BAB IV
PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian pada pembahasan di atas tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap perbedaan harga produk pada label dengan harga di kasir, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tanggung jawab dari pihak Budiman Swalayan dengan cara apabila konsumen menemukan adanya perbedaan harga di label atau *display* dengan harga di kasir, maka pihak Budiman Swalayan terlebih dahulu melakukan permintaan maaf dan menjelaskan kronologi terjadinya perbedaan harga tersebut, kemudian pihak budiman mengatakan bahwa ketika ada perbedaan harga barang naik atau turun tetap mengikuti harga yang tertera pada sistem. namun, terkadang ada pengecualian ketika konsumen paham dan tidak mempermasalahkan hal tersebut tetap melanjutkan pembayaran, tetapi ada juga konsumen yang marah-marah karena merasa dibohongi dan ingin tetap membeli sesuai harga yang tertera, maka pihak kasir menyerahkan masalah tersebut kepada *manager* yang bertugas pada saat itu dan *manager* akan memberikan *discount* manual yang nominal harga barangnya sesuai dengan dengan harga label atau *display* tetapi dengan persetujuan bersama.
2. Penyebab terjadinya perbedaan harga produk pada label dengan harga kasir di Budiman Swalayan Sawahan dapat dikemukakan sebagai berikut:
   a. Kelalaian dari pramuniaga.
   b. Kelupaan dari pramuniaga.
   c. Kurangnya koordinasi antara admin operasional dengan pramuniaga penanggung jawab perkonternya di Budiman Swalayan.

d. Data harga barang bermasalah dari pusat/*System Eror*.

3. Upaya yang dilakukan Budiman Swalayan dalam mengatasi masalah perbedaan harga produk pada label dengan harga di kasir:
   a. Melakukan *briefing* setiap hari pagi sebelum buka dan malam sebelum tutup untuk membahas hal kecil atau terkait komplain konsumen terkait perbedaan harga produk pada label dengan harga di kasir untuk diingatkan lagi.
   b. Mengingatkan kasir, admin operasional dan pramuniaga untuk selalu berkomunikasi dan berkoordinasi terkait perbedaan harga produk tersebut. Apakah produk hari ini mengalami kenaikan harga atau tidak, jadi diingatkan lagi kepada admin penginput jika ada kenaikan harga langsung di print *presscard* terbarunya, Kadang-kadang admin sudah menginput ternyata pramuniaganya yang lalai atau lupa memasangnya.
   c. Menyediakan kotak saran, kotak saran disediakan tetapi tidak berbentuk kotak melainkan menggunakan fitur *code barcode* atau *link* wa langsung ke admin Budiman Swalayan, hal itu dilakukan agar mempermudah konsumen yang ingin mengajukan keluhan atau komplain terkait kerugian, kenyamanan atau hal apapun, dapat mengadukan hal tesebut melalui fitur yang telah disediakan oleh pihak Budiman Swalayan. Kotak saran juga dapat membantu konsumen untuk memberikan kritikan atau saran dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Budiman Swalayan.

B. Saran

Sebagaimana dari hasil analisa penulis tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap perbedaan harga produk pada label dengan harga di kasir, dari

penulis ada beberapa saran yang diberikan sehubungan dengan permasalahan yang ada, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk pelaku usaha diharapkan bisa meningkatkan pelayanan terhadap cara pengelolaan *management* dengan cara apabila ada kenaikan harga agar secepatnya dikonfirmasikan dan dikoordinasikan kepada pramuniaga/karyawan yang bertugas untuk terlebih dahulu mengganti harga produk pada label/*display*, sebelum mengganti daftar harga oleh bagian admin operasional. Dan juga diharapkan bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya tidak hanya sekedar mencari keuntungan semata tetapi, juga mengutamakan hak konsumen agar mendapatkan keberkahan dalam usahanya.
2. Untuk konsumen sebaiknya dapat lebih bijak dan teliti saat melakukan transaksi jual beli produk barang maupun jasa yang hendak dikonsumsinya khusunya tentang informasi harga produk/barang.