

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PERBEDAAN HARGA *DISPLAY* DAN KASIR DI INDOMARET DAN ALFAMART KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh
ADITYA PRATAMA

Indomaret dan Alfamart adalah dua perusahaan mengembangkan bisnis gerai waralaba pertama di Indonesia, bisnis waralaba harus bersifat transparan dan konsepnya saling menguntungkan serta saling percaya di antara pewaralaba, terwaralaba serta kepada konsumen sebagai pengonsumsi barang. Sebelum konsumen membeli barang, konsumen akan memperhatikan harga terlebih dahulu. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan kualitas produk yang diberikan. Namun Indomaret dan Alfamart juga tidak terlepas dari pelayanan yang dinilai kurang memuaskan disebabkan oleh faktor kelalaian dari pihak Indomaret dan Alfamart itu sendiri. Terjadinya selisih pada harga yang tertera di *label display* dengan harga yang harus dibayar dikasir. Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah bagaimana perlindungan hukum konsumen Indomaret dan Alfamart terhadap perbedaan harga pada *label display* dengan dikasir, dan bagaimana pertanggung jawaban Indomaret dan Alfamart terhadap perbedaan harga pada *label display* dengan dikasir.

Metode yang digunakan adalah penelitian ini normatif empiris dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan normatif terapan. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Kemudian data yang dikumpulkan dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen terhadap perbedaan harga *display* dengan harga dikasir Indomaret dan Alfamart yang merugikan konsumen, diperlukan tanggung jawab pelaku usaha terhadap perbedaan harga *display* dan harga dikasir dalam mengantisipasi kecurangan yang dilakukan oleh pengusaha sehingga konsumen terhindar dari kerugian yang diderita akibat perbedaan harga *display* dan kasir pada Indomaret dan Alfamart. 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*.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Perbedaan Harga