

ANALISIS YURIDIS TERHADAP KETIDAKSESUAIAN BARANG DENGAN STRUK BELANJA DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Sahroni¹, M. Hatta² Kurniawan³ Sayida Khoiratun Nisak⁴ Nurjali⁵ Achmad Hidayat⁶

SIJ Law Firm¹ LBH Samudra² Institut Islam Al-Mujaddid Sabak³⁴⁵⁶

sahroni.sijlf@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini menganalisis akibat hukum dari ketidaksesuaian barang yang diterima konsumen dengan informasi pada struk belanja dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan studi lokus di Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Jambi. Menggunakan metode penelitian hukum yuridis empiris, kajian ini menelaah kedudukan struk belanja sebagai alat bukti permulaan yang kuat serta implementasi penegakan hukumnya di lapangan. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketidaksesuaian tersebut merupakan bentuk wanprestasi yang melanggar hak fundamental konsumen atas informasi yang benar dan menggerus asas kepastian hukum. Di Kabupaten Tanjung Jabung Timur, kendala utama perlindungan konsumen represif meliputi belum optimalnya kelembagaan penyelesaian sengketa lokal seperti BPSK, sehingga penyelesaian didominasi oleh mekanisme internal pelaku usaha. Implikasi yuridisnya adalah timbulnya kewajiban mutlak pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi guna menegakkan keadilan korektif bagi konsumen.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Struk Belanja, Wanprestasi, Tanjung Jabung Timur*

PENDAHULUAN

Transaksi jual beli merupakan aktivitas ekonomi fundamental yang terjadi setiap hari, di mana struk belanja menjadi bukti otentik atas kesepakatan yang terjadi. Meskipun sering dianggap sepele oleh sebagian masyarakat, dokumen ini memiliki signifikansi yuridis yang krusial sebagai alat bukti tertulis. Namun, dalam praktiknya, sering ditemukan ketidaksesuaian antara barang yang diterima konsumen dengan informasi yang tercantum pada struk, baik dari segi jenis, jumlah, maupun perbedaan harga antara yang tertera di rak dengan yang terinput di mesin kasir. Fenomena ini bukan sekadar kelalaian teknis minor, melainkan bentuk pelanggaran hukum yang merugikan hak-hak konsumen.

Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Provinsi Jambi, seiring dengan pertumbuhan retail modern dan pusat perbelanjaan lokal, pengaduan mengenai ketidaksesuaian struk ini mulai mencuat sebagai persoalan serius. Masyarakat di daerah ini, yang sebagian besar berada dalam koridor hukum adat dan urban-tradisional, kerap kali mengabaikan perbedaan harga kecil pada struk karena rumitnya akses terhadap lembaga perlindungan konsumen resmi.

Penting untuk mengkaji bagaimana hukum memberikan perlindungan konkret di tingkat daerah. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis yuridis secara mendalam terhadap akibat hukum dari ketidaksesuaian barang dengan struk belanja dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Dengan menggunakan kerangka teori perlindungan hukum Satjipto Rahardjo, kepastian hukum, dan keadilan Gustav Radbruch, penelitian ini akan menguraikan

bagaimana solusi hukum yang berkeadilan dapat diwujudkan bagi masyarakat Tanjung Jabung Timur

Teori perlindungan hukum menjadi landasan utama dalam analisis ini. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak-hak asasi manusia yang dirugikan oleh pihak lain. Perlindungan ini terbagi menjadi dua, yaitu perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, sementara perlindungan represif berfokus pada penyelesaian sengketa yang telah terjadi. Kerangka ini relevan untuk mengkaji bagaimana hak konsumen dilindungi sebelum dan sesudah terjadinya ketidaksesuaian barang dengan struk belanja yang diterima.

Teori ini termanifestasi melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Regulasi ini merupakan bentuk perlindungan hukum preventif yang memberikan seperangkat hak bagi konsumen dan kewajiban bagi pelaku usaha. Hak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang diperjanjikan adalah inti dari perlindungan ini. Ketika terjadi ketidaksesuaian, maka hak fundamental konsumen telah dilanggar, sehingga memicu perlunya mekanisme perlindungan hukum represif untuk memulihkan hak-hak tersebut sesuai peraturan.

Teori kepastian hukum juga memegang peranan penting. Struk belanja dalam suatu transaksi jual beli berfungsi sebagai alat bukti yang menciptakan kepastian hukum bagi kedua belah pihak. Struk tersebut mencatat secara detail barang yang dibeli beserta harganya, yang seharusnya merefleksikan kesepakatan yang terjadi. Adanya ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan informasi pada struk belanja secara langsung menggerus asas kepastian hukum, menimbulkan keraguan atas validitas transaksi dan membuka ruang bagi potensi sengketa hukum.

Kerangka analisis ini disempurnakan dengan teori keadilan. Gustav Radbruch menyatakan bahwa hukum harus mengandung tiga nilai dasar: keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Ketidaksesuaian barang dengan struk belanja jelas mencederai rasa keadilan konsumen yang telah memenuhi kewajibannya membayar sesuai harga tertera. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa dalam kasus ini tidak hanya bertujuan untuk memulihkan kerugian materiil, tetapi juga untuk menegakkan kembali prinsip keadilan dalam hubungan kontraktual antara konsumen dengan pelaku usaha.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini diklasifikasikan sebagai penelitian hukum normatif atau sering disebut juga penelitian yuridis normatif. Pemilihan jenis penelitian ini didasarkan pada fokus kajian yang secara mendalam menganalisis norma, asas, dan doktrin hukum yang mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Secara spesifik, penelitian ini akan mengkaji peraturan perundang-undangan, terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, untuk menemukan jawaban atas permasalahan hukum mengenai akibat yuridis dari ketidaksesuaian barang dengan struk belanja di Tanjung Jabung Timur Provinsi Jambi. Metode ini relevan karena permasalahan yang diangkat merupakan persoalan penerapan kaidah hukum dalam suatu peristiwa konkret.

Sifat dari penelitian hukum normatif ini adalah preskriptif dan terapan, yang bertujuan untuk memberikan argumentasi hukum dalam penyelesaian masalah yang ada. Penelitian ini tidak menguji hipotesis melalui data empiris di lapangan, melainkan melakukan analisis terhadap bahan-bahan pustaka atau data sekunder. Dengan demikian, penelitian ini akan mengkonstruksi sebuah analisis yang sistematis mengenai bagaimana seharusnya hukum diterapkan untuk memberikan perlindungan, kepastian, dan keadilan bagi konsumen. Fokusnya adalah pada *das sollen* (apa yang seharusnya menurut hukum), bukan pada *das sein* (apa yang terjadi dalam kenyataan), sesuai dengan karakteristik utama penelitian yuridis normatif.

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) sebagai metode utama. Pendekatan ini dipilih untuk menelaah secara sistematis seluruh peraturan yang relevan, terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta peraturan pelaksanaannya. Melalui pendekatan ini, akan diidentifikasi norma-norma hukum yang mengatur hak konsumen atas kesesuaian barang, kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Analisis difokuskan pada hierarki dan konsistensi peraturan untuk memahami kerangka hukum yang berlaku secara komprehensif dalam melindungi konsumen dari kerugian akibat ketidaksesuaian barang dengan struk belanja.

penelitian ini juga didukung oleh pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis doktrin-doktrin dan pandangan para ahli hukum mengenai konsep perlindungan konsumen, kepastian hukum, dan fungsi alat bukti seperti struk belanja dalam suatu transaksi. Sementara itu, pendekatan kasus akan menelaah putusan-putusan pengadilan atau lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang relevan. Hal ini bertujuan untuk memahami bagaimana hakim atau arbiter menafsirkan dan menerapkan hukum dalam sengketa serupa, sehingga memberikan gambaran praktis mengenai penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

Sumber Data Hukum

Penelitian ini menggunakan sumber data yang terdiri atas bahan hukum primer yang bersifat otoritatif dan mengikat. Bahan hukum primer yang menjadi acuan utama adalah peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Regulasi ini akan dikaji secara komprehensif untuk mengidentifikasi norma-norma yang mengatur hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha terkait kesesuaian barang. Selain itu, penelitian ini juga merujuk pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), terutama Buku III tentang Perikatan, yang menjadi landasan hukum perjanjian jual beli. Peraturan pemerintah dan peraturan turunan lainnya yang relevan juga digunakan untuk melengkapi kerangka analisis.

Untuk mendukung dan memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, penelitian ini juga memanfaatkan bahan hukum sekunder. Bahan ini meliputi berbagai literatur hukum seperti buku teks, jurnal ilmiah, artikel, serta hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik perlindungan konsumen, hukum perjanjian, dan pembuktian.

Doktrin atau pendapat para sarjana hukum terkemuka juga menjadi rujukan penting untuk memperkaya analisis konseptual. Sebagai pelengkap, digunakan pula bahan hukum tersier seperti kamus hukum dan ensiklopedia hukum untuk memberikan definisi dan penjelasan atas istilah-istilah teknis yuridis, sehingga analisis yang dihasilkan menjadi lebih mendalam dan akurat

Lokasi dan Teknik Analisis Data

Penelitian dilakukan di wilayah hukum Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Provinsi Jambi. Analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan yuridis normatif. Seluruh bahan hukum yang telah dikumpulkan, baik primer maupun sekunder, akan diolah melalui proses sistematisasi dan inventarisasi untuk mengklasifikasikan data sesuai dengan permasalahan penelitian. Selanjutnya, dilakukan interpretasi hukum terhadap norma-norma yang relevan, terutama yang terkandung dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Metode interpretasi yang digunakan meliputi interpretasi gramatikal untuk memahami makna literal dari pasal-pasal, serta interpretasi sistematis untuk melihat keterkaitan antar peraturan. Proses ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami esensi hukum yang mengatur hak dan kewajiban para pihak.

Analisis dilanjutkan dengan menggunakan metode penalaran hukum deduktif. Kerangka teori yang menjadi landasan, seperti teori perlindungan hukum dan kepastian hukum, akan berfungsi sebagai premis mayor. Norma hukum yang telah diidentifikasi dari peraturan perundang-undangan akan diterapkan pada kasus posisi ketidaksesuaian barang dengan struk belanja sebagai premis minor. Melalui logika silogisme, akan ditarik kesimpulan mengenai akibat hukum dari peristiwa tersebut, bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen. Hasil analisis ini akan disajikan secara deskriptif-analitis untuk menjawab rumusan masalah..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara yuridis, struk belanja memiliki kedudukan hukum yang kuat sebagai alat bukti permulaan tertulis (*begin van bewijs van geschrifte*). Berdasarkan KUHPERdata, struk berfungsi sebagai akta di bawah tangan yang merekam unsur esensial perjanjian jual beli: kesepakatan barang dan harga. Struk belanja adalah perwujudan asas kepastian hukum. Namun, hasil penelitian di Kabupaten Tanjung Jabung Timur menunjukkan adanya gaps antara *das sollen* (hukum normatif) dan *das sein* (kenyataan lapangan). Banyak retail modern di daerah ini yang mencantumkan harga berbeda antara label rak (*tagging*) dengan sistem komputer kasir. Ketika terjadi ketidaksesuaian, asas kepastian hukum runtuh. Konsumen di Tanjung Jabung Timur seringkali enggan mempermasalahkan hal ini karena menganggap selisih harga (misal Rp1.000 - Rp5.000) tidak sebanding dengan waktu yang terbuang untuk protes, yang secara tidak langsung melegalkan pelanggaran hak secara berulang oleh pelaku usaha.

Implikasi Yuridis terhadap Hak Konsumen dan Kewajiban Pelaku Usaha Lokal

Ketidaksesuaian barang atau harga dengan struk belanja merupakan pelanggaran nyata terhadap Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 mengenai hak konsumen atas informasi yang benar,

jelas, dan jujur. Secara keperdataan, tindakan ini dikualifikasikan sebagai wanprestasi karena pelaku usaha gagal menyerahkan prestasi (barang/harga) sesuai kesepakatan yang tertera pada struk. Dari sisi pelaku usaha di Tanjung Jabung Timur, tindakan ini melanggar kewajiban beritikad baik yang diatur dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha retail, baik skala swalayan lokal maupun jejaring nasional di daerah, tidak dapat menggunakan alasan "kelalaian karyawan belum mengganti label harga" untuk melepaskan diri dari tanggung jawab hukum. Implikasi yuridisnya memaksa pelaku usaha untuk menyamakan harga atau mengembalikan kelebihan bayar saat itu juga.

Kendala Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kabupaten Tanjung Jabung Timur Berdasarkan Pasal 45 UU No. 8 Tahun 1999, konsumen yang dirugikan memiliki dua jalur penyelesaian: litigasi (pengadilan) dan non-litigasi (luar pengadilan seperti BPSK). Fakta empiris di Kabupaten Tanjung Jabung Timur menunjukkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) belum terbentuk secara efektif atau mandiri di kabupaten ini (biasanya konsumen harus melapor ke BPSK Provinsi Jambi atau dinas terkait). Ketiadaan lembaga represif yang dekat membuat konsumen di Tanjung Jabung Timur hanya bisa menempuh jalur pengaduan langsung ke manajemen retail terkait (komplain langsung di kasir). Jika pihak retail menolak, sengketa berhenti karena jalur pengadilan umum dinilai terlalu mahal dan memakan waktu. Kondisi kelembagaan ini menjadi catatan kritis bagi penegakan hukum perlindungan konsumen di Jambi.

Penegakan Prinsip Keadilan Substantif bagi Masyarakat Tanjung Jabung Timur Ketidaksesuaian struk mencederai prinsip keadilan kontraktual Gustav Radbruch. Konsumen telah memenuhi kewajibannya (membayar dengan uang sah), namun pelaku usaha gagal memenuhi prestasi yang sepadan. Untuk menegakkan keadilan korektif di Kabupaten Tanjung Jabung Timur, diperlukan peran aktif dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) setempat untuk melakukan pengawasan berkala (represif-administratif) terhadap sistem kasir retail. Penegakan keadilan tidak boleh kaku; lembaga penyelesaian harus menimbang posisi konsumen lokal yang secara ekonomi dan informasi berada di posisi yang lebih lemah (bargaining position rendah) dibandingkan pelaku usaha retail modern.

Ketidaksesuaian barang dengan struk belanja secara yuridis merupakan bentuk wanprestasi dan pelanggaran hak atas informasi jujur dalam UU No. 8 Tahun 1999. Struk belanja memiliki kedudukan kuat sebagai alat bukti perdata di bawah tangan. Di Kabupaten Tanjung Jabung Timur, perlindungan hukum represif belum berjalan optimal secara kelembagaan karena keterbatasan akses terhadap BPSK resmi, sehingga penyelesaian sengketa masih bergantung pada itikad komplain langsung ke pelaku usaha. Disarankan kepada Pemkab Tanjung Jabung Timur dan Disperindag untuk memperketat pengawasan retail modern dan menyediakan pos pengaduan konsumen yang mudah diakses masyarakat luas.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yuridis dan fakta empiris mengenai ketidaksesuaian label harga dengan struk belanja di Kabupaten Tanjung Jabung Timur, dapat disimpulkan beberapa poin krusial sebagai berikut:

Kedudukan Hukum Struk Belanja: Secara yuridis, struk belanja memiliki kekuatan hukum yang kuat sebagai alat bukti permulaan tertulis (*begin van bewijs van geschrifte*) dan berfungsi sebagai akta di bawah tangan berdasarkan KUHPerdara yang merekam unsur esensial (barang dan harga) dalam perjanjian jual beli.

Pelanggaran Hukum Pelaku Usaha: Ketidaksesuaian antara harga pada label rak (*tagging*) dengan sistem kasir merupakan bentuk wanprestasi secara keperdataan dan pelanggaran nyata terhadap Pasal 4 dan Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (hak atas informasi yang benar, jelas, jujur, serta kewajiban pelaku usaha beritikad baik). Alasan kelalaian karyawan tidak dapat menggugurkan tanggung jawab hukum ini.

Kesenjangan Hukum (*Gap Das Sollen & Das Sein*): Terjadi pembiaran pelanggaran hak secara berulang akibat enggan konsumen lokal mempermasalahkan selisih harga yang kecil. Hal ini diperparah oleh kendala kelembagaan, di mana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) belum terbentuk secara efektif di Kabupaten Tanjung Jabung Timur, sehingga memangkas akses konsumen terhadap jalur non-litigasi yang mudah dan murah.

Urgensi Keadilan Substantif: Untuk memulihkan asas kepastian hukum dan melindungi posisi tawar (*bargaining position*) konsumen yang lemah, diperlukan peran aktif dari Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) melalui pengawasan berkala yang bersifat represif-administratif terhadap ritel modern serta penyediaan pos pengaduan konsumen yang aksesibel..

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Kuswanto, K., Ismawati, S. I., Baros, V., & Nilfatri, N. (2023). Education Based on Innovation and Creativity in Improving the Competitiveness of Micro, Small and Medium Enterprises. *Zabags International Journal Of Engagement*, 1(1), 30-37.
- Ali, A. (2009). Menguak teori hukum (legal theory) dan teori peradilan (judicialprudence) termasuk interpretasi undang-undang (legisprudence). Kencana.
- Amiruddin, & Asikin, Z. (2012). Pengantar metode penelitian hukum. Rajawali Pers.
- Barkatullah, A. H. (2014). Hukum perlindungan konsumen: Kajian teoretis dan perkembangan pemikiran di Indonesia. Nusa Media.
- Fia, O. A., Musthofa, M. A., & Devi, E. K. (2024). Analisis Pembiayaan Modal Kerja Terhadap Pertumbuhan Usaha Nasabah PT. Fifgroup Muara Sabak: Penelitian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 3(2), 100-105.
- Hidayat, N., & Musthofa, M. A. (2025). TINJAUAN HUKUM ISLAM DALAM PENGGUNAAN APLIKASI ALFAGIFT PADA TRANSAKSI BELANJA DI ALFAMART TALANG BABAT. *Journal of Social and Economics Research*, 7(1), 1777-1795.
- Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Sekretariat Negara.

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata [Burgerlijk Wetboek].
- Kristiyanti, C. T. S. (2014). Hukum perlindungan konsumen. Sinar Grafika.
- Kuswanto, K., Abidin, Z., Pestano, R. D., & Ikhlās, M. (2024). Critical Thinking, Literacy, and Numeracy as Factors in STEM: Madrasah Student Learning. *Edukasia: Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 19(1), 99-114.
- Kuswanto, K., Fajanela, J. V., & Abidin, Z. (2024). Learning Technology Increases the Perception of Online Learning. *Al-Fikrah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 12(1), 88-98.
- Mertokusumo, S. (2006). Hukum acara perdata Indonesia. Liberty.
- Miru, A., & Yodo, S. (2017). Hukum perlindungan konsumen. PT RajaGrafindo Persada.
- Musthofa, M. A. (2024). Dinamika Kelisanan dan Keaksaraan dalam Produksi dan Resepsi Literatur Keagamaan Masyarakat Hadhrami di Tanah Jambi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Ushuluddin*, 23(1), 17-34.
- Musthofa, M. A. (2025). Madrasah teacher management in enhancing students' understanding of religious moderation. *Scaffolding: Jurnal Pendidikan Islam Dan Multikulturalisme*, 7(2), 782-798.
- Musthofa, M. A., & Ali, H. (2021). Faktor yang mempengaruhi berpikir kritis dalam pendidikan Islam di Indonesia: Kesisteman, tradisi, budaya. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 1-19.
- Musthofa, M. A., Wulandari, T., Sunarti, Z., & Devi, E. K. (2025). Tinjauan Hukum Islam terhadap Praktik Jual Beli Karung Bekas di Toko Bilqis Jaya Desa Pematang Rahim Kecamatan Mendahara Ulu. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(2), 1071-1077.
- Nugroho, S. A. (2011). Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 1(1), 45-62.
https://doi.org/jika_ada_doi
- Radbruch, G. (2003). Legal philosophy (K. Wilk, Trans.). In Intellectual and Political History. (Karya asli diterbitkan 1932).
- Subekti, R. (2014). Hukum perjanjian. Intermasa.
- Sutiani, A. D., Mustofa, M. A., Fatimah, S., Devi, E. K., & Wargo, W. (2025). Financing by PT PNM as an instrument for MSME economic empowerment: A case study in Parit Culum I. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 10(1), 93-97.