

## **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Kuliner Siap Saji Yang Mengalami Kerugian (Studi Kasus Di Kota Mataram)**

*Legal Protection for Ready-to-Eat Culinary Consumers Who Suffer Losses (Case Study in Mataram City)*

**I Nyoman Bagus Arya Saputra**

Universitas Mataram,

E-mail : bagasaryaa08@gmail.com

**I Gusti Agung Wisudawan**

Universitas Mataram

E-mail : wisudawanfh@unram.ac.id

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bentuk tanggungjawab hukum pelaku usaha kuliner siap saji atas konsumen yang mengalami kerugian di Kota Mataram dan perlindungan hukum bagi konsumen kuliner siap saji yang mengalami kerugian di Kota Mataram. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian hukum normatif-empiris dengan menggunakan metode pendekatan perundang-undangan, konseptual dan sosiologis. Dari hasil penelitian ini sangat penting untuk mengetahui bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat keracunan makanan yaitu pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan. Selanjutnya perlindungan hukum terhadap konsumen yaitu ada perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang dapat berupa jaminan pelayanan yang baik dan memberi barang sesuai dengan keinginan konsumen, menjaga kualitas barang dan menetapkan harga sesuai harga pasaran, serta memperlakukan konsumen secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif, dan untuk perlindungan hukum represif yaitu perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penghentian sementara dari kegiatan, produksi, peredaran, penarikan pangan dari peredaran oleh produsen, ganti rugi dan pencabutan izin.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Hukum; Konsumen, Tanggungjawab, Kuliner; Kerugian.*

### **Abstract**

*The study aims to determine the form of legal responsibility for fast food culinary business actors for consumers who experience losses in the city of Mataram and legal protection for fast food culinary consumers who experience losses in the city of Mataram. This study's research type is normative-empirical legal research using statutory, conceptual and sociological approaches. From the results of this study it is very important to know the form of responsibility of business actors towards consumers who suffer losses due to food poisoning, namely refunding or replacing goods of similar or equivalent value, or health care and/or giving compensation. Furthermore, legal protection for consumers is preventive and repressive legal protection. Preventive legal protection aims to prevent the occurrence of disputes, which can be in the form of guaranteeing good service and providing goods according to consumer wishes, maintaining the quality of goods and setting prices according to market prices, and treating consumers correctly, honestly and not discriminatory, and for legal protection repressive namely final protection in the form of sanctions such as fines, temporary suspension of activities, production, distribution, withdrawal of food from distribution by producers, compensation and revocation of permits.*

**Keyword :** *Consumer Legal Protection, Responsibility, Fast Food Culinary, Losses.*

## A. PENDAHULUAN

Pada zaman modern ini pilihan akan makanan sudah beragam. Kebutuhan masyarakat yang semakin banyak mengakibatkan produk pengolahan makanan menjadi lebih berkembang. Perkembangan zaman telah membuat masyarakat pada saat ini lebih memilih untuk bersikap hidup praktis dengan memilih makanan yang mudah disajikan tetapi tetap terjaga cita rasa dan kesehatannya. Makanan yang kita konsumsi setiap hari bukan hanya sekedar makanan, melainkan zat-zat tertentu yang harus terkandung dalam makanan tersebut sebagai pemenuhan gizi, agar makanan yang dimakan dapat tetap sehat.<sup>1</sup>

Perlindungan konsumen menyangkut banyak aspek salah satunya yaitu aspek hukum, dimana hukum mempunyai peran dan fungsi untuk mengatur kehidupan masyarakat dan melindungi kepentingan konsumen. Negara Republik Indonesia telah mengeluarkan Undang-Undang tentang perlindungan konsumen UU No.8 Tahun 1999. Dengan adanya Undang-Undang tersebut dapat menciptakan hubungan hukum antara para pelaku usaha dan konsumen. Perlindungan konsumen dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup.

Kewajiban pelaku usaha untuk senantiasa beritikad baik dalam melakukan kegiatannya (Pasal 7 angka 1) berarti bahwa pelaku usaha ikut bertanggung jawab untuk menciptakan iklim yang sehat dalam berusaha demi menunjang pembangunan nasional. Jelas ini adalah tanggung jawab publik yang diemban oleh seorang pelaku usaha.

Berkaitan dengan keamanan pangan siap saji di Indonesia masih belum dapat dikatakan memenuhi standar keamanan pangan dikarenakan permasalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam keamanan pangan siap saji yaitu masalah keracunan makanan, penggunaan bahan kimia dalam makanan yang dilarang seperti boraks untuk penyenyal mie dan bakso, formalin, dan pewarna rhodamin B serta *methanil yellow*), penggunaan plastik dalam memasak makanan, memakai minyak berulang kali, penggunaan pemanis dan pengawet yang melebihi takaran yang jika dikonsumsi oleh masyarakat dapat mengganggu, merugikan dan membahayakan kesehatan manusia. Sehingga memerlukan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap makanan atau jajanan siap saji agar konsumen tidak mengalami kerugian.

Pertanggung-jawaban merupakan konsekuensi yang timbul karena adanya hak dan kewajiban sebagai salah satu unsur hak asasi manusia dan hak hukum. Hak asasi manusia dan hak hukum tidak hanya mengandung hak tetapi juga kewajiban yang harus dipenuhinya.<sup>2</sup> Konsumen pada umumnya masih jauh dari keadaan aman, hal tersebut mengakibatkan konsumen senantiasa berada dalam posisi lemah dan dirugikan, maka perlu adanya aturan yang dapat menjebatani kepentingan pelaku usaha dan kepentingan konsumen yang tidak merugikan salah satu pihak.<sup>3</sup> Sehingga mempengaruhi jaminan kepastian hukum terhadap konsumen pada kuliner siap saji yang mengandung bahan berbahaya.

Permasalahan yang kemudian timbul berdasarkan latar belakang diatas adalah bagaimana bentuk tanggungjawab hukum pelaku usaha kuliner siap saji atas konsumen

1 Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika. hlm. 203-205.

2 Sudjana dan Elisandris Gultom, 2016, *Rahasia Dagang Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, Bandung, CV Keni Media, hlm. 174.

3 Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 170.

yang mengalami kerugian dan bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen kuliner siap saji yang mengalami kerugian di Kota Mataram.

Adapun tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan menganalisis tanggungjawab pelaku usaha dan perlindungan hukum bagi konsumen kuliner siap saji yang mengalami kerugian di Kota Mataram. Sedangkan manfaat penelitian ini adalah memberikan pemahaman pengetahuan penulis dalam bidang Ilmu Hukum Bisnis, khususnya mengenai tanggungjawab pelaku usaha dan perlindungan hukum bagi konsumen kuliner siap saji yang mengalami kerugian di Kota Mataram. Menambah ilmu pengetahuan bagi mahasiswa ataupun masyarakat dan pemerintah, serta dapat menjadi referensi di bidang ilmu hukum yang berkaitan dengan tanggungjawab pelaku usaha dan perlindungan hukum bagi konsumen kuliner siap saji yang mengalami kerugian di Kota Mataram.

## **B. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif empiris. Penelitian hukum normatif-empiris merupakan penelitian yang mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan dokumen tertulis secara *in action* (faktual) pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi di dalam masyarakat.<sup>4</sup>

Teknik pengumpulan data dalam penelitian hukum normatif-empiris, dapat digunakan secara terpisah maupun secara bersama-sama. Teknik pengumpulan data tersebut meliputi; pengumpulan data sekunder (kepuustakaan dan dokumen tertulis) melalui studi pustaka dan studi dokumen dan pengumpulan data primer (data pada obyek penelitian dilakukan) melalui wawancara dengan responden dan informan, angket (kuisisioner) atau daftar pertanyaan dan observasi terhadap lokasi penelitian yang akan dilakukan.<sup>5</sup>

Analisis data yang digunakan dalam penulisan hukum ini menggunakan metode deduktif, yaitu berpangkal dari prinsip-prinsip dasar. Melalui konstruksi penalaran ini penulis menarik kesimpulan dari hal yang bersifat umum terhadap hal yang bersifat khusus. Penggunaan metode deduksi ini berpangkal dari pengajuan premis mayor (pertanyaan yang bersifat umum), kemudian diajukan premis minor (bersifat khusus). Lalu, dari kedua premis tersebut ditarik suatu kesimpulan atau *conclusion*.<sup>6</sup>

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Bentuk Tanggungjawab Hukum Pelaku Usaha Kuliner Siap Saji Atas Konsumen Yang Mengalami Kerugian Di Kota Mataram**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan dan diperkarakan.<sup>7</sup> Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.

Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha harus dapat dimintakan pertanggungjawabannya, yaitu jika perbuatan telah melanggar hak-hak dan kepentingan

4 Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, hlm. 115.

5 *Ibid.*, hlm. 125.

6 Marzuki Peter Mahmud, 2005, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Prenada Media, hlm. 41.

7 KBBI Daring, *Arti Kata Tanggung Jawab – Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*, <https://kbbi.web.id/tanggungjawab>, diakses pada 4 Juni 2023 pukul 13.40.

konsumen, menimbulkan kerugian, atau kesehatan konsumen terganggu. Permasalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam keamanan pangan siap saji yaitu masalah keracunan makanan, penggunaan bahan kimia dalam makanan yang dilarang seperti boraks untuk penyenyal mie dan bakso, formalin, dll.

Pemakaian bahan tambahan pangan yang berbahaya digunakan sebagai bahan baku makanan di dalam produk makanan seharusnya menjadi hal yang wajib diperhatikan oleh para produsen, karena hal tersebut akan memberikan dampak negatif bagi kesehatan konsumen terhadap makanan yang dikonsumsinya. Dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan pengertian pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:<sup>8</sup>

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum namun berlakudalam hukum pidana dan hukum perdata. Dalam KUHPerdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawaban secara hukum jika unsur kesalahan yang dilakukannya.

2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan, ia tidak bersalah.

3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Ada pula para ahli yang berpendapat lain, ada pendapat yang menyatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Berdasarkan UUPK yang baru, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya.

Berdasarkan semua prinsip tanggung jawab yang telah dipaparkan diatas, mengenai keracunan makanan berdasarkan hukum perlindungan konsumen bahwa prinsip yang dapat digunakan pelaku usaha dalam kasus tersebut adalah prinsip tanggung jawab

<sup>8</sup> Rita Herlina, 2017, *Tanggung Jawab Negara Terhadap Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Hukum Perdata, Puslitbang Hukum Dan Peradilan Mahkamah RI*, Jakarta. hlm. 33-34.

berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability atau liability based on fault*). Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintai pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukan. Pasal 1365 KUH Perdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:<sup>9</sup>

1. Adanya perbuatan;
2. Adanya unsur kesalahan;
3. Adanya kerugian yang diderita;
4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Adapun bentuk ganti rugi yang harus diberikan pelaku usaha kepada konsumen akibat produk atau barang yang diterimanya mengandung cacat dalam Pasal 1365 KUHPerdata yaitu :

1. Ganti kerugian atas kerugian dalam bentuk uang;
2. Ganti kerugian dalam bentuk *natura* atau pengembalian keadaan pada keadaan semula;
3. Pernyataan bahwa perbuatan yang dilakukan adalah bersifat melawan hukum;
4. Larangan untuk melakukan perbuatan hukum;
5. Pengumuman daripada keputusan atau dari sesuatu yang telah diperbaiki.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Selanjutnya memperhatikan bentuk ganti rugi yang dapat diberikan terhadap konsumen yang dirugikan, menurut ketentuan Pasal 19 ayat (2) dapat berupa:

#### 1. Pengembalian Uang

Yang dimaksud dengan pengembalian uang sebagai wujud penggantian kerugian adalah mengembalikan uang yang telah dibayarkan oleh konsumen pada waktu transaksi terjadi, misalnya uang pembelian, uang jasa.

#### 2. Penggantian barang dan/atau jasa yang setara nilainya

Penggantian barang dan/atau jasa maksudnya menyerahkan barang dan/atau jasa sejenis atau dengan barang dan/atau jasa lain sebagai pengganti dari barang dan/atau jasa yang telah diterima konsumen tetapi tidak dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Misalnya, sebuah tape recorder yang dibeli ternyata rusak, oleh produsen pelaku usaha diganti dengan tape recorder yang lain.

#### 3. Perawatan Kesehatan

Dengan perawatan kesehatan artinya produsen-pelaku usaha mengganti biaya perawatan yang ditanggung atau harus ditanggung konsumen karena menderitapenyakit akibat dari memakai atau mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diberikan oleh produsen-pelaku usaha.

#### 4. Pemberian Santunan

Pemberian Santunan maksudnya memberikan sejumlah uang kepada konsumen atau ahli warisnya apabila konsumen cacat atau meninggal sebagai akibat dari memakai atau mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diberikan oleh produsen-pelaku usaha.

Berdasarkan ketentuan pasal di atas maka pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen kecuali pelaku usaha ini mampu membuktikan

9 Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, hlm. 93.

bahwa kesalahan itu bukan berasal dari hasil produksinya. Akan tetapi kesalahan itu berasal dari konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara pada Ibu Hanah (42 Tahun) selaku pelaku usaha yang berjualan di Taman Sangkareang, Perlindungan kepada konsumen menjadi prioritas utama dalam melakukan usaha terutama dalam hal ketatnya persaingan usaha di Taman Sangkareang. Ibu Hanah sendiri bertanggungjawab terhadap kualitas produk makanan yang dikonsumsi konsumen akhir karena pelaku usaha berinteraksi langsung kepada konsumen dalam kegiatan jual beli. Pihaknya mengkonfirmasi bahwa sebelum memperdagangkan produk makanan dilakukan pengecekan kualitas produk, mulai dari kode produksi, tanggal kadaluarsa, kondisi kemasan, serta tempat penyimpanannya. Jika ditemukan cacat produk, maka Ibu Hanah akan me-return produk tersebut kepada distributor. Ibu Hanah sendiri pun pernah melakukan kelalaian terhadap makanan yang dijualnya, Ibu Hanah memberikan tanggungjawab terhadap produk yang diperdagangkannya jika konsumen mengalami kerugian. Tanggungjawab yang dilakukan oleh Ibu Hanah berupa pengembalian uang kepada konsumen, penggantian produk, serta kompensasi biaya perawatan terhadap konsumen yang mengalami gangguan kesehatan setelah mengkonsumsi produk yang dijual. Ibu Hanah bertanggungjawab penuh dalam hal kerugian yang diderita konsumen guna menghindari proses peradilan yang memerlukan banyak waktu dan tega serta dapat menurunkan kredibilitas dan kepercayaan konsumen terhadap usahanya.<sup>10</sup>

Keamanan pangan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan dalam konsumsi sehari-hari. Sesungguhnya pangan selain harus tersedia dalam jumlah yang cukup, harga yang terjangkau juga harus memenuhi persyaratan lain, yaitu: sehat, aman, dan halal. Berdasarkan Pasal 1 ayat (5) Undang- Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan menjelaskan bahwa :

*“Keamanan pangan adalah kondisi dan upaya yang diperlukan untuk mencegah pangan dari kemungkinan cemaran biologis, kimia, dan benda lain yang dapat mengganggu, merugikan, dan membahayakan kesehatan manusia serta tidak bertentangan dengan agama, keyakinan, dan budaya masyarakat sehingga aman untuk dikonsumsi”.*

## **2. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Kuliner Siap Saji Yang Mengalami Kerugian Di Kota Mataram**

Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

Pada zaman modern ini pilihan akan makanan sudah beragam. Kebutuhan masyarakat yang semakin banyak mengakibatkan produk pengolahan makanan menjadi lebih berkembang. Perkembangan zaman telah membuat masyarakat pada saat ini lebih memilih untuk bersikap hidup praktis dengan memilih makanan yang mudah disajikan tetapi tetap terjaga cita rasa dan kesehatannya. Salah satu alternatif yaitu memilih untuk makan makanan siap saji yang sekarang sudah menjadi fenomena makanan yang cukup

<sup>10</sup> Wawancara dengan Ibu Hanah sebagai pelaku usaha di Taman Sangkareang, pada Tanggal 28 Mei 2023, pukul 18.48 WITA.

potensial dan diakui keberadaannya oleh masyarakat. Karena sudah malas memasak, orang akan cenderung membeli makanan siap saji. Ditambah dengan layanan cepat antar dan eksklusif. Meski kebanyakan makanan siap saji bukan masakan asli Indonesia, jenis makanan ini sudah populer dan diterima baik sejak diperkenalkan di Indonesia.

Makanan sebagai kebutuhan dasar manusia yang pemenuhannya merupakan hak azasi setiap rakyat Indonesia harus senantiasa tersedia cukup waktu, aman, bermutu, bergizi dan beragam dengan harga yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam hal jual beli atau perdagangan dan bisnis dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang tidak jujur.

Oleh karena itu masyarakat sebagai konsumen tentunya berhak mendapatkan perlindungan dari pemerintah, salah satu tindakan pemerintah dalam melindungi konsumen tentu dengan membuat undang-undang perlindungan konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Salah satu hak yang dilanggar oleh pelaku usaha Tentang Perlindungan Konsumen yaitu, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Tujuan dari perlindungan konsumen yang tercantum dalam pasal 3 UUPK (butir c dan d) tegas menyatakan bahwa perlu adanya peningkatan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen, serta upaya menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Terdapat 2 (dua) bentuk perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan Hukum Preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang dapat berupa jaminan pelayanan yang baik dan memberi barang sesuai dengan keinginan konsumen, menjaga kualitas barang dan menetapkan harga sesuai harga pasaran, serta memperlakukan konsumen secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif. Perjanjian yang dibuat oleh para pihak biasanya adalah perjanjian lisan, sehingga tidak secara detail menguraikan tentang hak dan kewajiban para pihak. Dalam hal ini para pihak hanya menggunakan rasa percaya dalam melakukan perjanjian.

Upaya perlindungan hukum secara preventif yang dilakukan pelaku usaha antara lain:

1. Upaya pencegahan, diantaranya memberikan payung hukum terhadap konsumen dengan mengatur pelaku usaha dan menjamin hak konsumen beserta perlindungannya melalui peraturan perundang-undangan.
2. Memberikan edukasi kepada konsumen untuk berhati-hati dan cermat dalam memilih produk makanan.
3. Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warganya.

Biasanya kegiatan jual beli dilakukan perjanjian secara lisan sehingga dibutuhkan perlindungan secara preventif bagi konsumen. Sehingga dalam hal ini perlindungan hukum secara preventif terhadap konsumen dapat berupa:

1. Pelayanan yang baik dan memberikan barang sesuai dengan keinginan konsumen;

2. Melindungi konsumen dengan cara menjaga kualitas barang dan menetapkan harga sesuai dengan harga pesananan;
3. Memperlakukan konsumen secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif.

Sehingga dengan demikian perlindungan hukum secara preventif sudah dilakukan dengan baik oleh pelaku usaha, dimana pelaku usaha telah melakukan segala upaya untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran.

Pelaku usaha dalam memberikan perlindungan hukum represif melalui dua cara yaitu litigasi dan non litigasi. Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh para pihak ialah melalui cara non litigasi yaitu negosiasi atau musyawarah guna mencapai kesepakatan bersama. Musyawarah atau negosiasi merupakan proses pembahasan suatu persoalan dengan maksud mencapai keputusan bersama. Tujuannya adalah untuk mencapai kesepakatan (mufakat) setelah melakukan proses pembahasan persoalan secara bersama. Musyawarah mufakat adalah cara untuk menghindari proses peradilan yang akan memakan waktu lama. Melalui musyawarah mufakat diharapkan kedua belah pihak yang bersengketa dapat menyelesaikan persoalan dan mendapat jalan tengah.<sup>11</sup>

Keberhasilan proses musyawarah dalam kasus pangan beracun atau tercemar sangat bergantung pada kerjasama dan kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan secara kekeluargaan. Dalam proses musyawarah menuntut adanya kehadiran fisik dari para pihak baik pelaku maupun konsumen sangat urgen untuk dilaksanakan karena tanpa kehadiran salah satu pihak sulit untuk mempertemukan kehendak para pihak. Dalam musyawarah tersebut konsumen sebagai korban dapat mengutarakan kemauannya supaya pelaku membayar ganti rugi yang telah diderita konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hanah selaku pelaku usaha terkait dengan kelalaian yang ia alami jika konsumen mengalami kerugian. Tanggungjawab yang dilakukan oleh Ibu Hanah berupa pengembalian uang kepada konsumen, penggantian produk, serta kompensasi biaya perawatan terhadap konsumen yang mengalami gangguan kesehatan setelah mengkonsumsi produk yang dijual. Ibu Hanah bertanggungjawab penuh dalam hal kerugian yang diderita konsumen guna menghindari proses peradilan yang memerlukan banyak waktu dan tega serta dapat menurunkan kredibilitas dan kepercayaan konsumen terhadap usahanya. Permasalahan tersebut biasanya diselesaikan dengan cara musyawarah dan negosiasi antara pelaku usaha dengan konsumen yang dirugikan yang berlandaskan rasa kekeluargaan.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian, atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Konsumen yang merasa dirugikan akan mendapatkan kompensasi apabila mengajukan tuntutan langsung terhadap pelaku usaha dengan memenuhi persyaratan yang berlaku.

Apabila pelaku usaha sering merugikan konsumen, Pasal 102 ayat (3) Undang-Undang No. 18 Tahun 2012 tentang pangan juga menegaskan bahwa tindakan administratif yang diambil terhadap pelanggaran ketentuan undang-undang ini terutama dalam hal kerugian yang dialami konsumen yaitu: (a) denda, (b) penghentian sementara dari kegiatan, produksi, dan peredaran, (c) penarikan pangan dari peredaran oleh produsen, (d) ganti rugi dan (e) pencabutan izin.

---

11 Wiwin Widiyaningsih, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pangan Siap Saji Dihubungkan Dengan Asas Keamanan Dan Keselamatan Konsumen*, Syiar Hukum Jurnal Ilmu Hukum, Volume 16 Nomor 2, hlm. 243.

#### **D. KESIMPULAN**

Tanggungjawab hukum pelaku usaha kuliner siap saji atas konsumen yang mengalami kerugian yaitu pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.

Mengenai keracunan makanan berdasarkan hukum perlindungan konsumen bahwa prinsip yang dapat digunakan pelaku usaha dalam kasus tersebut adalah prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) karena pelaku usaha memperdagangkan pangan siap saji yang tidak memenuhi standar keamanan pangan. Sehingga Perlindungan hukum terhadap konsumen dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif. Perlindungan hukum secara preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang dapat berupa jaminan pelayanan yang baik dan memberi barang sesuai dengan keinginan konsumen, menjaga kualitas barang dan menetapkan harga sesuai harga pasaran, serta memperlakukan konsumen secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif. Perjanjian yang dibuat oleh para pihak biasanya adalah perjanjian lisan, sehingga tidak secara detail menguraikan tentang hak dan kewajiban para pihak. Dalam hal ini para pihak hanya menggunakan rasa percaya dalam melakukan perjanjian. Sedangkan perlindungan hukum secara represif merupakan penyelesaian sengketa atau permasalahan antara pelaku usaha dengan konsumen melalui pengadilan ataupun dengan cara di luar pengadilan. Pelaku usaha dalam memberikan perlindungan hukum represif melalui dua cara yaitu litigasi dan non litigasi. Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh para pihak ialah melalui cara non litigasi yaitu negosiasi atau musyawarah guna mencapai kesepakatan bersama. Konsumen yang ingin meminta pertanggung jawaban wajib memenuhi prosedur seperti memberikan bukti bahwa memang benar adanya kerugian terhadap barang yang dikonsumsi konsumen.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **A. Buku /Jurnal:**

- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Marzuki Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*, Jakarta: Prenada Media, 2005
- Muhaimin, D. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Rita Herlina. *Tanggung Jawab Negara Terhadap Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Hukum Perdata, Puslitbang Hukum Dan Peradilan Mahkamah RI*, Jakarta, 2017.
- Sudjana dan Elisantris Gultom, 2016, *Rahasia Dagang dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, Bandung: CV. Keni Media, 2016.
- Widianingsih, Wiwin. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pangan Siap Saji Dihubungkan Dengan Asas Keamanan Dan Keselamatan Konsumen*, Syiar Hukum Jurnal Ilmu Hukum, 16 (2).

##### **B. Website/Internet:**

- KBBI Daring, *Arti Kata Tanggung Jawab – Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*, <https://kbbi.web.id/tanggungjawab>, diakses pada 4 Juni 2023 pukul 13.40.