
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN USAHA RITEL MODERN DI INDONESIA (STUDI PENELITIAN DI WARUNG SAYUR SEGAR CANGAKAN KABUPATEN KARANGANYAR)

Oleh

Flau Rita Nindya Astika¹, Supriyono², Fatma Ayu Jati Putri³

^{1,2,3}Fakultas Hukum Universitas Surakarta

Email: ¹Flauritanindya22@gmail.com, ²supriyonorajendra@gmail.com,

³fatmaayu84@gmail.com

Article History:

Received: 07-05-2025

Revised: 28-05-2025

Accepted: 10-06-2025

Keywords:

Modern Retail, Consumer
Protection Law, Regulatory
Effectiveness

Abstract: *The rapid growth of modern retail in Indonesia, driven by urbanization, technological advancements, and changing consumer behavior, has disrupted the existence of traditional stalls and MSMEs. Modern retail offers advantages in efficiency, pricing, promotions, and convenience; however, its presence creates competitive imbalances that threaten local social and cultural values. This study analyzes the legal protection provided to consumers in the modern retail sector, particularly concerning halal product certification and the circulation of expired goods, through a case study at Warung Sayur Segar in Karanganyar Regency. The findings indicate that while most products are halal-certified and procedures for handling complaints about expired products are available, the effectiveness of their implementation remains low due to weak education, supervision, and legal awareness. Regulations such as Law No. 8 of 1999 and the Halal Product Assurance Law No. 33 of 2014 provide a solid legal framework but have not yet fully ensured optimal consumer protection. Therefore, enhanced public outreach, the application of supporting monitoring technologies, and synergy between the government, businesses, and consumer institutions are required to establish an inclusive and adaptive protection system aligned with the dynamics of modern retail.*

PENDAHULUAN

Ritel modern mengadopsi pendekatan berbasis data untuk menyesuaikan produk dan layanan dengan kebutuhan pasar. Di sisi lain, dukungan terhadap UMKM dilakukan melalui penyaluran produk lokal dan pelatihan usaha. Namun, kehadiran ritel modern menimbulkan disrupsi bagi warung kelontong tradisional. Banyak konsumen beralih ke toko modern atau marketplace daring karena dianggap lebih praktis dan variatif. Ini

menyebabkan warung kelontong menghadapi penurunan omset dan kesulitan bersaing..

Dengan pesatnya perkembangan ritel modern seperti minimarket, para pemilik warung tradisional dituntut untuk mampu bersaing agar konsumen tidak beralih ke minimarket. Usaha eceran atau ritel dapat diartikan sebagai seluruh aktivitas jual beli yang dilakukan secara langsung kepada konsumen akhir untuk keperluan pribadi, bukan untuk tujuan bisnis.¹

Minimarket dan supermarket menjamur, ditopang oleh urbanisasi, teknologi, dan perubahan perilaku konsumen. Ritel modern tak hanya fokus pada keuntungan, tetapi juga mulai berperan dalam mendukung pelaku UMKM lokal. Ekspansi ritel modern menjanjikan efisiensi, harga bersaing, dan kemudahan akses bagi konsumen. Globalisasi memperkuat tren ini dengan membuka pasar internasional, memungkinkan konsumen menikmati produk berkualitas tinggi dengan pilihan yang lebih luas. Namun, kemajuan ini juga membawa risiko tersingkirnya pelaku usaha kecil tradisional, yang tidak mampu bersaing dalam hal harga, promosi, dan teknologi. Ketimpangan ini tidak hanya berdampak pada struktur ekonomi lokal, tetapi juga menimbulkan kekhawatiran atas hilangnya nilai sosial dan budaya yang selama ini melekat dalam interaksi di pasar tradisional.

Pelanggaran terhadap hak konsumen, khususnya dalam peredaran makanan mendekati atau melewati batas kadaluarsa, masih kerap terjadi dalam praktik bisnis ritel di Indonesia. Konsumen yang berada pada posisi lemah sering kali dirugikan akibat lemahnya pengawasan dan kelalaian pelaku usaha. Negara melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertanggung jawab memberikan jaminan perlindungan hukum yang tegas terhadap praktik dagang yang merugikan masyarakat. Artikel ini menyoroti pentingnya penegakan regulasi serta peran pelaku usaha dan lembaga perlindungan konsumen dalam menjamin keamanan konsumsi masyarakat.

Minimarket kini telah menjamur di berbagai kota bahkan menjangkau hingga pelosok desa. Contohnya adalah Indomaret, salah satu minimarket yang sangat mudah dijumpai di berbagai wilayah, termasuk di sepanjang jalan-jalan utama. Perkembangan pesat bisnis ritel modern ini perlu mendapat pengaturan yang jelas guna melindungi keberadaan pedagang ritel tradisional. Ritel tradisional yang memiliki keterbatasan sumber daya akan kesulitan untuk bersaing dengan ritel modern yang memiliki banyak keunggulan. Ritel modern biasanya memiliki modal besar, mampu menawarkan harga yang lebih terjangkau, memberikan berbagai promo seperti diskon atau beli dua gratis satu, berlokasi di tempat yang strategis dan nyaman, serta didukung oleh pelayanan yang baik. Semua kelebihan ini tentu berpengaruh terhadap tingkat loyalitas konsumen dalam memilih tempat berbelanja.²

Inti permasalahan yang dikaji di penelitian ini berada di pertanyaan utama yang diajukan: (1) Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap kehalalan produk makanan dan minuman yang dijual? (2) Bagaimana mekanisme penyelesaian masalah terhadap produk kadaluarsa yang beredar di toko tersebut? (3) Apakah perlindungan hukum yang diberikan telah efektif melindungi hak-hak konsumen?

Data primer dikumpulkan melalui teknik wawancara dengan manager Warung Sayur Segar Cangkakan Kabupaten Karanganyar dan beberapa responden dari konsumen ritel tersebut. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi

dan literatur buku. Pembentukan undang-undang perlindungan konsumen bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat sebagai konsumen, mengingat salah satu faktor utama yang menyebabkan kerugian konsumen adalah minimnya pengetahuan mengenai hak dan kewajiban mereka. Regulasi ini mengatur berbagai tahapan, mulai dari proses produksi

hingga potensi risiko yang ditimbulkan dari penggunaan suatu produk atau layanan.

Perlindungan konsumen tidak hanya difokuskan pada kualitas barang yang buruk, tetapi juga terhadap produk yang dapat membahayakan keselamatan. Salah satu aspek penting dalam perlindungan ini adalah informasi produk, terutama pada tahap pra-transaksi. Konsumen diharapkan mampu menggunakan sumber daya secara bijak berdasarkan informasi yang akurat. Kesalahan informasi dapat mengakibatkan kerugian signifikan bagi konsumen.

Oleh karena itu, penting bagi masyarakat untuk memahami ketentuan perundang-undangan yang mengatur hak-hak konsumen, termasuk asas-asas hukum yang melekat di dalamnya. Pemahaman terhadap regulasi umum yang mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha menjadi krusial dalam mewujudkan perlindungan yang menyeluruh. Berdasarkan pemaparan tersebut, muncul berbagai pertanyaan mengenai sejauh mana perlindungan hukum benar-benar berjalan di tingkat praktik, khususnya di sektor ritel modern. Untuk menjawab pertanyaan tersebut, tulisan ini mengangkat topik dengan judul: "Perlindungan Hukum terhadap Usaha Ritel Modern di Indonesia (Studi Kasus di Cangakan, Kabupaten Karanganyar)" sebagai bentuk telaah terhadap implementasi regulasi di lapangan.

Perlindungan Hukum Terhadap Kehalalan Produk

Mengingat mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, maka negara memiliki tanggung jawab secara moral maupun konstitusional untuk memastikan bahwa produk yang beredar di masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip syariat, terutama dalam aspek kehalalan. Melalui kebijakan dan regulasi, negara berusaha memberikan perlindungan hukum agar konsumen Muslim terhindar dari konsumsi produk yang tidak halal. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode observasi langsung serta wawancara dengan manajer toko dan konsumen sebagai sumber data utama.

Sebagian besar makanan dan minuman dalam kemasan yang dijual di ritel modern telah mengantongi label halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI). Sementara itu, produk segar seperti sayur-mayur dan lauk pauk umumnya dianggap halal oleh masyarakat berdasarkan keyakinan umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana kepatuhan ritel modern dalam memastikan kehalalan produk yang mereka jual kepada konsumen Muslim di Indonesia. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di Warung Sayur Segar, Karanganyar, diketahui bahwa sebagian besar makanan dan minuman kemasan telah berlabel halal dari MUI, dan produk segar pun diyakini halal oleh masyarakat secara umum.

Pemahaman pegawai terhadap isu kehalalan tergolong baik. Dari delapan pegawai yang diwawancarai, seluruhnya memahami pentingnya label halal dan dapat menunjukkan produk bersertifikasi dengan tepat. Pihak manajemen toko menyatakan bahwa mereka hanya menerima produk dari distributor resmi yang telah memiliki izin edar dan sebagian besar telah bersertifikat halal. Namun, pada produk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

(UMKM), toko tidak melakukan verifikasi langsung atas kehalalan produk, melainkan mempercayakannya kepada produsen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen Muslim didasarkan pada Undang-Undang No. 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal (UU JPH), yang mewajibkan seluruh produk yang beredar di Indonesia untuk bersertifikat halal. Penetapan status halal dilakukan oleh Lembaga Pemeriksa Halal (LPH) dan Majelis Ulama Indonesia, sedangkan sertifikat diterbitkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH). UU ini juga mencantumkan sanksi administratif dan pidana bagi pelanggar.

Secara teknis, pelaksanaan UU JPH diatur lebih lanjut melalui Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2021 dan No. 42 Tahun 2024, yang memungkinkan pelaku UMKM melakukan sertifikasi halal melalui mekanisme *Self Declare* secara gratis dan sederhana. Hal ini bertujuan untuk mendorong partisipasi UMKM dalam proses sertifikasi. Selanjutnya, UU No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja memberikan dorongan regulatif tambahan dengan menyederhanakan birokrasi, khususnya bagi usaha kecil dan mikro agar lebih mudah mematuhi kewajiban sertifikasi halal.

Tujuan dari disusunnya Undang-Undang Jaminan Produk Halal (UU JPH) adalah untuk membentuk sistem perlindungan konsumen yang mengedepankan kepastian hukum dan kejelasan informasi. Hal ini dimaksudkan agar pelaku usaha menyadari pentingnya memberikan informasi yang akurat mengenai produknya, termasuk sertifikasi halal dalam proses produksi serta pencantuman label halal pada kemasan. Dengan begitu, diharapkan tumbuh sikap jujur dan rasa tanggung jawab dalam menjalankan usaha, sehingga produk barang atau jasa yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik dan dapat menjamin keamanan, kenyamanan, keselamatan, serta kesehatan bagi konsumen.³

Perlindungan Hukum Terhadap Produk Kedaluarsa

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa dalam kurun waktu enam bulan terakhir, tiap toko menerima sekitar 3 hingga 6 pengaduan dari konsumen terkait pembelian makanan dan minuman yang telah melewati masa kedaluwarsa. Produk yang paling sering menjadi sumber keluhan meliputi roti, minuman dalam kemasan sachet, mi instan, dan susu cair kemasan.

Wawancara dengan manajer toko menunjukkan bahwa seluruh toko telah memiliki prosedur operasional standar (SOP) dalam menangani keluhan terkait produk kedaluwarsa. Konsumen diminta menunjukkan struk pembelian dan produk sebagai bukti verifikasi. Tindakan penyelesaian yang umum diterapkan adalah penukaran produk (90%) dan pengembalian uang (10%). Dari enam konsumen yang mengalami kasus serupa, empat menyatakan puas terhadap penanganan yang diberikan, sementara dua lainnya merasa kurang puas karena proses dianggap lambat atau berbelit. Selain itu, dua konsumen tersebut yang

memilih tidak melaporkan karena tidak mengetahui prosedur pelaporan yang tersedia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun toko-toko telah menerapkan sistem penanganan produk kedaluwarsa, efektivitasnya masih belum maksimal. Edukasi kepada konsumen serta kecepatan respons dari pihak toko masih perlu ditingkatkan. Implementasi kebijakan dan prosedur internal bergantung pada inisiatif manajer dan staf, sehingga kualitas pelaksanaan berbeda antar toko. Beberapa toko secara berkala

memeriksa ketersediaan produk, namun sebagian lainnya hanya bertindak reaktif berdasarkan laporan konsumen, yang tentu saja bukanlah metode pengawasan yang ideal.

Solusi berupa penukaran atau pengembalian uang dinilai cukup efektif, namun belum memberikan efek jera terhadap kelalaian pihak toko. Hambatan lainnya adalah tidak semua konsumen menyimpan struk pembelian, sehingga proses klaim menjadi lebih kompleks. Kurangnya informasi terkait hak konsumen dan tidak adanya papan pengumuman di toko membuat sebagian konsumen enggan untuk mengajukan keluhan.

Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan kewajiban hukum bagi pelaku usaha dalam hubungan jual beli dengan konsumen. Dalam pasal ini dijelaskan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang mereka hasilkan atau perdagangkan. Jika terjadi kerugian, konsumen sebagai pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pelaku usaha.⁴

Tanggung jawab utama dalam pengawasan masa kedaluwarsa seharusnya berada di pihak internal toko, bukan diserahkan kepada konsumen. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem manajemen inventori otomatis yang dapat memberikan peringatan dini terhadap produk yang mendekati tanggal kedaluwarsa, khususnya produk yang memiliki masa simpan singkat. Dalam perspektif hukum, setiap individu atau entitas usaha diharuskan bertindak dengan itikad baik untuk menjaga kepentingan pihak lain agar tetap terlindungi.

Keefektifan Perlindungan Hukum Dalam Melindungi Hak-Hak Konsumen Ritel Modern Di Indonesia

Beberapa peraturan utama yang menjadi dasar hukum perlindungan konsumen di Indonesia meliputi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 1999 mengenai Label dan Iklan Pangan, Undang-Undang No. 18 Tahun 2012 tentang Pangan, serta regulasi dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) terkait standar keamanan produk.

Hasil observasi dan wawancara dengan manajer toko ritel modern menunjukkan bahwa seluruh toko telah menyediakan layanan pengaduan konsumen, baik secara langsung maupun melalui aplikasi WhatsApp. Kebijakan pengembalian produk diterapkan dengan ketentuan tertentu, seperti batas waktu pengajuan pengembalian 1–3 hari setelah pembelian dan wajib menyertakan bukti struk. Namun, tidak ada toko yang secara eksplisit menampilkan informasi lengkap mengenai hak-hak konsumen atau prosedur hukum yang dapat ditempuh saat terjadi pelanggaran.

Wawancara dan kuesioner terhadap enam konsumen mengungkapkan bahwa empat orang menyadari hak mereka untuk mengajukan pengaduan, tetapi hanya dua yang mengetahui adanya undang-undang khusus perlindungan konsumen. Dari enam responden yang mengalami masalah terkait produk (kerusakan, kedaluwarsa, perbedaan harga), hanya empat yang melaporkan keluhan ke pihak toko.

Berdasarkan temuan lapangan dan regulasi yang berlaku, dapat disimpulkan bahwa secara normatif perlindungan hukum konsumen sudah cukup kuat. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dengan jelas mengatur hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Namun, minimnya sosialisasi menyebabkan sebagian besar

konsumen kurang memahami perlindungan hukum yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum kuat secara formal, aspek penyebaran informasi dan pemahaman masyarakat masih lemah.

Di tingkat operasional, toko ritel modern umumnya telah menerapkan prosedur layanan pelanggan yang memadai. Ketiadaan informasi yang jelas tentang hak-hak konsumen di dalam toko juga menjadi hambatan. Faktor utama yang melemahkan perlindungan konsumen dalam hal pelaporan adalah kurangnya informasi tentang jalur hukum, rasa enggan konsumen yang menganggap pengaduan merepotkan, serta keterbatasan akses ke lembaga perlindungan konsumen.

Menurut DeHerder (2020), globalisasi ekonomi telah mendorong perubahan dalam pola konsumsi masyarakat di suatu negara, di mana konsumen kini semakin menyadari nilai uang dan daya beli mereka. Kondisi ekonomi negara dan kesejahteraan konsumen pun menjadi lebih baik dan lebih terlihat nyata dibandingkan dengan generasi sebelumnya. Sementara itu, Berman (2022) menyatakan bahwa berbagai faktor lingkungan turut memengaruhi perilaku individu dalam berbelanja, seperti kondisi ekonomi, tingkat inflasi, kemacetan lalu lintas, tingkat kriminalitas, serta persaingan harga di sektor ritel. Faktor-faktor ini tidak hanya berdampak pada konsumen, tetapi juga pada pelaku usaha dan pengelola ritel, misalnya dengan munculnya bentuk-bentuk ritel baru. Selain itu, perubahan gaya hidup seperti meningkatnya jumlah orang yang bekerja dari rumah, kebijakan pemerintah mengenai jam operasional toko, perlindungan terhadap konsumen, serta perubahan dalam nilai dan norma sosial juga turut membentuk dinamika pasar. Walaupun tidak semua faktor ini secara langsung memengaruhi setiap individu, dampaknya terasa secara keseluruhan pada pasar ritel yang menjadi sasaran.⁵

Secara umum, pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia masih belum optimal karena masih terdapat ketimpangan antara peraturan yang tersedia dengan tingkat pemahaman hukum di kalangan masyarakat. Efektivitas suatu hukum tidak hanya ditentukan oleh eksistensi undang-undang, tetapi juga oleh sejauh mana masyarakat mampu mengakses serta memanfaatkan perlindungan yang tersedia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi dasar hukum yang kokoh bagi pemerintah dan lembaga terkait dalam melakukan upaya pemberdayaan melalui edukasi dan pembinaan, serta mendukung terciptanya lingkungan usaha yang adil dan kompetitif.

Namun, tantangan baru muncul dalam menghadapi perkembangan ekonomi digital. Meski regulasi seperti UUPK dan UU P2SK telah diterapkan, efektivitas perlindungan konsumen di era digital masih perlu ditingkatkan melalui pembaruan peraturan, penegakan hukum yang lebih tegas, dan peningkatan literasi konsumen.

KESIMPULAN

Ritel modern di Indonesia berkembang pesat karena dukungan urbanisasi, kemajuan teknologi, dan perubahan gaya hidup masyarakat. Meskipun memberikan manfaat seperti efisiensi, harga bersaing, dan kemudahan akses, kehadiran ritel modern menimbulkan disrupsi bagi warung tradisional dan UMKM. Mereka kesulitan bersaing karena keterbatasan modal, lokasi, serta daya tarik promosi dan pelayanan.

Di sisi lain, ritel modern turut mendukung UMKM melalui penyaluran produk lokal dan pelatihan, meski belum sepenuhnya optimal dalam hal verifikasi kehalalan produk. Perlindungan terhadap konsumen, khususnya dalam aspek kehalalan dan masa kadaluarsa produk, telah diatur secara hukum melalui berbagai regulasi seperti UU No. 8 Tahun 1999 dan UU JPH No. 33 Tahun 2014. Namun, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi kendala, terutama terkait sosialisasi, edukasi konsumen, dan konsistensi pengawasan toko.

Secara normatif, perlindungan hukum terhadap konsumen sudah cukup kuat, namun efektivitasnya masih terbatas akibat kurangnya kesadaran hukum masyarakat dan minimnya informasi yang tersedia di toko ritel. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan lembaga perlindungan konsumen untuk meningkatkan literasi konsumen, menegakkan regulasi secara konsisten, serta menciptakan sistem pengawasan dan penyelesaian sengketa yang lebih mudah diakses dan transparan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ainun Mardhiyah, Febri Aulia Safrin, *"Persaingan Usaha Warung Tradisional dengan Toko Modern"*, 2021.
- [2] Ian ian Alfian, Erpiana Siregar, *"Eksistensi Ritel Tradisional Di Tengah Keberadaan Ritel Modern Di Kota Padangsidempuan"*, 2022.
- [3] Rahmi Ayunda, Viola Zahra ananda Kusuma, *"Perlindungan hukum bagi konsumen muslim terhadap produk kosmetik yang memiliki kandungan non-halal di Indonesia"*, 2021.
- [4] Edy Purwito, *"Konsep Perlindungan Hukum Konsumen Dan Tanggung Jawab Hukum pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa di Kota Surabaya"*, 2023.
- [5] D. Meliana, J. Riswati, D. Astuti, *"Analisis Perkembangan Bisnis Ritel Di Indonesia Journal of Business Economics and Management"*, 2025.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN