

**TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA RUMAH
MAKAN TERHADAP KONSUMEN
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN
NOMOR 8 TAHUN 1999¹
Oleh : Priscilia Jurista Singal²**

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif. Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan Perundang-undangan dan pendekatan konsep hukum. Adapun bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer seperti Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, Undang-undang Nomor 9 Tahun 1960, Undang-undang Nomor 7 Tahun 1996, Undang-undang Nomor 18 Tahun 2012, dan Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999. Bahan hukum sekunder seperti rancangan undang-undang maupun hasil karya dari kalangan hukum. Bahan hukum tersier seperti kamus dan berbagai sumber internet yang menunjang penulisan. Tanggungjawab pelaku usaha rumah makan adalah untuk melayani konsumen dengan baik dengan menyediakan makanan yang bergizi, bermutu dan tidak mengganggu kesehatan konsumen, serta bertanggungjawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian. Dan penyelesaian sengketa terdiri dari penyelesaian sengketa melalui pengadilan dan penyelesaian sengketa diluar pengadilan (negosiasi, mediasi, konsiliasi, arbitrase).

Kata kunci : Tanggungjawab, Pelaku Usaha, Rumah Makan, Perlindungan Konsumen

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keamanan makanan saat ini menjadi isu utama bagi upaya membangun citra rumah makan/restoran, oleh sebab itu harus diperhatikan agar tidak menimbulkan keracunan dan penyakit bawaan makanan. Keamanan makanan merupakan kebutuhan masyarakat, karena makanan yang aman akan melindungi dan mencegah terjadinya penyakit atau gangguan kesehatan lainnya.

Undang-Undang Pokok Kesehatan Tahun 1960 menegaskan bahwa tiap-tiap warga negara Republik Indonesia berhak memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan perlu diikutsertakan dalam usaha-usaha kesehatan Pemerintah Republik Indonesia; dan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya itu harus dapat dicapai oleh seluruh rakyat Indonesia secara merata.

Akibat proses industrialisasi dalam memproses produk makanan timbul permasalahan sehubungan dengan adanya produk makanan yang mengandung bahan-bahan berbahaya yang merugikan pihak konsumen, baik dalam arti finansial maupun non finansial bahkan merenggut jiwa. Hal tersebut didukung dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 huruf A yang berbunyi "*Setiap orang berhak untuk hidup serta mempertahankan hidup dan kehidupannya*".

Upaya pelaku usaha adalah mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen dengan jalan memproduksi makanan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan undang-undang dengan memperhatikan mutu pangan, sarana produksi dan distribusi serta kondisi produknya yang beredar di pasaran. Mengenai hal tersebut maka dalam Pasal 19 angka (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan bahwa, "*Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan*". Pasal tersebut di atas mengatur tentang tanggungjawab pelaku usaha terhadap produk yang dihasilkan atau diperdagangkannya.

Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, kerusakan dan kerugian konsumen, pencemaran dan kerugian konsumen. Pasal 41 angka (1) UU No. 7 Tahun 1996 tentang Pangan dikatakan: "*Badan usaha yang memproduksi pangan olahan untuk diedarkan dan atau orang perorangan dalam badan usaha diberi tanggungjawab terhadap jalannya usaha tersebut, bertanggungjawab atas keamanan pangan yang diproduksinya terhadap kesehatan orang lain yang mengkonsumsi makanan tersebut*".

¹ Artikel Tesis. Dosen Pembimbing : Prof. Dr Wulanmas. A.P.G. Frederik, SH, MH; Dr. Donna O. Setiabudhi, SH, MH

² Mahaiswa pada Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, Manado. NIM. 13202108003

Hal mengenai tanggungjawab produsen kemudian direvisi dalam Undang-Undang Pangan yang terbaru (UU No.18 Tahun 2012) pada pasal 71 angka (1), yang mengatakan bahwa : *“Setiap orang yang terlibat dalam rantai pangan wajib mengendalikan risiko bahaya pada pangan, baik yang berasal dari bahan, peralatan, sarana produksi, maupun dari perseorangan sehingga keamanan pangan terjamin”*. Kemudian pada angka 2 dijelaskan bahwa : *“Setiap Orang yang menyelenggarakan kegiatan atau proses produksi, penyimpanan, pengangkutan, dan/atau peredaran Pangan wajib: (a) memenuhi Persyaratan Sanitasi; dan (b) menjamin Keamanan Pangan dan/atau keselamatan manusia”*.

Menurut data dari BPOM (Badan Pengawas Obat dan Makanan), 51 persen makanan dari hotel, restoran, dan kafe tidak memenuhi standar keamanan pangan. Padahal menurut Kepala Badan POM, keamanan pangan (*food safety*) sangat penting untuk menghindari terjadinya efek samping yang ditimbulkan dari kontaminasi, penyalahgunaan bahan pangan, hingga keracunan makanan. Data KLB (keracunan pangan oleh BPOM) 2011 menunjukkan bahwa telah terjadi 128 KLB keracunan pangan di Indonesia. Sebanyak 38 orang (29,69 persen) yang diakibatkan oleh cemaran mikroba 19 orang (14,84 persen), dan 71 (55,47 persen) lainnya tidak diketahui penyebabnya. Dari data tersebut bahwa beberapa kasus keracunan pangan di Indonesia pada 2011 disebabkan oleh pangan jasa boga sebanyak 30 KLB (23,4 persen), pangan olahan 16 KLB (12,50 persen), pangan jajanan 16 KLB (12,50 persen) dan lainnya 8 KLB) 6,25 persen.

Eksistensi konsumen tidak sepenuhnya dihargai karena tujuan utama dari penjual adalah memperoleh keuntungan sebanyak-banyaknya dalam jangka pendek bukan untuk jangka panjang.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggungjawab pelaku usaha rumah makan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 ?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa antara pelaku usaha rumah makan dan konsumen berdasarkan Undang-Undang

Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini meliputi :

1. Untuk mengetahui tanggungjawab pelaku usaha rumah makan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).
2. Untuk mempelajari penyelesaian sengketa antara pelaku rumah makan dan konsumen berdasarkan UUPK.

D. Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat dari penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca mengenai perlindungan konsumen dari pelaku usaha rumah makan.
2. Manfaat Praktis
Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi kontrol bagi pelaku usaha agar lebih teliti dan berhati-hati dalam menjalankan usaha rumah makan. Sehingga masyarakat merasa lebih aman dalam membeli makanan yang ditawarkan pelaku usaha.

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian hukum pada dasarnya merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya.

B. Sumber Bahan Hukum

- a. Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai otoritas (otoritatif). Yang terdiri atas :
 - 1) Undang-Undang Dasar 1945
 - 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
 - 3) Undang-Undang No. 9 Tahun 1960 tentang Pokok-pokok Kesehatan
 - 4) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - 5) Undang-Undang No. 7 Tahun 1996 Tentang Pangan
 - 6) Undang-Undang No. 18 Tahun 2012 tentang Pangan (baru)

7) Undang-Undang No.30 Tahun 1999
Tentang Arbitrase dan Penyelesaian
Sengketa

- b. Bahan hukum sekunder
- c. Bahan hukum tertier

C. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan.

D. Teknik Analisis

- a. Analisis peraturan perundang-undangan.
- b. Kesimpulan dan rekomendasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tanggungjawab Pelaku Usaha Rumah Makan Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 (UUPK)

Dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996, Pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati dan air baik yang diolah maupun tidak diolah yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia, termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan bahan lain yang digunakan dalam proses penyiapan pengolahan dan atau pembuatan makanan atau minuman. Jadi, pangan yang diatur dalam undang-undang ini mencakup makanan dan minuman.

Makanan yang dikonsumsi hendaknya memenuhi kriteria bahwa makanan tersebut layak untuk dimakan dan tidak mengganggu kesehatan, diantaranya :

- 1) Berada dalam derajat kematangan yang dikehendaki.
- 2) Bebas dari pencemaran di setiap tahap produksi dan penanganan selanjutnya.
- 3) Bebas dari perubahan fisik, kimia yang tidak dikehendaki, sebagai akibat dari pengaruh enzim, aktifitas mikroba, hewan pengerat, serangga, parasit dan kerusakan-kerusakan karena tekanan, pemasakan dan pengeringan.
- 4) Bebas dari mikroorganisme dan parasit yang menimbulkan penyakit yang dihantarkan oleh makanan (*food borne illness*).

1. Hubungan Hukum Pelaku Usaha Rumah Makan Dan Konsumen

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain.

Hubungan hukum antara pelaku usaha rumah makan dengan konsumen terjadi yaitu: seorang konsumen yang datang ketempat pelaku usaha rumah makan tujuannya ialah untuk membeli makanan. Apabila pelaku usaha menerima konsumen di tempat pelaku usaha, maka timbullah hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha rumah makan. Hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha rumah makan tersebut diawali dengan adanya persetujuan dari konsumen yang berkehendak untuk mendapatkan pelayanan makanan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Hubungan hukum yang timbul antara konsumen dengan pelaku usaha pangan dapat dibedakan dalam 2 (dua) macam perjanjian yaitu perjanjian pelayanan pangan dan perjanjian mutu pangan. Pelaku usaha pangan wajib memberikan pelayanan pangan kepada konsumen sesuai dengan tingkat pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standar pelayanan pangan yang berlaku, yang bertujuan mengupayakan konsumen agar mendapat kepuasan dalam pelayanan. Sedangkan pelayanan mutu pangan pada pokoknya pelaku usaha pangan memberikan pangan dengan bermutu baik kepada konsumen.

2. Bentuk Tanggungjawab Pelaku Usaha Rumah Makan

Sebagai kewajiban hukum, pelaku usaha harus memenuhi permintaan konsumen dengan itikad baik dan penuh tanggungjawab. Jika pelaku usaha bersalah tidak memenuhi kewajibannya itu, menjadi alasan baginya untuk dituntut secara hukum untuk mengganti segala kerugian yang timbul sehubungan dengan tidak terpenuhinya kewajiban itu.

Di mata hukum, konsumen punya kewajiban membayar harga makanan. Sebaliknya pengusaha berkewajiban menyediakan makanan sesuai pesanan konsumen. Jika makanan yang dipesan tidak layak untuk

dimakan (*inedible food*), konsumen dapat menolak untuk membayarnya.

Berkaitan dengan hal tersebut pemberitaan di berbagai media *massa* cetak dan elektronik tentang produk pangan yang berbahaya merupakan suatu fenomena yang meresahkan masyarakat, juga makanan di restoran/rumah makan yang kita tidak ketahui prosedur pembuatannya.

Selama periode waktu sembilan tahun, para peneliti menemukan bahwa sebanyak 1.610 kejadian keracunan makanan dan melibatkan sebanyak 28.000 orang terjadi di restoran/rumah makan. Disaat yang sama hanya sebanyak 893 kejadian keracunan makanan dan melibatkan 13.000 orang terjadi di rumah. Para peneliti di CSPI mengatakan bahwa angka kejadian keracunan makanan sebenarnya bisa lebih tinggi karena banyak kasus yang tidak dilaporkan.

Pelaku usaha dibebankan tanggungjawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban itu, yaitu melalui penerapan norma-norma hukum, kepatutan, dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku di kalangan dunia usaha. Kewajiban pelaku usaha untuk senantiasa beritikad baik dalam melakukan kegiatannya (Pasal 7 angka 1) berarti bahwa pelaku usaha ikut bertanggungjawab untuk menciptakan iklim yang sehat dalam berusaha demi menunjang pembangunan nasional.

Atas setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha maka kepadanya dikenakan sanksi-sanksi hukum, baik sanksi perdata, administratif maupun sanksi pidana. Pemberian sanksi ini penting mengingat bahwa menciptakan iklim berusaha yang sehat membutuhkan keseriusan dan ketegasan.

Pertanggungjawaban pelaku usaha secara jelas ditulis dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 19 (ayat 1 sampai 4). Hal senada juga tertulis dalam Undang-Undang Pangan No. 7 Tahun 1996 yang tersirat kewajiban-kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

1. Pelaku usaha pangan dalam usahanya wajib memenuhi persyaratan minimal yang ditetapkan oleh pemerintah
2. Pelaku usaha pangan di dalam menggunakan sarana dan prasarana wajib memenuhi persyaratan sanitasi.

3. Bertanggungjawab dalam penyelenggaraan kegiatan dan proses produksi, penyimpanan, pengangkutan dan atau peredaran pangan.
4. Orang perseorangan yang menangani secara langsung dan atau berada langsung dalam lingkungan proses produksi berkewajiban memenuhi persyaratan sanitasi.
5. Setiap orang yang memproduksi pangan, menggunakan bahan baku, bahan tambahan pangan dan atau bahan lain dalam kegiatan produksi terlebih dahulu memeriksa keamanan pangan bagi kesehatan manusia.
6. Berkewajiban untuk memeriksakan terlebih dahulu keamanan pangan yang digunakan sebagai kemasan pangan.
7. Bagi setiap orang yang memproduksi pangan untuk diperdagangkan untuk menyelenggarakan sistem jaminan mutu sesuai dengan pangan yang diproduksi.
8. Pelaku usaha pangan dalam mengedarkan pangan tertentu harus memenuhi standar mutu pangan yang ditetapkan oleh pemerintah.
9. Berkewajiban didalam memproduksi pangan untuk meningkatkan kandungan gizi.
10. Kewajiban bagi badan usaha yang memproduksi pangan olahan untuk diedarkan dan atau orang perseorangan dalam badan usaha yang diberi tanggungjawab terhadap jalannya usaha tersebut untuk mengganti segala kerugian yang secara nyata ditimbulkan bila terbukti pangan yang diedarkan dan dikonsumsi tersebut mengandung bahan yang dapat membahayakan kesehatan manusia.

Dalam Undang-Undang Pangan pasal 41 ayat (1) sampai ayat (4) menunjukkan bahwa yang dapat dituntut bertanggungjawab adalah:

- a. Badan usaha yang memproduksi pangan olahan, dan atau
- b. Orang perseorangan yang bertanggungjawab dalam badan usaha itu.

Sehubungan dengan pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha maka terdapat sanksi yang dapat menjerat pelaku usaha, yakni:

- a. Sanksi pidana

Sanksi pidana dapat dijatuhkan oleh pengadilan (umum) setelah melalui proses pidana biasa, yaitu lewat proses penyidikan, penuntutan dan pengadilan. Proses penyidikan dilakukan oleh Polisi Negara atau Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah. Sedangkan yang melakukan proses penuntutan adalah badan penuntut umum (jaksa) dan, proses pengadilan dilakukan oleh badan pengadilan umum yang berwenang.

Sanksi pidana berupa pidana pokok, yaitu:

- Penjara maksimum 5 (lima) tahun atau denda Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah) untuk perbuatan tertentu, atau
- Penjara maksimum 5 (lima) tahun atau denda Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) untuk perbuatan tertentu, atau
- Pidana penjara umum atau denda umum yang berlaku.

Disamping itu, terdapat juga pidana tambahan berupa:

- Perampasan barang tertentu.
- Pengumuman putusan hakim.
- Pembayaran ganti rugi.
- Penghentian kegiatan tertentu.
- Kewajiban penarikan barang dari peredaran.
- Pencabutan izin usaha.

b. Sanksi perdata

Sanksi perdata kepada pihak pelaku usaha yang telah merugikan konsumen mungkin diberikan dalam bentuk kompensasi atau ganti rugi perdata, yang dijatuhkan oleh Pengadilan Perdata yang berwenang.

c. Sanksi administrasi

Selain itu, tersedia juga sanksi administrasi bagi pelaku usaha yang melanggar perundang-undangan yang berlaku, berupa:

- Sanksi administrasi berupa ganti rugi yang dapat dijatuhkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau oleh pengadilan umum.
- Sanksi administratif ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)

3. Tanggungjawab Pelaku Usaha Rumah Makan Dikaitkan Dengan *Product Liability (Strict Liability)*

Tanggungjawab produk (*product liability*) diartikan sebagai tanggungjawab atas kerugian yang diakibatkan oleh pemakaian atau penggunaan suatu produk atau yang berkaitan dengan barang-barang konsumsi. Termasuk dalam pengertian produk tersebut tidak semata-mata suatu produk yang sudah jadi keseluruhan, tetapi juga termasuk komponen suku cadang.

Dengan demikian, yang dimaksud dengan *product liability* adalah suatu tanggungjawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacture*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.

Hukum tentang tanggungjawab produk ini termasuk dalam perbuatan melanggar hukum tetapi diimbahi dengan tanggungjawab mutlak (*strict liability*), tanpa melihat apakah ada unsur kesalahan pada pihak pelaku.

Dalam kaitannya dengan memperkuat posisi konsumen, pemikiran yang mendasarinya (pemikiran tentang *strict liability*) adalah bahwa salah satu pihak (pelaku usaha) dalam hubungan tersebut berada pada posisi yang lebih kuat dibandingkan dengan pihak lainnya (konsumen) untuk mengetahui dan mengawasi produk (dalam hal ini makanan yang disajikan). Pelaku usaha memiliki kemampuan yang lebih besar untuk mengawasi agar produk yang cacat tidak sampai ke konsumen. Dengan demikian, tanggungjawab mutlak merupakan sarana atau instrumen kebijakan publik dan dimaksudkan untuk mendapatkan keamanan bagi publik. Dalam hal yang terjadi pada pelaku usaha rumah makan menurut penulis, ketika konsumen memesan makanan sesuai pilihannya, dan kemudian dimasak oleh pegawai/koki di rumah makan tersebut, maka konsumen tidak bisa masuk ke dapur dan mengawasi langsung bahan-bahan yang digunakan maupun prosedur cara memasaknya. Konsumen hanya bisa menunggu sampai akhirnya makanan dibawa ke meja konsumen dan siap disantap oleh konsumen pemesan.

Tujuan penerapan tanggungjawab mutlak yaitu: dengan tujuan utama adalah agar ada

jaminan bagi biaya atau ongkos dari cedera yang diderita konsumen akibat produk cacat yang dipasarkan oleh pelaku usaha ditanggung oleh pelaku usaha, bukan oleh konsumen yang berada dalam posisi tidak berdaya atau tidak mampu (*powerless*) untuk melindungi dirinya.

Dengan diterapkannya prinsip tanggung jawab mutlak ini, maka setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat produk makanan dari sebuah restoran/rumah makan dapat menuntut kompensasi tanpa harus memperlakukan ada atau tidak adanya unsur kesalahan di pihak produsen.

B. Penyelesaian Sengketa Pelaku Usaha Rumah Makan Dan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 (UUPK)

Kata sengketa sering ditemukan dalam kehidupan sehari-hari. Istilah ini berasal dari bahasa Inggris, *conflict* dan *dispute*, yang berarti pertentangan atau perselisihan.

Sengketa konsumen dapat bersumber dari beberapa hal, yaitu:

1. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur dalam undang-undang.
2. Pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian, yang berarti, baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajibannya sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat di antara mereka.
3. Pelaku usaha sering kali lebih banyak mengelak dari rasa pertanggung jawabannya.
4. Sengketa dimulai ketika satu pihak merasa dirugikan oleh pihak lain.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenal 3 (tiga) saluran penyelesaian sengketa:

- a. penyelesaian damai yang dilakukan oleh para pihak sendiri untuk mencapai kesepakatan;
- b. penyelesaian melalui lembaga BPSK; dan
- c. penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.

1) Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa perdata melalui pengadilan (litigasi), yaitu suatu proses

penyelesaian sengketa yang diserahkan kepada pengadilan dengan menggunakan ketentuan-ketentuan yang terdapat dan dipergunakan oleh hakim pengadilan dalam menyelesaikan perkara.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan ini terdapat dalam Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen;

Pasal 48

“Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam pasal 45 di atas”

2) Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan

Dalam Pasal 47 memuat tentang penyelesaian sengketa di luar pengadilan;

Pasal 47

“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk “menjamin” tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.

Menurut Pasal 19 ayat (1) dan ayat (3) UUPK, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada pelaku usaha, dan pelaku usaha harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi berlangsung. Dengan ini berarti bahwa sengketa konsumen diselesaikan terlebih dahulu dengan pertemuan langsung antara konsumen dan pelaku usaha.

Pada penyelesaian seperti ini, kerugian yang dapat dituntut, sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) terdiri dari kerugian karena kerusakan, pencemaran, dan kerugian lain akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa. Bentuk penggantian kerugian dalam ayat (2) dapat berupa :

- 1) Pengembalian uang seharga pembelian barang dan/atau jasa;
- 2) Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya; atau
- 3) Perawatan kesehatan; atau
- 4) Pemberian santunan yang sesuai.

Penyelesaian sengketa secara damai membutuhkan kemauan dan kemampuan berunding untuk mencapai penyelesaian sengketa secara damai. Memang sangat diperlukan waktu dan tenaga yang lebih banyak, disamping kesabaran, dalam upaya ini. Penyelesaian dengan cara ini sering disebut dengan negosiasi.

3) Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

a) Tugas dan Wewenang BPSK

Adapun tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) meliputi:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klasula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap undang-undang perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang yang sebagaimana dimaksud para huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia

memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;

- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Berdasarkan Pasal 29 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka Pemerintah Daerah wajib ikut serta berperan aktif dalam peningkatan kesadaran dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri serta pengembangan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab terhadap keamanan konsumen.

Pemerintah Daerah harus membentuk BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) yang berperan sebagai penyedia jasa penyelesaian sengketa sebagai mediator, konsiliator, dan arbiter. BPSK ini sendiri dibentuk di Daerah Tingkat II, namun di Kota Manado tidak terdapat BPSK.

b) Bentuk Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK

- Mediasi

Proses penyelesaian sengketa antarpihak yang bersengketa yang melibatkan pihak ketiga (mediator) sebagai penasihat. Dalam hal mediasi, mediator bertugas untuk melakukan hal-hal sbb:

1. Bertindak sebagai fasilitator sehingga terjadi pertukaran informasi
2. Menemukan dan merumuskan titik-titik persamaan dari argumentasi antarpihak, menyesuaikan persepsi, dan berusaha mengurangi perbedaan

sehingga menghasilkan satu keputusan bersama.

- **Konsiliasi**

Konsiliasi adalah usaha mempertemukan keinginan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dan penyelesaian. Namun, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tidak memberikan suatu rumusan yang eksplisit atas pengertian dari konsiliasi. Akan tetapi, rumusan itu dapat ditemukan dalam Pasal 1 angka 10, yakni konsiliasi merupakan salah satu lembaga alternatif dalam penyelesaian sengketa. Dengan demikian, konsiliasi merupakan proses penyelesaian sengketa alternatif dan melibatkan pihak ketiga yang diikutsertakan untuk menyelesaikan sengketa.

- **Arbitrase**

Arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Bahkan telah dibentuk Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) sejak 30 November 1977, berdasarkan Surat Keputusan Kamar Dagang dan Industri (KA-DIN) Nomor. SKEP/152/DPH/1977.

Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena putusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase ini memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak memenuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.

c) **Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK**

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh konsumen kepada BPSK dapat dilakukan secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK.

Prosedur Permohonan Penyelesaian Sengketa konsumen melalui BPSK:

- Konsumen mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen
- Sekretaris BPSK mendaftar dan memeriksa permohonan
- Jika diterima, konsumen memilih cara penyelesaian dan harus disetujui oleh pelaku usaha : Konsiliasi, Mediasi, atau Arbitrase.
- Ketua BPSK menunjuk Majelis dan panitera
- Proses pemanggilan pelaku usaha (setelah 3 hari sejak permohonan diterima)
- Sidang (Konsiliasi / Mediasi / Arbitrase)

Putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Terhadap perbuatan BPSK, dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada pengadilan negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Tanggungjawab pelaku usaha rumah makan adalah melayani konsumen dan memberikan makanan yang bergizi dan bermutu. Pelaku usaha juga bertanggungjawab untuk mengganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen (Pasal 19 UUPK).

Bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha rumah makan termasuk dalam *product liability* (tanggungjawab produk) yang mengarah kepada penerapan *strict liability* (tanggungjawab mutlak), yang menempatkan pelaku usaha sebagai pihak yang paling bertanggungjawab.

2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui proses pengadilan (litigasi), melalui penyelesaian di luar pengadilan (cara damai/negosiasi), dan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yakni dengan cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

B. Saran

1. Saran penulis agar peraturan mengenai penerapan *strict liability* harus diperjelas

kembali, agar konsumen lebih terlindungi. Kemudian, untuk kasus yang melibatkan pelaku usaha rumah makan harus benar-benar diterapkan prinsip *strict liability* karena sudah menyangkut kesehatan dan nyawa konsumen itu sendiri.

2. Penulis sangat mengharapkan di Kota Manado bisa dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, mengingat Kota Manado yang sudah semakin berkembang dan melahirkan banyak pelaku bisnis serta masyarakat sebagai konsumen. Dan agar supaya konsumen bisa mendapatkan wadah yang tepat untuk menyelesaikan sengketa, dan tidak terkendala dengan pra sarana yang belum memadai, serta efisiensi waktu yang lebih baik.