immateril yang diderita oleh konsumen seperti rasa kecewa, bingung, marah dan sebagainya tidak pernah diperhitungkan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu ketika konsumen menuntut ganti rugi terhadap barang yang dibelinya, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen dengan cara pengembalian uang atau penggantian produk yang sejenis atau setara nilainya.

2. Upaya penyelesaian hukum atas tanggung jawab dari pihak Indomaret Semarang terhadap selisih harga pada rak dengan struk kasir dilakukan ditempat dengan mengembalikan uang sesuai dengan harga *display* yang tertera. Upaya yang dilakukan ini, guna mengantisipasi kecurangan yang dilakukan oleh pengusaha sehingga konsumen terhindar dari kerugian yang diderita akibat perbedaan harga *display* dan kasir pada Indomaret.

Dalam prinsip *product liability* atau tanggung jawab produk berlaku sistem tanggung jawab mutlak dan tanggung jawab praduga lalai dengan pembuktian terbalik, konsumen yang merasa dirugikan akibat selisih harga atas barang yang dibeli dapat memenuhi kompensasi tanpa harus mempersalahkan ada atau tidak adanya unsur kesalahan di pihak pelaku usaha. Pelaku usaha bisa terlepas dari tanggung jawab itu jika dia bisa membuktikan bahwa kesalahan itu merupakan kesalahan konsumen atau setidaknya bukan kesalahannya, sebaliknya ia akan dikenai tanggung jawab jika tidak bisa mampu membuktikan tuntutan konsumen.

Dengan demikian, perbuatan pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perbedaan harga *display* dan kasir akan diselesaikan secara negoisasi yaitu seperti pengembalian uang sebesar harga yang seharusnya dibayar didalam *display*. Tetapi apabila terjadi sengketa, maka Pihak Indomaret akan melakukan ganti rugi yang sesuai dengan

kesepakatan dengan konsumen yang menjadi korban dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

V. DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ali, Zainudin. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Sinar Grafika: Jakarta.
- Barkatullah, Abdul Halim. 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Nusa Media: Bandung.
- Basyir, Ahmad Azhar. 2000. *Asas-asas Muamalat Hukum Perdata Islam*. UII Press: Yogyakarta.
- Harahap, Yahya. 1997. *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*. PT.Citra Aditya Bakti: Jakarta.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika: Jakarta.
- Marwan, M. dan Jimmy P. 2009. *Kamus Hukum*. Reality Publisher: Surabaya.
- Mertokusumo, Sudikno. 1996. *Penemuan Hukum: Suatu Pengantar*. Liberty: Jakarta.
- Miru, Ahmadi. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Nasution, Az. 1995. *Konsumen dan Hukum*. Pustaka Sinar Harapan: Jakarta.
- _____. 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu*

- Pengantar. Daya Widya: Jakarta.
- Njatrijani, Rinitami. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. CV. Tigamedia Pratama: Semarang.
- Rahmawanti, Intan Nur. 2014. *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. Pustaka Yustisia: Yogyakarta.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Grasindo: Jakarta.
- Siahaan, N.H.T. 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Grafika Mordi Yuana: Bogor.
- Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. PT.Citra Aditya Bakti: Jakarta.
- Sofie, Yusuf. 2003. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukum*. PT.Citra Aditya Bakti: Jakarta.
- Soekanto, Soerjono. 2007. *Pengantar Penelitian Hukum*. Universitas Indonesia: Jakarta.
- Sudaryatmo. 1999. *Hukum & Advokasi Konsumen*. PT.Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Sunggono, Bambang. 2007. *Metodologi Penelitian Hukum*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Susanto, Happy. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Diragukan*. Transmedia Pustaka: Jakarta.
- Sutedi, Adrian. 2006. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Syawali, Husni dan Neni Sri Imaniyati. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mandar Maju: Bandung.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmadi Yani. 2003. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Gramedia: Jakarta.
- JURNAL**
- Mahmuda, Masyhuri dan Utomo Wahyudi Supri. *Analisis Dampak Keberadaan Pasar Modern Terhadap Pasar Tradisional Sleko di Kota Madiun*. (Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, Madiun: Universitas PGRI Madiun, April, 2017)
- PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-Dag/Per/7/2013 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan.
- WEB**
- <http://www.tribunnews.com/bisnis/2016/02/11/barang-beda-harga-di-rak-dankasir-indomaret-dilaporkan-ke-polisi>, *Barang Beda Harga di Rak dan di Kasir*, Diakses Pada 28 Maret 2019.
- https://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_konsumen, *Perlindungan Konsumen*,



Diakses Pada 28 Juli 2019
Pukul 07.00 WIB.

Sri Kurnia Mahiruni. *Jual Barang
tak Sesuai Harga di Rak,
Indomaret di Blitar Dilaporkan
ke
Polisi.* [http://www.jatimtimes.c
om](http://www.jatimtimes.com), diakses tanggal 15
Agustus 2019.

[http://repository.usu.ac.id/bitstream/
123456789/36041/4/Chapter%
20II.pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/36041/4/Chapter%20II.pdf), *Perlindungan
konsumen di Indonesia*,
[Diakses Pada 27 Juli 2016
Pukul 19.31 WIB]

[http://anoons2unaLr.blospot.com/2
008/06/perbandingan-
prinsipertanggungjawaban.ht
mi](http://anoons2unaLr.blospot.com/2008/06/perbandingan-prinsipertanggungjawaban.html). Diakses 15 Juli 2019