

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Retail atau biasa disebut pengecer merupakan pelaku usaha yang menjual kebutuhan pokok sehari-hari kepada para konsumen. Retail adalah salah satu cara pemasaran produk meliputi semua aktivitas yang melibatkan penjualan barang secara langsung ke konsumen akhir untuk penggunaan pribadi, keluarga atau rumah tangga dan bukan bisnis. Organisasi ataupun seseorang yang menjalankan bisnis ini disebut pula sebagai pengecer.<sup>1</sup>

Bisnis retail merupakan aktivitas bisnis yang melibatkan penjualan barang dan jasa secara langsung kepada konsumen akhir.<sup>2</sup> Pada perkembangannya, kini bisnis retail di Indonesia mulai bertransformasi dari bisnis retail tradisional menuju bisnis ritel modern. Perkembangan bisnis retail modern di Indonesia sudah semakin menjamur di hampir seluruh wilayah Indonesia. Hal tersebut dapat terlihat dari banyaknya toko retailer modern yang membuka cabang di berbagai wilayah di Indonesia. Perusahaan retail dapat dikategorikan berdasarkan ciri – ciri tertentu, antara lain :

1. Discount stores, merupakan jenis retail yang menjual sejumlah besar variasi produk dengan menggunakan layanan terbatas dan harga murah. Discount stores menjual barang dengan label atau merek milik toko itu sendiri.<sup>3</sup>
2. *Speciality stores*, merupakan toko eceran yang menjual barang-barang jenis lini produk tertentu saja yang bersifat spesifik.

---

<sup>1</sup> Christina Widya Utami, 2008, *Bisnis Retail*, Malang, Bayu Media Publishing, hal 8

<sup>2</sup> *Ibid*

<sup>3</sup> *Ibid.*

3. Departemen stores adalah suatu toko eceran berskala besar yang pengelolaannya dipisah dan dibagi menjadi bagian departemen-departemen yang menjual macam barang yang berbeda - beda.
4. *Convenience stores*, adalah toko pengecer yang menjual jenis item produk yang terbatas, bertempat ditempat yang nyaman dan jam buka yang panjang.
5. *Catalog stores*, merupakan suatu jenis toko yang banyak memberikan informasi produk melalui media katalog yang dibagikan kepada para konsumen potensial.
6. *Chain stores*, adalah toko pengecer yang memiliki lebih dari satu gerai dan dimiliki oleh perusahaan yang sama.
7. Supermarket, adalah toko eceran yang menjual berbagai macam produk makanan dan juga sejumlah kecil produk non-makanan dengan sistem konsumen melayani dirinya sendiri (swalayan).
8. Hypermarket, adalah toko eceran yang menjual jenis barang dalam jumlah yang sangat besar atau lebih dari 50.000 item dan mencakup banyak jenis produk. Hypermarket merupakan gabungan antara retailer toko diskon dengan hypermarket.
9. Minimarket merupakan semacam toko kelontong yang menjual segala macam barang dan makanan, namun tidak sebesar dan selengkap supermarket. Minimarket menerapkan sistem swalayan. Pada prakteknya pengecer melakukan pembelian barang ataupun produk dalam jumlah besar dari produsen, ataupun pengimport baik secara langsung ataupun melalui grosir dan didistribusikan langsung oleh distributor, untuk kemudian dijual kembali dalam jumlah kecil.

Retail menjadi pelaku usaha dalam bidang perdagangan yang berhubungan langsung dengan konsumen, karena retail menjual barang dagangannya langsung kepada konsumen akhir.

Artinya retail menjadi pihak pertama yang harus bertanggung jawab atas kualitas dari produk atau barang yang dia perjualbelikan, dengan kata lain bila terjadi kerugian terhadap konsumen yang memakai atau mengkonsumsi produk yang dia perjualbelikan maka retail harus bertanggung jawab terhadap keluhan yang ditujukan konsumen kepadanya.

Konsumen retail harus mendapatkan hak-haknya, konsumen berhak mendapatkan informasi harga yang wajar, seperti diskon, obral dan sebagainya. Konsumen juga berhak mencoba produk atau barang yang akan dibeli, berhak mengembalikan barang bila terdapat cacat yang tersembunyi, berhak mendapatkan pengembalian uang dengan alat tukar yang sah (uang), berhak menolak donasi yang ditawarkan pihak retail dan berhak mendapatkan produk yang halal. Dalam prakteknya perusahaan retail masih belum memperhatikan hak-hak konsumen, masih banyak konsumen yang merasa dirugikan oleh retail, diantara permasalahan yang ada yang paling sering adalah konsumen mendapatkan produk yang telah kadaluarsa, sehingga produk sudah tidak layak dikonsumsi, jika makanan yang telah kadaluarsa itu dikonsumsi oleh manusia maka dapat menyebabkan gangguan kesehatan yang dapat membahayakan jiwa konsumen.

Penjelasan diatas juga sesuai dengan yang terjadi dilapangan, bahwa hak-hak konsumen telah diabaikan oleh perusahaan retail terbukti dengan beberapa contoh kasus berikut ini dimana dalam razia yang dilakukan oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan (DISPERINDAG) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam razia rutin menjelang Natal dan Tahun Baru 2016 masih banyak ditemukan produk makanan dan minuman yang telah kadaluarsa atau sudah tidak layak konsumsi dan masih banyak juga ditemukan makanan yang tak berlabel halal masih diperdagangkan oleh perusahaan retail. Sehubungan dengan seringnya konsumen menjadi pihak yang dirugikan dalam jual beli

membuat Negara tergugah untuk melindungi kepentingan konsumen, yang termuat dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.<sup>4</sup>

Undang-undang tersebut menyebabkan konsumen dilindungi hak-haknya oleh Negara. Munculnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tak lepas dari banyaknya keluhan konsumen terhadap pelayanan yang kurang maksimal dari para pelaku usaha, karena sering terjadi kerugian bagi konsumen, baik itu kerugian fisik maupun materi.

Konsumen bagi retail adalah raja, karena konsumen retail merupakan eksekutor atau konsumen akhir yang memutuskan akan membeli atau tidak suatu produk, sehingga konsumen adalah penentu hidup matinya retail, pada saat ini konsumen menuntut produk yang sehat, praktis dan bergaya. Baik buruknya retail dalam melayani konsumen akan menjadi buah bibir dimedia dan dimata konsumen, oleh karena itu retail harus menjamin konsumen mendapatkan produk yang sehat dan layak untuk digunakan atau dikonsumsi. Retail harus mengutamakan kepuasan pelanggan serta menjamin barang tidak kadaluarsa, produk sesuai standar dan regulasi, peduli pada kelestarian lingkungan dan selalu menyediakan produk yang sehat dan berkualitas.

Retail tidak boleh mencurangi konsumen demi mencari keuntungan semata, konsumen harus dilindungi tidak hanya oleh Negara serta Undang-undang tetapi juga oleh produsen dan para pelaku usaha, khususnya retail karena retail menjadi pihak penjual terakhir kepada konsumen, sehingga tanggung jawab akan kualitas produk yang dijual harus diberikan serta dijamin oleh retail.<sup>5</sup> Perlindungan konsumen pada dasarnya bertujuan untuk mendorong konsumen cerdas serta mampu melindungi diri serta lingkungannya. Pelaku usaha yang

---

<sup>4</sup><http://jogja.tribunnews.com/2015/05/27/belasan-makanan-kadaluarsa-ditemukan-masih-dijual-di-pasar-ngentakrejo,diunduh> tanggal 9 Mei 2016 Jam 22.19 WIB

<sup>5</sup><http://www.neraca.co.id/article/51857/hak-konsumen-ritel-wajib-dipenuhi>, diunduh tanggal 20 Mei 2016, Jam 11.33 WIB

bertanggung jawab terhadap produk yang mereka jual kepada konsumen harus memenuhi aspek keamanan, keselamatan dan kesehatan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka beberapa masalah yang akan dikaji lebih mendalam dalam skripsi ini adalah :

1. Bagaimana tanggung jawab hukum perusahaan retail terhadap kerugian konsumen ?
2. Bagaimana upaya konsumen serta YLKI untuk melindungi hak-hak konsumen ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan yang akan dilaksanakan antara lain yaitu :

1. Untuk mengetahui tanggung jawab perusahaan retail terhadap kerugian konsumen.
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya konsumen serta YLKI dalam melindungi hak-hak konsumen.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Teoritis

Melalui penelitian yang akan dilakukan, diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan mengenai hukum perlindungan konsumen secara umum dan khususnya mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha retail berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## 2. Praktis

### a. Masyarakat

Dengan penelitian yang akan dilakukan diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan serta pemikiran mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen oleh pelaku usaha retail, sehingga perlindungan hukum yang ada pada konsumen bisa diberikan secara maksimal serta pelaku usaha retail semakin memperbaiki pelayanannya terhadap konsumen.

### b. Aparat

Penelitian yang dilakukan diharapkan akan dapat memberikan pengetahuan baru bagi para penegak hukum mengenai permasalahan dalam perjanjian jual beli.