

Perlindungan Pembeli Terhadap Kesalahan Harga dalam Bisnis Ritel Modern

Nur Rizky Aulia Rahmah¹; Muhammad Amin^{2*}; Ramadhani Alfin Habibi³; Erry Fitriya Primadhany⁴; Baihaki⁵; Novita Mayasari Angelia⁶; Muhammad Norhadi⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}IAIN Palangka Raya, Indonesia

*email: muhammad.amin@gmail.com

Manuscript History:

Received: 27-10-2022

Accepted: 29-10-2022

Published: 10-11-2022

Abstract

*The modern retail business is currently growing rapidly along with the times. Economic progress has also contributed to the development of the modern market and retail business in Indonesia. The modern retail business has now expanded to various cities in Indonesia. Even modern shops with minimarket franchises have spread to a number of cities and districts. Modern retail business in the form of hypermart, Indomaret, Alfamart, department store and wholesaler. While shopping centers can be in the form of malls and trade centers. The focus of this research is how are modern retail business practices and how is consumer protection in modern retail businesses? The data in this study were collected using the methods of observation, interviews and documentation. This type of research is empirical juridical research using a socio legal approach. The results in this study are first, modern retail business which is a development of traditional retail. In practice, the business applies modern concepts by utilizing technology and accommodates lifestyle developments at the community and consumer level. However, there are still frequent price mistakes made by business actors to consumers. This starts from the unsynchronized price listed on the displayed product with the price stored in the computerized system (product data input on the computer application) at the cashier. Second, business actors need to make efforts to synchronize prices so that price errors do not occur, as well as pay attention to the total purchases that are calculated automatically by the computerized system (product data input on computer applications) and the money that consumers give. Buyers as consumers get protection under the Consumer Protection Act and *khayar aibi* in Islamic law. Increasing the accuracy and accuracy of modern retail business actors must always be done, and consumers are required to be smarter in this contemporary *muamalah* era, by understanding a good transaction method to avoid unwanted things.*

Keywords: legal protection; consumers; modern retail

Abstrak

Bisnis ritel modern mengalami perkembangan pesat seiring dengan perkembangan zaman. Kemajuan perekonomian pun ikut mendorong perkembangan pasar modern dan bisnis ritel di Indonesia. Bisnis ritel modern saat ini sudah berkembang ke berbagai kota di Indonesia. Bahkan toko modern dengan waralaba minimarket sudah menyebar hingga ke sejumlah kota dan kecamatan. Bisnis ritel modern berupa hypermart, indomaret, alfamart, departement store dan grosir. Sedangkan pusat perbelanjaan (shopping center) dapat berupa mall dan trade center. Fokus penelitian ini adalah bagaimana praktik bisnis ritel modern dan bagaimana perlindungan konsumen dalam bisnis

ritel modern ?. Data dalam penelitian ini dihimpun dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris dengan menggunakan pendekatan socio legal. Hasil dalam penelitian ini yaitu pertama, bisnis retail modern yang merupakan sebuah pengembangan dari retail tradisional. Pada praktiknya bisnis tersebut mengaplikasikan konsep modern dengan memanfaatkan teknologi serta mengakomodasi perkembangan gaya hidup ditataran masyarakat dan para konsumen. Akan tetapi, masih kerap kali terjadinya kesalahan harga yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha terhadap konsumen. Hal ini diawali dari belum sinkronnya harga yang tertera pada produk yang ditampilkan dengan harga tersimpan dalam sistem komputerisasi (input data produk pada aplikasi komputer) kasir. Kedua, pelaku usaha perlu melakukan upaya sinkronisasi harga agar kesalahan harga tidak terjadi, serta memperhatikan total belanjaan yang dihitung otomatis oleh sistem komputerisasi (input data produk pada aplikasi komputer) dan uang yang konsumen berikan. Pembeli selaku konsumen mendapatkan perlindungan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan khayar aibi dalam hukum Islam. Peningkatan ketelitian dan kecermatan pelaku bisnis retail modern agar harus selalu dilakukan, dan konsumen dituntut lebih cerdas pada era muamalah kontemporer ini, dengan memahami suatu metode transaksi yang baik untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.

Kata Kunci: *perlindungan hukum; konsumen; ritel modern*

PENDAHULUAN

Pemenuhan kebutuhan hidup dalam suatu masyarakat merupakan hal penting dan utama. Dalam pemenuhan kebutuhan kehidupan masyarakat, kerap dilakukan dengan menggunakan transaksi jual beli. Upaya masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan kehidupan sehari-hari dalam transaksi jual beli diantaranya diwujudkan dalam bentuk suatu perjanjian. Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menyatakan bahwa : "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih".(Dan and Hak 2014)

Dalam pasal tersebut, menerangkan bahwa sebuah perjanjian dapat dikatakan terjadi apabila adanya dua pihak atau lebih saling mengikatkan dirinya. Kendatipun kekuatan suatu perjanjian, pada dasarnya mengikat para pihak yang membuatnya (*pacta sunt servanda*) sepanjang para pihak sepakat mengenai bentuk dan isi dari perjanjiannya.(Ibid, Pasal 1338) Sepakat disini diartikan suatu persesuaian pendapat dan keinginan diantara dua belah pihak atau lebih dalam melakukan suatu transaksi, atau dalam hal lain dikenal dengan konsensualisme.

Jual beli merupakan suatu perjanjian yang sah apabila terdapat kesepakatan kedua belah pihak didalamnya, yakni antara penjual dan pembeli mengenai klausul didalamnya yaitu terkait barang yang ditentukan serta harga yang ditetapkan. Perjanjian jual beli saat ini telah meluas dalam hal pelaksanaannya. Jual tidak hanya dilaksanakan dengan metode klasik, namun sudah merambat keranah kontemporer. Transaksi elektronik salah satunya, yang mana memiliki

makna segala proses pembelian dan penjualan atas barang atau jasa yang dilakukan secara elektronik. Dalam hal ini, terdapat pula pemanfaatan media informasi transaksi elektronik yang tentunya hal tersebut membawa dampak pada masyarakat sebagai konsumen. Akan tetapi perkembangan kegiatan jual beli selaras dengan perkembangan permasalahan hukum yang mungkin terjadi. Adapun pentingnya permasalahan hukum di bidang transaksi elektronik diantaranya ialah dalam memberikan perlindungan terhadap para pihak yang melakukan transaksi melalui internet.

Dalam Hukum Islam, pembahasan terkait kegiatan transaksi muamalah sangatlah komprehensif. Adapun salah satu diantaranya yakni khiyar. Erat kaitannya khiyar dalam kegiatan jual beli, sehingga definisi khiyar dalam jual beli ialah menentukan alternatif antara dua hal, yaitu membatalkan atau meneruskannya. (“Fiqh Muamalah Perbandingan / Siah Khosyi’ah, 2014) Pada prinsipnya, khiyar melekat dalam transaksi jual beli karena meskipun barang-barang yang diperjualbelikan dapat secara langsung dilihat dengan jelas wujudnya oleh konsumen, namun masih terdapat pertimbangan yang harus disepakati antara kedua belah pihak yakni sebagai konsumen dan pelaku usaha. Khiyar juga memberikan pilihan kepada konsumen yang membeli barang, akan tetapi terdapat kecacatan pada barang yang dibeli. Rentang waktu dalam khiyar ialah tiga hari, hal tersebut merupakan waktu yang cukup untuk mengamati objek apa yang telah dibeli. Hukum islam memberikan solusi dengan ketentuan kepada konsumen untuk membatalkan atau meneruskan guna menghindari penipuan yang berdampak pada konflik antara konsumen dan pelaku usaha. Selanjutnya terkait macam-macam khiyar, akan dijabarkan sebagaimana berikut:

1. Khiyar syarat, adalah penjualan yang didalamnya disyaratkan sesuatu baik oleh penjual maupun pembeli.
2. Khiyar Aibi (Cacat) adalah khiyar yang apabila barang yang telah dibeli ternyata ada kerusakan atau cacat sehingga pembeli berhak mengembalikan barang tersebut kepada penjual.
3. Khiyar Majelis adalah khiyar yang apabila akad dalam jual beli telah terlaksana dari pihak penjual dan pembeli, maka kedua belah pihak dapat melangsungkan atau membatalkan selama keduanya masih erada dalam tempat akad.
4. Khiyar Al-Washfi adalah memilih membatalkan atau meneruskan jual beli objek atau barang pada saat mengetahui bahwa barang-barang yang dibeli tidak sesuai dengan sifat-sifat yang dikehendakinya.
5. Khiyar Naqd adalah menjual suatu barang yang didasarkan bahwa pembeli akan membayar harga barang pada masa yang disetujui semasa akad, tetapi ternyata tidak mampu membayar pada masa yang ditetapkan maka penjual boleh membatalkan jual beli tersebut.
6. Khiyar Ta’ayin adalah menjual suatu barang diantara beberapa barang yang ditetapkan harganya bagi setiap barang yang dikehendakinya, dan pembeli diberi hak untuk memilih barang yang ia sukai.

7. Khiyar Ru'yah adalah khiyar yang ditetapkan bagi pembeli yang belum pernah melihat objek transaksi. Apabila objek atau barang tersebut dalam keadaan baik, maka boleh meneruskan atau membatalkan meskipun sebelum melihatnya telah terjadi transaksi secara lisan dan telah menyetujuinya. (“Pengantar Fiqh Muamalah / Dimyauddin Djuwaini | OPAC Perpustakaan Nasional RI.” n.d.)

Dari pemaparan diatas dapat terlihat perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang berdasarkan pada pemikiran hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen. Di samping itu, hukum memiliki kekuatan yang bersifat memaksa sehingga dapat dilaksanakan secara tetap. Kunci utama yang menjadi pokok perlindungan hukum bagi konsumen adalah antara konsumen dan pelaku usaha saling memerlukan. Sehingga dari hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha tersebut muncul hubungan hukum yang harus dilindungi oleh hukum supaya kedua belah pihak merasa aman dalam melaksanakan kepentingannya.

Begitu halnya perlindungan hukum pada jual beli transaksi ritel modern menjadi hal penting yang harus diperhatikan khususnya perlindungan terhadap konsumen. Karena banyaknya kasus kerugian yang dialami oleh konsumen, misalnya saja dalam hal barang yang tidak sesuai dengan informasi harga yang tertera bahkan sampai kepada ketidaksesuaian harga yang dibayarkan dengan harga yang tertera pada display produk. Fenomena seperti ini tentunya merugikan konsumen dan dapat kita sebut dengan istilah wanprestasi dari pelaku usaha. Wanprestasi yang terjadi dominan bermula pada pihak pelaku usaha yang mengkesampingkan hak-hak konsumen. Padahal sejatinya hak-hak konsumen telah diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

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.

Jaminan kepastian hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli menjadi hal penting dan diperlukan untuk menumbuhkan tingkat kepercayaan konsumen. Apabila tidak adanya jaminan tersebut, maka hal itu akan berdampak pada suatu pergeseran tingkat prestasi pada

transaksi jual beli dalam bisnis ritel modern sehingga adanya penghambat dalam pengembangan bisnis ritel modern. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap konsumen dalam transaksi jual beli meskipun adanya suatu ketentuan yang mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha, namun saat ini masih banyak ditemui hal-hal yang menjadi kendala dalam perkembangan bisnis ritel modern.

Kegiatan bisnis retail modern yang memanfaatkan kemajuan teknologi dalam pelaksanaannya, masih mengindikasikan terjadi kesalahan sistem dalam praktiknya, mulai dari ketidak sesuaian harga yang tertera diproduk dengan harga yang ada dalam sistem komputerisasi, bahkan sampai pada kesalahan kasir dalam pembayaran produk serta ganti rugi terhadap kerugian konsumen. Hal ini menunjukkan seorang konsumen belum mendapatkan haknya terkait informasi yang benar dalam menentukan barang yang diinginkannya. Sehingga berdasarkan pemaparan diatas peneliti tertarik mengkaji lebih jauh terkait Perlindungan Pembeli Terhadap Kesalahan Harga Dalam Bisnis Retail Modern.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan selama 1 (satu) bulan terhitung mulai Agustus sampai dengan September 2022, dilakukan secara bertahap mulai dari kegiatan perencanaan, pelaksanaan hingga pelaporan. Adapun tempat pelaksanaan penelitian di outlet Alfamart, Indomaret dan KPD Swalayan di Kota Palangka Raya. Penelitian dilaksanakan selama 1 (satu) bulan terhitung mulai Agustus 2022 sampai dengan September 2022, dilakukan secara bertahap mulai dari kegiatan perencanaan, pelaksanaan hingga pelaporan. Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris yakni penulis melakukan penelitian langsung ke lokasi untuk memperoleh data. Pendekatan yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan Undang-Undang dan socio legal. Objek dalam penelitian ini yaitu mengenai upaya perlindungan pembeli terhadap kesalahan harga dalam usaha ritel modern. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen dan pelaku usaha dalam usaha ritel modern. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengabsahan data yang dilakukan penenliti ialah dengan triangulasi. Penelitian ini menggunakan beberapa teori yaitu teori efektivitas hukum, masalah dan khiyar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Praktik Bisnis Ritel Modern

Bisnis ritel di Indonesia terbagi menjadi dua segmentasi, yaitu bisnis ritel modern dan bisnis retail tradisional. Secara umum, bisnis retail merupakan sebuah kegiatan usaha menjual aneka barang atau jasa untuk konsumsi secara langsung maupun tidak langsung bagi masyarakat atau konsumen. Lebih jauh, bisnis retail modern ialah merupakan sebuah pengembangan dari retail tradisional yang pada praktiknya mengaplikasikan konsep modern dengan memanfaatkan teknologi serta mengakomodasi perkembangan gaya hidup ditataran

masyarakat dan para konsumen. Literatur lain menyebutkan bisnis ritel modern adalah suatu usaha yang pada saat ini mengalami perkembangan dengan adanya sistem transaksi yang semakin canggih. Tentunya selaras dengan sistem transaksi jual beli yang semakin memudahkan dan memberikan efisiensi dalam menempatkan konsumen sebagai subjek hukum.

Bisnis ritel modern yang berkembang pesat dan memiliki cabang di berbagai daerah-daerah khususnya kota Palangka Raya didominasi oleh nama-nama besar para pemain bisnis retail modern dimana diantaranya ialah Indomaret, alfamart dan sejenisnya. Bisnis ritel modern tersebut merupakan suatu usaha yang menyediakan keperluan-keperluan sehari-hari masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat terpenuhi olehnya. Ditambah lagi, letak bisnis retail modern tersebut dilingkungan yang memang strategis dengan targetnya ialah masyarakat kelas ekonomi kebawah dan lingkungan ramai penduduk. Bisnis ritel modern yang berkembang saat ini, didorong pula oleh kemajuan perekonomian. Dalam bisnis ritel modern biasanya perusahaan induk menciptakan sistem pengelolaan dan standar operasional yang baku, sehingga perusahaan ritel cabang pun akan menjalankan kegiatan bisnis dengan standar dan kualitas yang telah ditentukan.

Seperti halnya kasus dalam penelitian yang penulis angkat. Masih kerap kali terjadinya kesalahan harga yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha terhadap konsumen. Hal ini diawali dari belum sinkronnya harga yang tertera pada produk yang ditampilkan dengan harga tersimpan dalam sistem komputerisasi (input data produk pada aplikasi komputer) kasir. Tentunya hal ini menyebabkan perbedaan jumlah harga yang semestinya dibayarkan antara harga yang tertera dengan nota pembayaran yang diberikan kepada konsumen oleh pihak pelaku usaha (kasir). Ada beberapa hal yang medasari kejadian ini, bisa disebabkan karena belum bekerjanya sumber daya manusianya dalam mengikuti standar operasional yang telah ditentukan bisnis retail modern induknya.

Dalam kesalahan seperti ini, tidak jarang konsumen juga lalai dan kurang teliti dalam memastikan kesesuaian pembayaran saat di kasir. Bahkan kasus yang peneliti alami, peneliti terlambat menyadari, memahami dan menelaah apa yang terjadi dalam transaksi yang dilakukan dengan salah satu bisnis ritel modern, karena peneliti selaku konsumen baru menyadari bahwa nota pembayaran tersebut terdapat kesalahan setelah 3 hari melakukan transaksi pembelian di salah satu bisnis ritel modern A. Kesalahan dalam penginputan tersebut dikarenakan harga yang tertera tidak sesuai dengan harga yang dibayarkan. Dan konsumen merasa hal tersebut sudah semestinya tidak terjadi karena bisnis retail telah menempati tahap modern.

Pengalaman peneliti beberapa waktu lalu, Aulia yang merupakan salah seorang mahasiswa hukum ekonomi syariah IAIN Palangka Raya melakukan kegiatan transaksi membeli beras di sebuah bisnis retail modern dengan harga yang tertera pada produk yang ditampilkan Rp. 12.800,00. Setelah dirasa cukup dalam menentukan produk yang diperlukan, lantas Aulia melanjutkan transaksi pembayaran ke kasir dengan menyerahkan uang tunai sebesar

Rp.100.000,00. Akan tetapi pihak bisnis retail modern mengalami kesalahan dalam penginputan harga yang tertera pada produk dengan jumlah harga yang harus dibayarkan yaitu senilai Rp.62.000. sehingga pembeli hanya menerima uang kembalian senilai Rp.38.000,00.

Ketika pembeli melakukan pemeriksaan ulang terhadap nota transaksi, didapati adanya ketidaksinkronan antara harga barang yang tertera pada produk dengan harga yang dibayarkan saat dikasir. Tentu saja langkah selanjutnya yang dilakukan oleh pembeli adalah melakukan komplain terhadap apa yang terjadi. Namun ternyata didalam nota pembelian adanya klausul yang berbunyi batas waktu pengembalian maksimal 24 jam. Maka dari itu, harapan adanya pengembalian uang dan komplain yang dapat diterima menjadi pupus. Dalam hal ini, nampak terlihat pembeli selaku konsumen perlu mendapatkan perlindungan berdasarkan dengan apa yang termaktub dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta menjadi konsentrasi serius dalam meningkatkan ketelitian dan kecermatan pelaku bisnis retail modern agar kiranya tidak merugikan konsumen. Begitu halnya konsumen perlu meningkatkan ketelitian atas setiap transaksinya.

2. Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli dalam Bisnis Ritel Modern

Perlindungan hukum pada jual beli transaksi ritel modern merupakan suatu hal penting yang harus diperhatikan khususnya perlindungan terhadap konsumen. Karena banyaknya kasus kerugian yang dialami oleh konsumen, misalnya dalam hal barang yang tidak sesuai dengan informasi yang diterima ketika sudah melakukan pembayaran oleh konsumen atau dapat kita sebut dengan istilah wanprestasi dari pelaku usaha. Wanprestasi yang dominan terjadi adalah banyak pihak pelaku usaha yang mengkesampingkan hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pada dasarnya, Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah efektif dalam hal mengatur mengenai hak-hak konsumen apabila terjadi hal-hal yang melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen. Hanya saja, dalam transaksi jual beli bisnis ritel modern kerap dilaksanakan dan didapati sudah mengandung kecanggihan dengan menggunakan sistem komputerisasi (input data produk pada aplikasi komputer) maka sifatnya cenderung pasif. Artinya pihak kasir mempedomani dengan apa yang telah tersistem dalam komputer tersebut. Sehingga ketidaksingkronan harga yang ditertera di produk dengan harga yang ada di sistem komputer membuat seorang kasir hanya dapat pasrah akan kejadian yang terjadi. Kejadian demikian juga dapat dikarenakan rendahnya kesadaran dan pengetahuan konsumen dalam transaksi jual beli tersebut. Sehingga dengan adanya kejadian tersebut, memberikan celah bagi pelaku usaha untuk memanfaatkan sisi lemahnya para konsumen yang ada dalam melakukan penipuan dengan kedok kesalahan dalam menampilkan harga produk guna memperoleh laba yang lebih besar. Oleh karena itu, dengan adanya perkembangan perlindungan hak-hak konsumen maka konsumen dituntut untuk berhati-hati dan teliti dalam transaksi jual beli bisnis retail modern.

Terjadinya kerugian atau wanprestasi konsumen, tidak terlepas dari tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana disebutkan dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Dalam Pasal 19 ayat (2) menyatakan bahwa: “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”.

Transaksi jual beli dengan sistem komputerisasi (input data produk pada komputer), tidak menutup kemungkinan terjadinya wanprestasi oleh salah satu pihak baik konsumen maupun pelaku usaha. Mengingat hal ini merupakan suatu transaksi jual beli yang masuk dalam kategori kontemporer. Dimana unsur kemudahan dan efisiensi menjadi tolok ukur dalam pelaksanaannya. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa diatur dalam BAB X yang terdiri dari 4 (empat) Pasal, dimulai dari Pasal 45 hingga Pasal 48. Sedangkan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, penyelesaian sengketa diatur dalam BAB VIII yang terdiri dalam 2 (dua) Pasal, yaitu Pasal 38 dan Pasal 39.

Seseorang dapat dianggap telah melakukan wanprestasi bilamana memenuhi salah satu atau seluruh unsur wanprestasi. Sehingga bilamana hal tersebut terjadi, maka penyelesaian sengketa kedua belah pihak dapat ditempuh melalui jalur perdamaian antara keduanya. Penyelesaian sengketa dengan jalur ini ialah pelaku usaha bersedia mengakui dan siap bertanggung jawab penuh atas kesalahan yang ditimbulkan, baik yang mengandung unsur sengaja maupun yang tidak mengandung unsur disengaja, tanpa melibatkan pihak badan penyelesaian sengketa maupun pengadilan (non litigasi).

Adapun upaya hukum mendasar yang melekat pada konsumen yang apabila terjadi hal-hal yang merugikan pihak konsumen dalam transaksi jual beli diantaranya dapat dilakukan dengan 2 cara, yakni upaya hukum pencegahan (preventif) dan upaya hukum penyembuhan (represif). Upaya perlindungan hukum preventif memberikan subyek hukum kesempatan untuk mengajukan keberatan atau kesempatan sehingga dapat mencegah terjadinya permasalahan. Sedangkan perlindungan hukum represif tujuannya ialah untuk menyelesaikan permasalahan atau konflik yang timbul.

Dalam penelitian ini, peneliti mengangkat kasus mengenai kesalahan harga yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha terhadap konsumen pada bisnis retail modern. Dalam hal ini, pelaku usaha melakukan suatu perbuatan yang merugikan konsumen yaitu adanya ketidaksingkronan harga yang tertera pada produk dengan harga yang ada dalam system komputerisasi. Sehingga konsumen membayarkan harga yang lebih dari yang tertera pada produk. Akan tetapi konsumen juga kurang teliti dalam menelaah apa yang terjadi, karena konsumen baru menyadari bahwa pada nota pembayaran tersebut terdapat klausul yang berbunyi complain atas transaksi pembelian di bisnis ritel modern A hanya dapat dilakukan complain dalam jangka waktu 1 X 24 jam. Sehingga kesalahan dari pelaku usaha menjadi kerugian yang ditanggung oleh konsumen.

Lantas saja berdasarkan kejadian tersebut peneliti melakukan penggalian data kepada beberapa bisnis retail modern dengan metode wawancara guna mengungkap sudut pandang pelaku usaha dalam menangani kesalahan dalam transaksi jual beli di lingkungan bisnis retail modern. Berdasarkan wawancara dengan 2 subjek yang berbeda, wawancara dengan subjek A, beliau mengatakan “Untuk pengembalian sebenarnya bisa, namun petugas bersangkutan yang akan menggantikan uang perusahaan dan barang belanjaan menjadi hak kasir”. Sedangkan subjek B mengatakan, “Setiap akhir transaksi, kami para kasir meminta kepada konsumen untuk memastikan struk dan uang kembalian. Apakah sudah benar atau tidak, agar apabila terjadi kesalahan dapat di tindaklanjuti secara realtime. Karena kami tidak menerima pengembalian waktu lebih dari 24 jam.” Dari hasil wawancara tersebut, sejatinya pihak pelaku usaha bisnis retail modern tidak menutup mata atas kemungkinan kesalahan yang terjadi, hanya saja perlu ada upaya lebih untuk melaksanakan pemenuhan complain atas kesalahan dalam transaksi jual beli di bisnis retail modern. Dan hal ini mengingat adanya hak konsumen yang telah dijamin oleh Undang-Undang.

Hanya saja dalam kasus peneliti ini, dikarenakan kesalahan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha (kasir) dilandasi oleh kurangnya ketelitian para pihak. Maka dalam transaksi jual beli tersebutpun telah mengandung wanprestasi dan dilakukan oleh pihak pelaku usaha, karena belum mensingkronkan harga yang tertera dengan yang ada dalam system komputerisasi. Akan tetapi pihak konsumenpun telah lalai dalam memastikan kesesuaian harga yang dibelinya. Maka penyelesaian yang ditempuh yaitu dengan penyelesaian secara perdamaian. Adapun tindak lanjut yang perlu dilakukan oleh pelaku usaha dalam hal ini ialah memperbaharui perubahan harga yang telah dilakukan oleh sistem sebagaimana kesalahan harga yang terjadi serta memperhatikan total belanjaan yang dihitung otomatis oleh komputer

server dan uang yang konsumen berikan serta memastikan inputan uang yang diberikan konsumen sesuai dengan yang konsumen berikan.

Ketika kasus diatas ditinjau dari Fiqh Muamalah, tentunya hal ini termasuk dalam khiyar aibi. khiyar aibi memiliki makna hak untuk memilih antara membatalkan atau meneruskan akad jual beli apabila ditemukan kecacatan (aib) pada obyek (barang) yang diperjualbelikan, yang mana pembeli tidak mengetahui adanya kecacatan pada saat akad berlangsung. Dalam khiyar ini pembeli memiliki 2 (dua) pilihan, yakni apakah rela dan puas terhadap barang yang dibeli atau tidak puas. Apabila pembeli merasa puas dengan kecacatan yang terdapat pada barang, maka khiyar tidak berlaku baginya dan menerima barang yang telah dibeli. Sedangkan, apabila pembeli menolak maka harus mengembalikan barang kepada pemiliknya dan akad tersebut menjadi batal. Dari sini Nampak terlihat, seorang konsumen memiliki hak untuk melanjutkan akad yang telah dibangunnya atau dapat membatalkannya dikarenakan adanya kesalahan (aib) yang terkandung dalam objeknya. Sehingga pembeli mendapatkan perlindungan atas transaksi yang dilakukannya jikalau ada kecacatan didalamnya.

Rentang waktu dalam khiyar ialah tiga hari, hal tersebut merupakan waktu yang dirasa cukup untuk mengamati objek apa yang telah dibeli. Namun fakta dilapangan berkata lain, bisnis retail modern hanya memberikan batasan waktu pengembalian/komplain atas transaksi yang telah dilakukannya sebatas 1 x 24 jam. Tentu saja hal ini dilatarbelakangi oleh, rekapitulasi transaksi yang harus dilaksanakan setiap harinya. Maka pengembalian yang melebihi dari 1 x 24 jam sulit dilayani. Bisnis retail modern sangat memperhatikan arus kas dalam setiap transaksinya, guna memastikan kecukupan stok barang dan kesesuaian harga pembelian dan penjualan. Sehingga keuangan dari bisnis dapat terlacak. Maka perubahan data atas transaksi yang sudah melebihi 1 x 24 jam akan memerlukan upaya lebih dalam hal merevisi arus kas serta menyesuaikan keuangan atas penjualan produk.

Namun perlu jua kita sadari sebagai konsumen, bahwa upaya perlindungan yang didapatkan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan juga khiyar dalam Fiqh Muamalah haruslah didasari atas ketelitian. Semakin berkembangnya metode transaksi muamalah era kontemporer ini, semakin pula mewajibkan kita konsumen menjadi konsumen yang cerdas, pasalnya pembaharuan yang terjadi selayaknya akan terus berjalan, maka dari itu peran konsumen dalam memilih dan meramalkan suatu metode transaksi muamalah merupakan kunci suatu kesuksesan dan kemanan dalam transaksi muamalah kontemporer ini. Karena muamalah kontemporer yang tidak mengedepankan I'tikad baik, dengan sendirinya akan terdegradasi dilingkungan konsumen. Dan muamalah yang mengedepankan I'tikad baik akan berjalan berkelanjutan karena mengandung kemudahan dan keefisiensian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, didapatkan hasil. Pertama, bisnis retail modern yang merupakan sebuah pengembangan dari retail tradisional. Pada praktiknya bisnis tersebut

mengaplikasikan konsep modern dengan memanfaatkan teknologi serta mengakomodasi perkembangan gaya hidup ditataran masyarakat dan para konsumen. Akan tetapi, masih kerap kali terjadinya kesalahan harga yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha terhadap konsumen. Hal ini diawali dari belum sinkronnya harga yang tertera pada produk yang ditampilkan dengan harga tersimpan dalam sistem komputerisasi (input data produk pada aplikasi komputer) kasir.

Kedua, pelaku usaha perlu melakukan upaya sinkronisasi harga agar kesalahan harga tidak terjadi, serta memperhatikan total belanjaan yang dihitung otomatis oleh sistem komputerisasi (input data produk pada aplikasi komputer) dan uang yang konsumen berikan. Pembeli selaku konsumen mendapatkan perlindungan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan khayar aibi dalam hukum Islam. Peningkatan ketelitian dan kecermatan pelaku bisnis retail modern agar harus selalu dilakukan, dan konsumen dituntut lebih cerdas pada era muamalah kontemporer ini, dengan memahami suatu metode transaksi yang baik untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Almaida, Zennia & MN Imanullah. 2019. Perlindungan hukum preventif dan represif bagi pengguna uang elektronik dalam melakukan transaksi tol nuntunai. *Jurnal Hukum*, Vol 6 No 2
- Djuwaini, Dimyauddin, 2008. *Pengantar Fiqh Muamalah*. Yogyakarta ; Pustaka Pelajar
- Khosyi'ah, Siah, 2014. *Fiqh Muamalah Perbandingan*. Bandung ; Pustaka Setia

Dokumen dan Peraturan Perundang-undangan

- Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Pasal 1313
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 1
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (1)
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (2)
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 Tentang Hak-hak konsumen
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 Tentang Hak-hak konsumen