

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Berkembangnya kebutuhan masyarakat mengenai gaya hidup mempengaruhi mereka untuk mengikuti tren-tren mode terbaru. Seolah tak ingin kalah meereka berlomba-lomba membeli barang terkini dan modis untuk mengikuti gaya hidup. Hal inilah yang mengacu pertumbuhan department store untuk bersaing agar memuaskan hasrat para pembeli produk-produk mereka.

Dalam beberapa tahun terakhir muncullah beberapa department store di Surakarta. Yang mulanya hanya ada Matahari Departement Store yang kemudian membuka cabang di Solo Grand Mall, Matahari Singosaren, Solo Square, dan terakhir berada di Hartono Mall Solo Baru, kemudian munculnya Centro Departemen Store yang berada di Solo Paragon dan yang terakhir adalah Metro Department Store yang berlokasi di The Park Solo Baru.

Matahari department store merupakan suatu tempat perbelanjaan yang menjual berbagai macam kebutuhan gaya yang terdiri pakaian anak,wanita, pria, sepatu dan atas, parfum dan berbagai kebutuhan gata lainnya. ia yang merupakan pemilik dari PT Metropolitan Retailmart. METRO merupakan anak perusahaan dari Trans Corp.

Matahari lebih dipilih oleh masyarakat karena lebih “hemat” dan banyak diskon, sedangkan berbeda halnya dengan Metro dan Centro yang hanya beberapa orang saja yang minat membeli barang-barang yang dijual karena harga yang ditawarkan relatif lebih mahal.

Dengan adanya persaingan pasar-pasar modern ini, pelaku usaha melakukan berbagai cara agar produk barang atau jasa yang dimilikinya dapat dibeli oleh konsumen, karena itulah setiap Departemen store memiliki berbagai macam variasi dagangan. Pelaku usaha ini bukan hanya menjual pakaian saja melainkan terdapat mainan untuk anak-anak, tas, sepatu, peralatan masak, parfum, dan kosmetik. Bahkan para pelaku usaha juga menawarkan berbagai macam promo diskon yang dimulai dari diskon bersyarat, diskon tunai, diskon kredit, diskon plus, diskon kupon, diskon anggota atau member, up to discount, clearance discount, diskon time limit, dan diskon undangan.

Setiap perdagangan yang ada di Indonesia pastilah diatur oleh Undang-undang, begitupun dengan barang dagang yang ada di setiap pusat perbelanjaan khususnya Departement Store. Dalam melakukan aktivitas jual beli pastilah ada pihak yang untung dan rugi, hal inilah yang menjadi dasar perlunya ada perlindungan yang diberikan pemerintah untuk kenyamanan antara konsumen dan pelaku usaha. Diibaratkan jika Pelaku usaha memberikan wadah untuk konsumen guna memenuhi kebutuhan akan gaya hidup dan konsumen adalah sumber pendapatan pelaku usaha apabila konsumen tidak membeli produk mereka usaha mereka pun juga tidak akan

berkembang. Karena itulah pelaku usaha memberikan pelayanan yang maksimal agar konsumen merasa puas. Namun untuk menghindari kerugian yang dialami oleh pelaku usaha tidak jarang pelaku usaha melakukan praktek kecurangan. Sebagai contohnya melakukan sistem diskon yang dianggap oleh konsumen dengan adanya diskon tersebut merupakan keuntungan bagi konsumen agar lebih hemat namun sebenarnya apa yang dilakukan oleh konsumen tersebut merupakan sebuah pemborosan, dimana mereka seharusnya membeli pakaian hanya cukup 1 tetapi karena adanya promo diskon konsumen bisa membeli pakaian lebih dari 1. Melihat hal tersebut apa yang dilakukan oleh departemen store tidak sesuai dengan apa yang ada di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yaitu pasal 8 yang menyatakan jika *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 yang kemudian ditegaskan kembali jika Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklan-kan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah : a.barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;b.barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;*.

Kemudian disebutkan dalam pasal 1 angka 6 Undang-undang Nomor 5 tahun 1999 tentang larangan Praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat, yang menyebutkan jika "*Persaingan usaha tidak sehat adalah*

*persaingan antar pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan produksi dan atau pemasaran barang dan atau jasa yang dilakukan dengan cara tidak jujur atau melawan hukum atau menghambat persaingan usaha*". Karena berdasarkan penjelasan diatas, Pelaku usaha telah melanggar kegiatan produksi dan atau pemasaran barang dan jasa karena menjalankan bisnisnya dengan cara tidak jujur kepada konsumen yang pada akhirnya konsumenlah yang merugi. Hal tersebut juga tidak sesuai dengan pasal 3 Undang-undang Nomor 5 tahun 1999, yang menyatakan "*Tujuan pembentukan undang-undang ini adalah untuk:*

1. *menjaga kepentingan umum dan meningkatkan efisiensi ekonomi nasional sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat;*
2. *mewujudkan iklim usaha yang kondusif melalui pengaturan persaingan usaha yang sehat sehingga menjamin adanya kepastian kesempatan berusaha yang sama bagi pelaku usaha besar, pelaku usaha menengah, dan pelaku usaha kecil;*
3. *mencegah praktek monopoli dan atau persaingan usaha tidak sehat yang ditimbulkan oleh pelaku usaha; dan*
4. *terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam kegiatan usaha*"

Jika dilihat dalam pasal 3 huruf c yang menyebutkan "*mencegah praktek monopoli dan atau persaingan usaha tidak sehat yang ditimbulkan oleh pelaku usaha*" pemerintah telah berupaya semaksimal mungkin agar tujuan dari adanya peraturan tersebut meminimalkan terjadinya kecurangan yang dilakukan oleh Pelaku Usaha.

Mengenai diskon atau potongan harga yang selalu menjadi kegiatan rutin setiap Departement Store khususnya. Setiap Department Store memasang harga normal terlebih dahulu sebelum melakukan potongan harga, yang mana sebelum mereka memasarkan barang dagangannya harga barang tersebut akan ditinggikan misalnya saja di Matahari mereka menaikkan harga semula sebuah sepatu adalah Rp 899.000,00 kemudian untuk menarik pembeli mereka memberikan diskon berkisar 10%-20%, kemudian sama halnya yang dilakukan oleh Centro mereka memasang label up to discount atau up to price seharga Rp 150.000,00 namun pada kenyataannya harga yang dilabelkan tidak ada dan hal ini tentunya juga menipu konsumen sebagaimana peraturan perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa *Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa.*

Kecurangan yang dilakukan oleh para pelaku usaha tidak sampai pada itu saja mereka juga menjanjikan diskon bagi para member atau anggota yang sudah mendaftarkan diri kepada departement store sebagai contoh matahari mempunyai matahari card sebagai kartu anggota yang mana setiap pembelian suatu produk akan diberikan point atau keuntungan khusus lain yang tidak diperoleh seseorang yang tidak menjadi member tentunya. Kemudian Metro Departement Store yang memberikan diskon 10% jika menggunakan kartu kredit yang diperuntukan hanya untuk pemegang kartu Bank Mega.

Kemudian jika dilihat dalam pasal 9 ayat (1) “Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklan-kan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah :

1. *barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;*
2. *barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;*
3. *barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;*
4. *barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;*
5. *barang dan/atau jasa tersebut tersedia;*
6. *barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;*
7. *barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;*
8. *barang tersebut berasal dari daerah tertentu;*
9. *secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;*
10. *menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;*
11. *menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti*

jika menurut huruf b yang berbunyi “*barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru*” dan huruf f “*barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi*” barang yang ditawarkan oleh pelaku usaha memang dalam kondisi baik secara kasat mata namun dalam beberapa kasus produk yang dijanjikan tidak sesuai harapan terutama jika barang yang dibeli adalah barang dari hasil promo diskon, seperti kasus yang dialami oleh Hairil usia 35 tahun yang membeli produk sepotong baju kemeja LOIS yang dibelinya di Matahari Department Store yang berada di kawasan kabupaten Bogor Cibinong City Mall (CCM) ternyata rusak, Hairil membeli sepotong baju kemeja bermerk LOIS dengan harga Rp 349,000,00 dengan mendapat diskon 20%, saat akan dikenakan barulah Hairil menemukan kerusakan pada bagian kantong yang ternyata sudah sobek dan lebih mengecewakannya lagi karena sobekan tersebut ditutupi oleh lakban dan Hairil juga menjelaskan jika penjual tersebut sudah mengetahui jika barang tersebut robek ditandai dengan menutupi sobekan tersebut dengan warna coklat. Tentunya hal ini pun bertentangan dengan pasal 9 huruf f yang berbunyi “*barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi*” karena pihak pelaku usaha secara sengaja telah melakukan kecurangan dengan memberikan barang yang “cacat” kepada konsumen yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen tersebut. Contoh kasus lain yang merugikan konsumen yang masih berkaitan dalam hal pakaian diskon, yang mana konsumen yang bernama Lie Monaliza Lestari pada tanggal 17 Januari 2010 membeli sebuah celana merk Executive di Matahari Mall Taman Angrek seharga Rp 249.000,00 dengan diskon 20% dan menjadi harga Rp

199.200,00. Setelah mencoba dikamar pas celana tersebut terlalu panjang sehingga dipotong di counter the Executive Matahari Mall Taman Anggrek. Kemudian celana tersebut diambil 3 hari, pada tanggal 5 Februari celana tersebut akan digunakan ternyata di daerah selangkangan, teksturkain berbeda. Tekstur tidak sehalus seperti potongan kain lainnya, benang-benang sudah berdiri dan kasar seperti sehabis dicuci(padahal konsumen belum pernah mencuci celana tersebut) kemudian konsumen membawa celana tersebut ke Matahari Mall Taman Anggrek namun SPG tersebut menolak dengan alasan konsumen tidak mengecek barang terlebih dahulu dan celana tersebut sudah dipotong oleh konsumen. Konsumen berpendapat jika harga barang yang berada di Executive Mall Taman Anggrek tidak sesuai dengan mutu yang sesuai dan konsumen mengtakan jika factory outlet yang diperjualkan berisi barang-barang cacat produksi. Dalam kasus diatas, para Pelaku Usaha telah melanggar pasal 8 ayat (1) huruf d dan e yang berbunyi “*(d)tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut; (e) tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut*”. Pelaku usaha seharusnya lebih berhati-hati dalam menjaga mutu kualitas dan kuantitas yang mana hal tersebut juga demi kenyamanan konsumen jika satu konsumen sudah merasa dikecewakan bukan berarti hal ini tidak merugikan pihak pelaku usaha, justru karena adanya kekecewaan dari pihak konsumen sendiri mempengaruhi merek



sponsor tersebut dan tentu hal ini akan merugikan pihak sponsor dan bisa jadi sponsor membatalkan kontrak kerjasama dengan pelaku usaha karena merasa barang yang diperdagangkan tidak sesuai dengan kondisi aslinya. Dalam peraturan perlindungan konsumen pun juga dijelaskan didalam pasal 8 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 yang bunyinya “*Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud*”. Hal tersebut tentunya lebih diwaspadai oleh pihak pelaku usaha agar barang yang akan diperjualkan dalam keadaan baik, walaupun terjadi kesalahan semestinya dicek terlebih dahulu sehingga tidak mengakibatkan kerugian bagi pihak lain yang dalam hal ini adalah konsumen dan apabila terdapat kesalahan baik barang tersebut cacat dan rusak pihak pelaku usaha berhak menggantikannya dengan yang baru.

Dalam peraturan hukum di Indonesia, perlindungan konsumen bukan hanya diatur dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 saja melainkan ada beberapa peraturan yang mengatur mengenai Perlindungan konsumen. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagai sumber dari segala sumber hukum yang ada di Indonesia, yang mana Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional dapat diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan Indonesia yang dapat memproduksi barang dan jasa yang

layak diperjual belikan dan dikonsumsi oleh masyarakat Indonesia. Untuk itulah dalam pasal 27 ayat (2) yang menyebutkan “ *Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan*”, dalam pasal tersebut menegaskan jika setiap warga negara mempunyai kedudukan yang sama yang didalamnya hak-hak tersebut wajib dipenuhi agar kelangsungan hidup dari warga negara tersebut terpenuhi. Sehingga dapat dikatakan jika Konsumen yang merasa haknya dirugikan sama saja pelaku usaha tidak memahami isi pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, selain didalam pasal 27 ayat (2) kesejahteraan sosial juga diatur didalam pasal 33 ayat (1) “*Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan*” hal ini dapat dimaknai jika terdapat suatu permasalahan yang menyangkut kesejahteraan konsumen dalam pemenuhan hak-haknya ditangani dengan cara bersama agar sesuai dengan tujuan perekonomian Indonesia yang terdapat dalam pasal 33 ayat (4) yaitu “*Perekonomian nasional diselenggarakan berdasarkan atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional*”. Selain Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adapun peraturan lain yang menjadi dasar seseorang untuk mengajukan perlindungan konsumen yaitu Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, dimana peraturan pemerintah ini bertugas dan bertanggungjawab atas pembinaan

penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak dan kewajiban dari konsumen serta pelaku usaha itu sendiri. Hal ini juga ditegaskan dalam pasal 3 ayat (1) “(1) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dilakukan oleh Menteri dan atau menteri teknis terkait, yang meliputi upaya untuk :

1. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
2. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat; dan
3. meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.”

Dengan adanya Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen diharapkan dapat menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dapat dilaksanakannya kewajiban dari masing-masing konsumen dan Pelaku Usaha.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin melakukan penelitian tentang potongan harga pada setiap departemen store dengan judul **"PEMASARAN DENGAN SISTEM DISKON : STUDI PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN DI MATAHARI DEPARTEMENT STORE, CENTRO DEPARTEMEN STORE DAN METRO DEPARTEMENT STORE DI SURAKARTA"**.

## **B. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penelitian adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di PT. Matahari Departement Store Singosaren, Centro Departement Store Solo Paragon Mall, dan Metro Departement Store The Park Solo dengan mengambil subjek pelanggan yang berbelanja di Mall tersebut.
2. Variabel yang diteliti adalah pemberian potongan harga (discount) yang dilakukan oleh setiap Departement Store dan kualitas produk potongan harga tersebut.

## **C. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang dan ruang lingkup diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini harus dirumuskan dengan jelas untuk dicari pemecahannya. Masalah yang penulis rumuskan dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimanakan pola-pola pemberian diskon yang dilakukan Matahari Departement Store, Centro Departement Store, dan Metro Departement Store?
2. Bagaimanakan perlindungan hokum terhadap konsumen yang terlibat dalam pemberian discount yang dilakukan Matahari Departement Store, Centro Departement Store, dan Metro Departement Store?

## **D. Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian harus mempunyai tujuan yang jelas agar dapat memberikan arah dalam pelaksanaan penelitian sehingga dapat memecahkan

permasalahan secara sistematis. Adapun tujuan yang hendak dicapai terdiri dari dua macam tujuan yaitu tujuan obyektif dan tujuan subyektif sebagai berikut:

1. Tujuan Objektif

- a. Mengetahui dan menganalisis pengaruh berbagai macam diskon di Matahari, Centro, dan Metro terhadap konsumen;
- b. Mengetahui macam-macam potongan diskon di Matahari, Centro, dan Metro
- c. Mengetahui dan menganalisis setiap kecurangan diskon yang dilakukan oleh Matahari, Centro, dan Metro yang melanggar Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Tujuan Subjektif

- a. Menambah dan memperluas wawasan, pengetahuan dan pemahaman serta kemampuan penulis di bidang Hukum perdata yakni Perlindungan Konsumen.
- b. Menerapkan teori-teori hukum yang telah penulis peroleh selama masa perkuliahan agar dapat memberi manfaat bagi penulis sendiri khususnya dan bagi masyarakat pada umumnya serta memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum.
- c. Memenuhi persyaratan akademis guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan 2 (dua) manfaat, yakni manfaat teoritis yang berkaitan dengan pengembangan ilmu hukum di Indonesia dan manfaat praktis yang berkaitan dengan pemecahan masalah yang diteliti. Adapun manfaat tersebut yakni:

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Hukum khususnya pada Hukum Perlindungan Konsumen.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi dan literatur dalam kepustakaan Hukum Perlindungan Konsumen yang dapat digunakan sebagai acuan terhadap penelitian-penelitian sejenis pada tahap selanjutnya.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Memberikan jawaban atas permasalahan-permasalahan yang diteliti.
- b. Menjadi wadah bagi penulis dalam mengembangkan penalaran, membentuk pola berpikir, dan untuk mengetahui kemampuan penulis dalam menerapkan Ilmu Hukum yang telah diperoleh.
- c. Menjadi masukan yang berguna bagi pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang diteliti dan berbagai pihak yang berminat pada permasalahan yang sama.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Dengan berkembangnya perusahaan-perusahaan Department Store di daerah Surakarta khususnya membuat masyarakat semakin ingin memperoleh kepuasan dalam berbelanja. Hal ini ditandai dengan adanya Matahari Departement Store yang membuka cabang hingga di 4 tempat yaitu Solo Square, Solo Grand Mall, Hartono Mall dan Matahari Singosaren disusul dengan kemunculan Centro Departement Store yang berada di Solo Paragon dan yang terakhir adalah Metro Departement Store yang berada di The Park Solo Baru. Dengan adanya banyak pilihan untuk berbelanja, Pelaku usaha memberikan promo yang berbeda-beda dan produk yang ditawarkan pun beragam. Terlebih jika ketiga departement store tersebut menawarkan diskon besar-besaran. Menurut Philip Kotler yang dimaksud potongan harga( dari harga faktur atau dari harga buku) atau diskon adalah diskon langsung yang tertera dalam harga buku untuk masing-masing bungkus yang dibeli oleh pembeli selama kurun waktu yang telah disebutkan.

Dimulai dengan Matahari Departement Store yang sering memberikan diskon yang dikatakan relatif besar, sabagai contohnya diskon 50%+20% yang memberikan potongan harga dari harga normal yang kemudian dipotong diskon 50% terlebih dahulu kemudian hasil dari diskon tersebut baru dipotong 20%, berbeda jika kita berbelanja kosmetik contohnya saat penulis membeli lipstik NYX dengan harga Rp 140.000,00 yang kemudian membayarkan ke kasir dan mendapatkan struk pembelian, didalam struk pembelian tersebut Matahari menawarkan beberapa potongan harga dan diskon seperti

kupon diskon 20%, gift voucher Rp 25.000,00 dan potongan Rp 100.000,00 untuk berbelanja online di [www.mataharistore.com](http://www.mataharistore.com).

Berbeda halnya jika diskon yang terdapat di Metro Departement store dan Centro Departement Store yang biasanya hanya menawarkan diskon 20%-50% off hingga up to, kemudian jika kita berbelanja di Metro Departement Store dengan menggunakan kartu kredit Bank Mega akan mendapatkan potongan diskon 10%

Untuk melindungi konsumen dari hal-hal yang tidak diinginkan, pemerintah mengambil kebijakan dengan membuat peraturan perundang-undangan yaitu Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam Undang-undang ini setiap Pelaku Usaha dan Konsumen telah dijamin hak-hak dan kewajibannya. Kemudian Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 juga memberikan peraturan mengenai hal-hal apa saja yang dilarang dalam suatu perjual belian. Hal ini diharapkan memberikan dampak positif bagi konsumen dan pelaku usaha agar menciptakan keseimbangan yang mana konsumen merasakan jika hak dan kewajibannya telah diatur dan jika kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh Pelaku Usaha, konsumen tidak sepenuhnya merasa dirugikan karena setiap kesalahan yang dilakukan oleh Pelaku Usaha dapat dipertanggung jawabkan.

Walaupun peraturan mengenai diskon atau potongan harga belum dibentuk oleh Pemerintah secara khusus, Namun terdapat peraturan yang mengatur mengenai larangan tentang kondisi suatu barang dalam keadaan cacat, yang sering kali ditemukan dalam promo diskon peraturan tersebut



termuat dalam pasal 9 huruf f Undang-undang Nomor 8 tahun 1999. Pelaku Usaha seharusnya memperhatikan mengenai hak-hak konsumen. Menurut Sudikno Mertokusumo yang mengemukakan teorinya akan perlindungan terhadap rakyat, dimana Sudikno Mertokusumo menyebutkan jika perlindungan hukum ada 2 macam yaitu :

1. Perlindungan hukum preventif, perlindungan hukum yang subjek hukumnya mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan dari pemerintah mendapat definitif. Perlindungan hukum ini dibuat dengan tujuan untuk mencegah terjadinya sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen
2. Perlindungan hukum represif, perlindungan hukum ini menerapkan saksi kepada Pelaku Usaha atas setiap pelanggaran yang dilakukan oleh Pelaku Usaha. Tujuan Perlindungan hukum ini dibuat untuk menyelesaikan sengketa di lembaga peradilan.<sup>1</sup>

Konsumen seharusnya lebih pintar dalam menghadapi kasus mengenai barang-barang yang dalam promo diskon. Jika Konsumen menemukan kecacatan terhadap suatu barang dalam promo diskon dapat memberikan keluhan kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 pasal 31. Sehingga diharapkan jika konsumen menemukan kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh Pelaku Usaha dapat melaporkannya langsung kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).

---

<sup>1</sup> Sudikno Mertokusumo, 2009, *Penemuan Hukum*, Bandung : Citra Aditya Bakti, hal 41

## G. Metode Penelitian

Penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisa dan konstruksi, yang dilakukan secara metodologis, sistematis, dan konsisten. Metodologis merupakan kesesuaian dengan metode atau cara tertentu, sedangkan sistematis berdasarkan suatu sistem, sedangkan konsisten yang berarti tidak adanya hal-hal yang bertentangan dalam suatu kerangka tertentu<sup>2</sup>.

Agar suatu penelitian ilmiah dapat berjalan dengan tujuan, maka perlu menggunakan suatu metode penelitian yang baik dan tepat untuk mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian, juga akan mempermudah pengembangan data yang diperoleh. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini hukum ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan normatif (doctrinal). Pendekatan doctrinal adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara memandang hukum sebagai doktrin atau seperangkat aturan yang sifatnya normatif (law in book)<sup>3</sup>. Dalam penelitian hukum normatif berupa produk perilaku hukum yang mengkaji rancangan undang-undangnya, dimana pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai norma ataupun kaidah yang berlaku didalam masyarakat dan kaidah ataupun norma tersebut menjadi acuan terhadap segala perilaku setiap orang.

Penelitian ini berfokus pada inventarisasi hukum positif, asas-asas, doktrin

---

<sup>2</sup> Soerjono Soekanto, 2010, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, hal. 42

<sup>3</sup> Hardijan Rusli, "Metode Penelitian Hukum Normatif: Bagaimana?", *Law Review Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan*, Volume V No. 3 Tahun 2006, hal. 50.

hukum, penemuan hukum dalam perkara *in concreto*, sistematik hukum, taraf sinkronasi hukum, perbandingan hukum, dan sejarah hukum<sup>4</sup>.

## **2. Spesifikasi Penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian yang bersifat deskriptif. Soerjono Soekanto berpendapat Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang dimaksud untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan, gejala-gejala lainnya. Maksudnya adalah terutama mempertegas hipotesa-hipotesa, agar dapat membantu memperkuat teori-teori lama, atau di dalam kerangka penyusunan teori baru. Penelitian prespektif adalah suatu pandangan dari suatu dasar pemikiran atau yang menjadi dasar dari pemikiran itu sendiri.<sup>5</sup>

## **3. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ditetapkan dengan tujuan agar ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti lebih sempit dan terfokus, sehingga penelitian yang dilakukan lebih terarah. Lokasi yang digunakan oleh Penulis dalam melakukan penelitian ini adalah Matahari Departement Store, Centro Departement Store, dan Metro Departement Store di Surakarta.

## **4. Jenis Data**

Secara umum dalam penelitian dibedakan antara data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat dan dari bahan pustaka. Data yang diperoleh langsung dari masyarakat dinamakan data primer, sedangkan data

---

<sup>4</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Cet. 1 (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2007) hal. 41-42.

<sup>5</sup> Soekanto, *Loc.Cit*, hal 10

yang diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan adalah data sekunder<sup>6</sup>. Dalam penelitian ini menggunakan sumber data :

a. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu dari studi kepustakaan yang berupa sejumlah keterangan atau fakta dengan cara mempelajari bahan-bahan berupa buku-buku, dokumen-dokumen, peraturan perundang-undangan, laporan-laporan dan sebagainya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

b. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian setelah melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait.

## 5. Metode Pengumpulan Data

Data-data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

a. Studi Kepustakaan

Merupakan teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan bahan-bahan yang berupa dokumen-dokumen, buku-buku, atau bahan pustaka lainnya, yang menyangkut dengan obyek yang diteliti<sup>7</sup>

b. Wawancara

Merupakan penelitian yang digunakan secara langsung terhadap objek yang diteliti dalam rangka memperoleh data primer dengan

---

<sup>6</sup> I Made Wirartha, 2006, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis*, Yogyakarta: Andi, hal. 35.

<sup>7</sup> Lexy J Moeloeng. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Roesdakarya Offset hal. 14

wawancara(*interview*)<sup>8</sup>. Wawancara ini dilakukan dengan cara terjun langsung ketempat obyek penelitian yaitu di Departement Store Matahari, Centro, dan Metro di wilayah Surakarta. Metodewawancara yang digunakan adalah wawancara yang terpimpin, terarah, dan mendalam sesuai dengan pokok-pokok masalah yang diteliti guna memperoleh hasil data dan informasi yang lengkap dan seteliti mungkin.

## 6. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan menggunakan logis normatif yang mana berdasarkan logika dan peraturan perundang-undangan, silogisme atau menarik kesimpulan.

Tahap awal pada teknik analisis data kualitatif adalah dengan melakukan inventarisasi terhadap peraturan perundang-undangan yang terkait dengan persoalan yang menjadi objek kajian. Selanjutnya adalah melakukan pembahasan yang berupa pendiskusian, antara berbagai macam peraturan perundang-undangan yang telah diinventarisir, sehingga pada tahap akhir ditemukannya hukum *in-concreto*.

## H. Sistematika Penulisan

Agar lebih mudah di dalam melakukan pemahaman terhadap hasil penelitian, maka penulis akan membagi penulisan hukum menjadi empat bab

---

<sup>8</sup>H.B. Sutopo, 2006, *Penelitian Kualitatif: Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*, Surakarta: UNS Press. Hal 190

yang setiap babnya dibagi menjadi sub-sub bagian. Adapun sistematika penulisan hukum sebagai berikut:

**BAB I Pendahuluan**, yang terdiri dari latar belakang, Rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika skripsi.

**BAB II Tinjauan pustaka**, yang berisikan mengenai tinjauan umum Perlindungan Konsumen, tinjauan umum Konsumen, tinjauan umum Pelaku Usaha, dan tinjauan umum Departemen Store.

**BAB III Hasil penelitian dan Pembahasan**, yang diuraikan tentang peran Perlindungan Konsumen dalam melindungi konsumen dalam pemberian diskon yang dilakukan oleh Matahari Departement Store, Centro Departement Store, dan Metro Departement Store

**BAB IV Penutup**, berupa kesimpulan dari hasil penelitian dan saran sebagai bentuk tindak lanjut dari penelitian.