



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN JUAL
BELI MAKANAN DI RESTORAN**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS FOR DELAYS IN PURCHASING AND
PURCHASING FOOD IN RESTAURANTS*

SKRIPSI

OLEH:

DEWA BENGGALA

NIM. 190710101465

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2024**



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN JUAL
BELI MAKANAN DI RESTORAN**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS FOR DELAYS IN PURCHASING AND
PURCHASING FOOD IN RESTAURANTS*

SKRIPSI

OLEH:

DEWA BENGGALA

NIM. 190710101465

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2024**

MOTTO

Believe In Yourself, And Surrender To Allah Then You Can Become A Hero.

(All is Possible)



<https://gamerant.com/my-hero-academia-powerful-quotes-all-might/#quot-meddling-when-you-don-39-t-need-to-is-the-essence-of-being-a-hero-quot> diakses pada tanggal 8 Juli 2023, pada pukul 23.12 WIB

PERSEMBAHAN

Dengan segala rasa puji syukur kepada Allah SWT, karya tulis ilmiah berupa skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Orang tua saya tercinta. Papa, Ir.Gatot Edi Sutrisno., Mama, Utikasidah yang dengan segenap kasih sayang yang luar biasa serta telah membesarkan, mendidik, dan membimbing dengan kesabarannya yang tak tergantikan sehingga saya berhasil hidup sampai sekarang ini. Tidak lupa juga saya ucapkan doa dan rasa syukur terhadap Allah SWT yang membuat saya senantiasa berusaha untuk menjadi anak yang sholeh dan taat terhadap agama, serta saudara kandung saya Rara Batavia S.H yang telah memberikan dukungan;
2. Almamater tercinta saya Fakultas Hukum Universitas Jember yang selalu menjadi kebanggaan saya sebagai tempat untuk menimba ilmu yang bermanfaat bagi masa depan saya kelak;
3. Bapak dan Ibu Guru SDI Teladan Pulogadung, SMPN 74 Jakarta, SMAN 36 Jakarta yang selalu saya cintai, Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang saya sayangi serta semua orang di lingkungan saya yang terus memberi semangat dan untuk berbagi ilmu sehingga penulis terus memiliki motivasi dalam menempuh pendidikan sampai sekarang hingga mencaapai gelar sarjana.

PRASYARAT GELAR

SKRIPSI

**“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN JUAL
BELI MAKANAN DI RESTORAN”**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS FOR DELAYS IN PURCHASING AND
PURCHASING FOOD IN RESTAURANTS*

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1) dan mencapai gelar Sarjana

Hukum

**DEWA BENGGALA
190710101465**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2024

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Keterlambatan Jual beli Makanan Di Restoran.

Pada Hari,Tanggal : Kamis, 26 Oktober 2023

Tempat : Fakultas Hukum Universitas Negeri Jember

Dosen Pembimbing Utama



Edi Wahjuni, S.H.,M.Hum.

NIP. 196812302003122001

Dosen Pembimbing Anggota



Dr. Yusuf Adiwibowo, S.H.,LL.M.

NIP. 197810242005011002

PENGESAHAN

Akripsi berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN JUAL BELI MAKANAN DI RESTORAN” karya Dewa Benggala telah di uji dan disahkan pada:

Hari, Tanggal : Jumat, 15 Maret 2024

Tempat : Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji:

Ketua Dosen Penguji,



Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.

NIP. 197202171998021001

Sekretaris Dosen Penguji,



Dr. Galuh Puspaningrum, S.H., M.H.

NIP. 198706022023212045

Panitia Penguji:

Ketua Dosen Penguji I,



Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.

196812302003122001

Sekretaris Dosen Penguji II,



Dr. Yusuf Adiwibowo, S.H., LL.M., NIP.

NIP. 197810242005011002



**Mengesahkan,
Dekan,**

Prof. Dr. Bayu Dwi Anggono, S.H., M.H.

NIP. 198206232005011002

HALAMAN PENETAPAN

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 15
Bulan : Maret
Tahun : 2024

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji:

Ketua Dosen Penguji,



Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001

Sekretaris Dosen Penguji,



Dr. Galuh Puspaningrum, S.H., M.H.
NIP. 198706022023212045

Anggota Penguji:

Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.
NIP. 196812302003122001


.....

Dr. Yusuf Adiwibowo, S.H., LL.M.
NIP. 197810242005011002


.....

PERNYATAAN

Saya selaku penulis yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMAQ : DEWA BENGGALA

NIM 190710101465

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Perlindungan hukum bagi konsumen atas keterlambatan jual beli makanan di restoran” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikapilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 22 Februari 2024



DEWA BENGGALA

NIM. 190710101465

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur alhamdulillah, saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis skripsi ini yang berjudul : **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN JUAL BELI MAKANAN DI RESTORAN”**

Skripsi ini merupakan karya tulis ilmiah dan juga merupakan salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Hukum Universitas Jember, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, saya ingin menyampaikan terima kasih dengan tulus dan ikhlas yang sebesar-besarnya khususnya kepada :

1. Edi Wahjuni, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya dengan segala kesabaran dan perhatiannya dalam membimbing dan memberi arahan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin;
2. Dr. Yusuf Adiwibowo, S.H.,LL.M. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktunya dengan segala kesabaran dan perhatiannya dalam membimbing dan memberi arahan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin;
3. Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H. selaku Ketua Penguji yang dengan sabar telah bersedia menguji dan memberi evaluasi berupa kritik dan saran pada penulis dalam penulisan skripsi ini;
4. Dr. Galuh Puspaningrum, S.H., M.H. selaku Sekretaris Penguji yang dengan sabar telah bersedia menguji dan memberi evaluasi berupa kritik dan saran pada penulis dalam penulisan skripsi ini;
5. Prof.Dr. Bayu Dwi Anggono, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember

6. Bapak I Gede Widhiana Suarda, S.H., M.Hum, Ph.D, selaku Wakil Dekan I, Dr. Iwan Rachmad Soetijono, S.H., M.H. selaku Waki DekanII dan Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Dina Tsalist Wildana, S..H.I., LL.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis dengan memberi nasihat-nasihat yang baik selama berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Seluruh dosen, staff, beserta karyawan Fakultas Hukum UniversitasJember yang telah bersedia memberi bantuan kepada penulis selama menjalani kuliah setiap semester dan mengadakan berbagai kegiatan dalam berorganisasi;
9. Kepada Keluarga besar saya yang telah membatu dan mendukung saya selama saya menempuh kuliah mulai semester 1 hingga saat ini, Ibu Tiwul, Mas Faruq, Mba Helmi, Mas Agus, Mba Devi, Mas Roni,Mba Ayu, Mas Fikri, Jonathan dan banyak lagi yang tidak dapat disebutkan telah memberi semangat selama masa perkuliahan;
10. Kepada tempat saya bekerja senja coffe&Kitchen dan Pion Tour And Travel yang telah banyak membatu saya dalam biaya juga support saya menyelesaikan studi saya Bapak Ersad, Ibu Indah, Mas Sergio Fontana, Mas Andre, Mba ayut, Mas Abi, Mba Sella Kharisma, Mas Dharma, Mas Bintang, Mas Anam, Mas febri, Mas Oping, Mas Beni, Imam Ali, Maria, Halima, Runi, Pandu, Andini, Vani, Sindy, Dhani, Andin, Dandi juga Mas Rifan, Mas Riki dan banyak lagi yang tidak dapat disebutkan telah memberi semangat selama masa perkuliahan;
11. Kepada Sahabat selama perkuliahan yang sama-sama bersusah payah dalam pengerjaan Tugas Akhir Berliana, Imam ali, Waskito Teddy, Anggga, Sevila, Safira, dan banyak lagi yang tidak dapat disebutkan telah memberi semangat selama masa perkuliahan;
12. Kepada teman perkuliahan saya juga para ketua ormawa Fakultas Hukum Universitas Jember Aldi, Bagas, Jaka, Dinda, Haris, Ilham, Rendi, Wahyu, Aurel Nadya, dan banyak lagi yang tidak dapat disebutkan telah memberi semangat selama masa perkuliahan;
13. Kepada Sabat saya di Kuliah Kerja Nyata Di desa lojajar yang telah mensupport

saya untuk dapat menyelesaikan tugas akhir saya Imanuel Romuty, Hendrik, Zulva Ahmad Firdaus, Dinda, Ajeng Azzila, Mahdiana, Wafie, Fitrotun Juga kepada kepala desa lojajar dan segenap jajaran yang telah membantu saya menyelesaikan kkn saya dan banyak lagi yang tidak dapat disebutkan telah memberi semangat saya.

14. Kepada keluarga besar UKM-F Bahana Justitia dan pengurus Fakultas Hukum Universitas Jember sebagai tempat saya dalam berlatih organisasi dan mewujudkan cita-cita untuk memimpin sebuah organisasi di lingkungan fakultas hukum dan melakukan perubahan fasilitas yang terbaik di kalangan ormawa di universitas jember juga terima kasih dalam memberi semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Tidak ada hal yang lebih berharga dari saling memberi semangat. Semoga segala bantuan, bimbingan, arahan maupun doa bapak/ibu dan rekan-rekan sekalian mendapatkan imbalan yang sepadan dari Allah SWT. Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Olehkarena itu penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan ataupun kesalahan, dan mohon dimaklumi karena hal tersebut adalah kelalaian dari penulis. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih atas kritik serta saran yang membangun bagi penulis agar dijadikan semangat dan motivasi supaya penulis menjadi lebih baik lagi.

Jember, 22 Februari 2024



Penulis

RINGKASAN

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Keterlambatan Jual Beli Makanan Di Restoran; Dewa Benggala, 190710101465; 2024: 50 halaman; Progam Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Jember.

Pelayanan dalam sebuah restoran menjadi hal yang sangat penting tentunya dalam sebuah pelayanan ada banyak hal salah satunya adalah waktu penyajian yang baik, pelaku usaha dalam mendirikan usaha dalam bidang *Food And Beverage* harus sudah menyiapkan sebuah pelayanan yang baik, makanan dan minuman yang berkualitas juga tempat yang nyaman. Keterlambatan pada sebuah penyajian makanan di sebuah restoran sangat menjadi perhatian yang tidak baik oleh konsumen, dalam kasus ini konsumen dapat juga membawa kasus tersebut ke pengadilan karna adanya missinformasi atau juga informasi yang tidak benar sesuai dengan pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan, bahwa "konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa". Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk membahas karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul : **"PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN JUAL BELI MAKANAN DI RESTORAN"**

Skripsi ini memiliki 3 (tiga) rumusan masalah yang akan dibahas, yakni; *Pertama*, Bagaimana kepastian hukum perjanjian yang berisi ketentuan "ketepatan waktu penyajian makanan" pada perjanjian jual beli makanan di restoran. *Kedua*, Apakah keterlambatan penyajian makanan dapat di kategorikan sebagai wanprestasi. *Ketiga*, Apa upaya hukum yang dapat di lakukan oleh konsumen terhadap wanprestasi yang di lakukan oleh pihak restoran.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk persyaratan dalam menyelesaikan studi Ilmu Hukum Universitas Jember dan untuk mengetahui serta mengkaji masalah yang terkait dengan jawaban atas rumusan masalah yang akan dibahas didalam skripsi ini. Metode penelitian yang dipakai dalam skripsi ini adalah yuridis normatif yang ditujukan untuk menganalisa suatu kaidah- kaidah berdasarkan keabsahan hukum positif yang berlaku. Pendekatan yang digunakan dalam skripsi ini adalah pendekatan perundang-undangan (*Statue Approach*) yang dilakukan dengan cara menelaah semua undang-undang dan regulasi yang saling bersangkutan dengan isu hukum yang sedang dibahas serta pendekatan konseptuan (*Conceptual Approach*) yang dilakukan dengan cara menelaah literatur-literatur yang sesuai dengan penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian dari rumusan masalah yang dibahas oleh penulis dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaturan terkait missinformasi dalam restoran di Indonesia sudah diatur pada aturan tertulis, dimana peraturan tersebut sudah membahas dan mengatur mengenai konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang ada dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pengaturan kenyamanan konsumen di Indonesia merupakan hal yang penting tetapi banyak pelaku usaha yang masih tidak paham

mengenai hal tersebut. Hal ini tidak menjadi aneh jika terdapat konsumen yang mengalami kerugian jika pada pemesanan makanan tersebut menjadi terlambat. Sebagai konsekuensinya, pelaku usaha tentu harus bertanggung jawab terhadap perbuatannya tersebut. Dalam pertanggungjawaban tersebut, pelaku bisa dimintai ganti rugi oleh konsumen. Ganti rugi tersebut tertera pada Pasal 19 ayat (2) UUPK yakni pengembalian berupa uang, penggantian barang/jasa yang setara, atau perawatan kesehatan dan pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Konsumen yang mengalami kerugian akibat missinformasi dapat melakukan negosiasi terkait sengketa dengan pelaku usaha, atau bisa juga meminta bantuan kepada instansi yang berwenang seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) secara non litigasi. Penyelesaian sengketa juga bisa dilakukan langsung melalui jalur litigasi, adanya putusan dari BPSK maupun dari Pengadilan Negeri wajib dilaksanakan oleh kedua pihak, khususnya pelaku usaha selaku pihak yang terbukti melanggar pasal-pasal dalam peraturan perundang-undangan.

Adapun saran dari penulis mengenai pembahasan dari skripsi ini yaitu, Dalam kasus kali ini seharusnya konsumen dapat lebih tegas dalam memberikan efek jera kepada para pelaku usaha agar pelaku usaha dapat memberikan sebuah kenyamanan kedepannya kepada konsumen dan pelaku usaha dapat mengambil sebuah Pelajaran dari kasus ini dan tidak terjadi Kembali ke mudian hari, karna pada faktanya kasus seperti ini sering terjadi dan terus terjadi pada konsumen sehingga para konsumen enggan untuk mengunjungi beberapa restoran dan dampak tersebut juga sangat berpengaruh untuk ekonomi bangsa terlebih kepada pemerintah seharusnya juga bisa lebih dapat di perhatikan terkait dengan pelayanan kepada konsumen dan dapat di berikan edukasi lebih untuk pelaku usaha untuk kekuatan ekonomi bangsa.

SUMMARY

Legal Protection for Consumers for Delays in Buying and Selling Food at Restaurants; Dewa Benggala , 190710101465; 2024: 50 pages; Legal Studies Program, Faculty of Law, University of Jember.

*Service in a restaurant is very important, of course in a service there are many things, one of which is good serving time, business actors in setting up a business in the Food and Beverage sector must have prepared good service, quality food and drinks as well as a good place. comfortable. Delays in serving food in a restaurant are a serious concern for consumers, in this case consumers can also take the case to court because of misinformation or incorrect information in accordance with Article 4 letter Article 4 letter c of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection which states that "consumers have the right to correct, clear and honest information regarding the condition and guarantee of goods and/or services". Based on this background, the author is interested in discussing scientific work in the form of a thesis with the title: "**LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS FOR DELAYS IN PURCHASING AND PURCHASING FOOD IN RESTAURANTS**"*

This thesis has 3 (three) problem formulations that will be discussed, namely; First, what is the legal certainty of the agreement which contains provisions on "timeliness of serving food" in food purchase and sale agreements in restaurants. Second, whether a delay in serving food can be categorized as a breach of contract. Third, what legal remedies can consumers take against breaches of contract committed by the restaurant?

The purpose of writing this thesis is to meet the requirements for completing the study of Law at Jember University and to find out and study problems related to the answers to the problem formulations that will be discussed in this thesis. The research method used in this thesis is normative juridical which is aimed at analyzing rules based on the validity of applicable positive law. The approach used in this thesis is a statutory approach which is carried out by reviewing all laws and regulations which are related to the legal issue being discussed as well as a conceptual approach which is carried out by reviewing the literature. which is in accordance with the research.

Based on the research results from the problem formulation discussed by the author, it can be concluded that regulations related to misinformation in restaurants in Indonesia have been regulated in written regulations, where these regulations have discussed and regulated consumers having the right to correct, clear and honest information regarding conditions and Guarantees for goods and/or services are contained in Article 4 letter c of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Regulation of consumer comfort in Indonesia is important but many business actors still do not understand this matter. It is not strange if there are consumers who experience losses if their food order is late. As a consequence, business actors must of course be responsible for their actions. In this liability, the perpetrator can be asked for compensation by consumers. The compensation is stated in Article 19 paragraph (2) UUPK, namely refund in the form of money, replacement of equivalent goods/services, or health care and provision of compensation in accordance with the provisions of the applicable laws and regulations. Consumers who experience losses due to misinformation can negotiate their disputes with business actors, or can also ask for assistance from authorized agencies such as the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in a non-litigation manner. Dispute resolution can also be done

directly through litigation, a decision from BPSK or from the District Court must be implemented by both parties, especially business actors as parties who are proven to have violated articles in the laws and regulations.

The suggestion from the author regarding the discussion of this thesis is, In this case consumers should be more assertive in providing a deterrent effect to business actors so that business actors can provide comfort in the future to consumers and business actors can take a lesson from this case and not happened back in the day, because in fact cases like this often happen and continue to happen to consumers so that consumers are reluctant to visit several restaurants and this impact is also very influential on the nation's economy, especially the government should also pay more attention regarding services to consumers and can provide more education to business actors for the nation's economic strength.



DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
PRASYARAT GELAR	v
PERSETUJUAN	vi
PENGESAHAN	vii
PENETAPAN PANITIA PENGUJI	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
UCAPAN TERIMA KASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xiii
HALAMAN SUMMARY	xv
DAFTAR ISI	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4. Tipe Penelitian	4
1.4.1 Pendekatan Penelitian	5
1.4.2. Pendekatan Perundang-Undangan	5
1.4.3. Pendekatan Konseptual	5
1.5. Bahan Hukum	6
1.5.1. Bahan Hukum Primer.....	6
1.5.2. Bahan Hukum Sekunder.....	6
1.5.3. Bahan Non Hukum	6
1.6. Analisis Bahan Hukum.....	7
1.7. Sistematik Penulisan.....	7
BAB 2. KAJIAN PUSTAKA	10

2.1 Perlindungan Hukum.....	10
2.1.1. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen	10
2.1.2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen	12
2.2. Konsumen	13
2.2.1. Pengertian konsumen	14
2.2.2. Hak Dan Kewajiban Konsumen.....	15
2.3. Pelaku Usaha.....	16
2.3.1. Pengertian Pelaku Usaha.....	17
2.3.2. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha	18
2.3.3. Perbuatan Di Larang Bagi Pelaku Usaha	19
2.4. Hak Atas Informasi	20
2.4.1. Pengertian hak atas Informasi.....	21
2.4.2. Macam-Macam Informasi	22
2.5. Wanprestasi.....	23
2.5.1. Pengertian Wanprestasi.....	23
2.5.2. Unsur-Unsur Wanprestasi	25
2.6. Makanan	26
2.6.1. Penegertian Makanan.....	27
2.6.2. Macam-Macam Makanan.....	28
BAB 3. PEMBAHASAN	31
3.1. kepastian hukum perjanjian yang berisi ketentuan "ketepatan waktu penyajian makanan" pada perjanjian jual beli makanan di restoran	31
3.2. keterlambatan penyajian makanan dapat di kategorisasikan sebagai wanprestasi.....	37
3.3. upaya penyelesaian yang dapat di lakukan oleh konsumen terhadap wanprestasi yang di lakukan oleh pihak restoran.....	41
BAB 4. PENUTUP.....	47
4.1 Kesimpulan	47
4.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia usaha pada era globalisasi sekarang ini semakin pesat dan menarik perhatian masyarakat. Tumbuhnya dunia usaha mampu menghasilkan beraneka macam produk makanan, minuman juga jasa yang meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak. Salah satu dunia usaha yang mencakup kebutuhan gaya hidup manusia adalah industri Food and Beverages. Indonesia sendiri sudah banyak terdapat restoran atau Café yang tersebar diberbagai tempat, dari kota besar hingga kota kecil lebih khususnya di Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur.

Café adalah tempat sajian makanan dan minuman cepat saji juga pelayanan dan menyuguhkan suasana santai atau tidak resmi, selain itu juga merupakan suatu tipe dari restoran yang biasanya menyediakan tempat duduk didalam dan diluar restoran. Usaha *food and beverages* di Kabupaten Jember ini menjadi usaha yang sedang diminati banyak Konsumen café di Kabupaten Jember ialah Story Cafe. Dengan menawarkan suasana *family-friendly* yang dapat membuat nyaman tersendiri bagi konsumen yang datang, namun menu makanan yang ada didalamnya disajikan mirip seperti menu Tradisional Indonesia. Dalam memberikan pelayanan pelaku usaha berlomba lomba memberikan pelayanan terbaik pada konsumennya karna pelayanan merupakan faktor utama untuk menarik konsumen. Pelaku usaha di berikan kewajiban oleh undang-undang untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai barang dan/atau jasa yang di jual oleh pelaku usaha.

Konsumen mendapatkan cukup perhatian karena bersangkutan dengan kesejahteraan masyarakat. Istilah konsumen berasal dari kata *consumer*, secara harafiah arti kata *consumer* adalah yaitu setiap orang yang membeli barang atau jasa.¹ Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Sebagai pembeli atau pemakai suatu produk, setiap orang berharap mendapatkan produk yang terbaik dan sesuai dengan jumlah uang yang dibayarkan dalam hal penyajian, konsumen berharap dapat di layani dengan cepat dan tepat, yang sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelaku

¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:Grasindo, 2015) h. 29

usaha. Namun pelaku usaha sering berperilaku kurang baik karena menjual produk khususnya makanan hasil olahan yang tidak sesuai dengan apa yang telah di perjanjian oleh pelaku usaha sehingga terdapat kesalahan seperti terjadinya keterlambatan pada penyajian di waktu pemesanan. Maka hal tersebut menjadi tidak baik dalam pelayanan yang di berikan oleh pelaku usaha dan dapat merugikan konsumen.²

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kegiatan bisnis. Dalam kegiatan bisnis yang sehat akan terdapat keseimbangan pada pelaku usaha dan konsumen sehingga kedua belah pihak dapat terlindungi.³ Pasal 4 Huruf A dan G Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ jasa juga hak untuk di perlakukan atau di layani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”.⁴ Dengan adanya penjelasan tersebut maka para pelaku usaha khususnya di story cafe harus memastikan setiap produk serta pelayanan terhadap usaha *food and beverages*. Perlindungan hukum bagi Konsumen oleh pemerintah sangat penting dan diperlukan untuk suatu bisnis atau usaha.

Pelayanan di sebuah cafe atau resto harus diperhatikan sejak awal di dirikan karena hal tersebut menjadi faktor utama. Mengingat dengan memberikan pelayanan yang terbaik maka konsumen akan selalu berdatangan. Pelayanan menjadi salah satu aspek prioritas bagi pelaku usaha dalam bentuk sajian langsung seperti di restoran. Karna cafe atau resto selain menyajikan makanan dan minuman juga menyajikan pelayanan. Maka itu pelayanan menjadi hal penting dalam membuka usaha agar usaha tersebut dapat berkembang dengan baik. Ada banyak jenis pelayanan yang dapat di berikan oleh pelaku usaha salah satunya adalah yang berkaitan dengan ketentuan ketepatan waktu pada penyajian. Ketepatan waktu pada penyajian merupakan produk unggulan yang merupakan salah satu layanan di

² Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Panganter*, (Jakarta: Di adit Media, 2006), h.3

³ Evelyn Larissa F.W, “*Perlindungan Hukum Konsumen Atas Kesamaan Bunyi Merek Terhadap Barang Yang Tidak Sejenis*”, (Jawa Timur, 2019), h. 186

⁴ *Ibid*

resto makanan siap disajikan dalam maksimal dalam waktu 30 menit dari pemesanan. Namun terdapat pelanggaran oleh pelaku usaha karna waktu penyajian lebih dari 30 menit.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis bertujuan untuk melakukan penelitian mengenai perlindungan hukum bagi konsumen. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penulisan ini dengan cara menelaah, mengkaji, serta dibahas dalam proposal penelitian skripsi dengan judul *“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Keterlambatan Jual Beli Makan Di Restoran”*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di jelaskan tersebut, maka penulis merumuskan beberapa rumusan masalah,yaitu:

1. Bagaimana kepastian hukum perjanjian yang berisi ketentuan "ketepatan waktu penyajian makanan" pada perjanjian jual beli makanan di restoran.
2. Apakah keterlambatan penyajian makanan dapat di kategorikan sebagai wanprestasi.
3. Apa penyelesaian hukum yang dapat di lakukan oleh konsumen terhadap wanprestasi yang di lakukan oleh pihak restoran.

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penulisan suatu karya ilmiah, termasuk tentang skripsi ini tentunya ada tujuan yang hendak capai, Berdasrkan permasalahan yang telah di uraikan di atas adapun tujuan penulisan yang akan di bagi menjadi 2 (Dua) macam tujuan yang ingin dicapai Yaitu:

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum yang akan di capai dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Penelitian ini guna melengkapi dan memenuhi tugas pokok sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember yang bersifat akademis guan mencapai masa depan yang baik sebagai Sarjanah Hukum sesuai dengan ketentuan Fakultas Hukum Universitas Jember.

2. Penelitian ini guna mendapatkan wawasan yang luas kepada konsumen terhadap ketepatan waktu pada penyajian pesanan di sebuah restoran atau café atas permasalahan-permasalahan yang ada dalam lingkup Restoran atau Café di Kabupaten Jember.
3. Penelitian ini dilakukan guna menjadikan sarana pengetahuan ilmu bidang hukum kepada masyarakat yang tentunya menjadi konsumen pada pelaku usaha khususnya tentang perjanjian Ketepatan Waktu Pada Penyajian Jual Beli Makanan.

1.3.2 Tujuan Khusus.

Tujuan Khusus yang akan di capai pada penulisan skripsi ini yaitu:

1. Memahami bentuk kepastian hukum perjanjian yang berisi ketentuan "ketepatan waktu penyajian makanan" pada perjanjian jual beli makanan di restoran.
2. Memahami apakah keterlambatan penyajian makanan dapat di kategorikan sebagai wanprestasi.
3. Memahami upaya penyelesaian yang dapat di lakukan oleh konsumen terhadap wanprestasi yang di lakukan oleh pihak restoran.

1.4 Tipe Penelitian

Penelitian Hukum adalah suatu proses dalam menentukan aturan-aturan dalam hukum, prinsip-prinsip dalam hukum, maupun doktrin-doktrin dalam hukum agar dapat menjawab isu hukum yang sedang berkembang dan dapat dihadapi.⁵ Penulisan ini membutuhkan suatu metode penelitian yang tepat, sehingga agar mendapatkan hasil yang ilmiah oleh karenanya menentukan metode penelitian haruslah tepat dan sangat di butuhkan pemahamn oleh penulisnya. Metode Penulisan yang di terapkan olehnya sangatlah bertujuan memeberikan hasil penelitian yang ilmiah agar analisis yang di lakukan terhadap objek studi penelitian dapat dilakukan dengan baik dan benar dan dapat di pertanggung jawabkan.

Penyusunan Proposal ini menggunakan penelitian yang bersifat yuridis normatif. Peneliitian ini di fokuskan untuk mengaji penetapan kaidah-kaidah atau

⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2011). h.35.

norma-norma dalam hukum positif. Tipe penelitian yuridis empiris ini dapat dilakukan dengan melakukan survey di lapangan dengan berbagai aturan-aturan yang ada di dalam sebuah cafe tersebut juga menggunakan aturan-aturan hukum berupa undang-undang, peraturan-peraturan, serta literatur-literatur yang berisi konsep teoritis yang dikaitkan dengan permasalahan yang terjadi dalam pokok pembahasan dalam proposal ini.⁶

1.4.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian dalam beberapa penelitian sebagai metode dalam mengambil informasi dari berbagai aspek hukum dan isu hukum yang akan dipecahkan dalam permasalahannya.⁷ Pada penelitian ini memakai metode pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual sebagai berikut:

1.4.2 Pendekatan Perundang-Undangan

Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*) Pendekatan ini dilakukan dengan mengkaji undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan permasalahan yang ada di dalam masyarakat. Pendekatan yang dilakukan ini membantu penulis dalam membuka kesempatan mengetahui kesesuaian antara perundang-undangan dengan regulasi. Pendekatan ini digunakan peneliti untuk meneliti aturan-aturan yang berkaitan dengan aturan yang ada di dalam.⁸

1.4.3 Pendekatan Konseptual

Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) Merupakan pendekatan yang dapat dilakukan dengan melakukan penelitian terhadap konsep-konsep hukum yang berasal dari sumber hukum, fungsi hukum, dan lembaga hukum. Pendekatan ini beranjak dari para pandangan atau doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum. Sudut pandang hukum yang digunakan sangat praktis dan dapat menentukan maknanya secara tepat dan dapat digunakan dalam pemikiran dengan mengidentifikasi terhadap prinsip. Doktrin bisa menjelaskan ide-ide dengan memberikan pengertian hukum, konsep hukum, maupun asas hukum yang relevan

⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Op.cit.*, h. 93.

⁷ Yati Nurhayati, Ifrani, M. Yasir Said. *Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Prespektif Ilmu Hukum*. Jurnal Penegakan Hukum Indonesia (JPIH): Vol 2, Issue 1, 2021. h. 11-12

⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit*, h. 135

dengan permasalahan tersebut.⁹

1.5 Bahan Hukum

Bahan yang dapat dijadikan sumber dalam penelitian hukum merupakan bagian dari bahan hukum. Untuk mencegah suatu isu hukum yang dapat memberikan preskripsi mengenai apa yang harusnya maka peneliti memerlukan sumber-sumber penelitian. Sumber penelitian hukum dapat dibedakan menjadi sumber-sumber penelitian yang berupa bahan hukum primer dan sekunder serta apabila di perlukan dapat juga menggunakan sumber bahan non hukum.¹⁰

1.5.1 Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer adalah semua aturan tertulis yang ditegakan oleh negara, berupa undang-undang, keputusan dan sebagainya. Sumber bahan hukum primer yang dapat di gunakan oleh penulis dalam menyusun tugas akhirnya yaitu:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
3. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan.

1.5.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan suatu gambaran tentang bahasan utama yang digunakan sebagai kutipan dari bahan hukum primer melalui catatan kaki (*footnote*) dan meliputi Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku, jurnal-jurnal hukum.¹¹

1.5.3 Bahan Non Hukum

Bahan hukum non-hukum atau tersier bersifat fakultatif.¹² Bahan ini juga merupakan pendukung yang mencakup buku non-hukum yang masih berkaitan dengan isu hukum yang akan di bahas pada tugas akhir ini. Penggunaan bahan non-hukum ini dengan tujuan agar memperluas pengetahuan bagi penulis dan menguatkan pendapat penulis terkait dengan isu hukum. Bahan penelitian ini terdiri

⁹ Mulyadi, M. *Riset Desain Dalam Metodologi Penelitian*, Jurnal Studi Komunikasi dan Media, Vol. 16, No. 1, Januari 2012, h. 28.

¹⁰ *Ibid*, h. 181.

¹¹ Peter Mahmud Marzuki, *Op Cit*, h. 141.

¹² Dyah Ochtorina Susanti, dan A'an Efendi, *Op,cit*, h. 109

atas buku teks buku hukum yang memiliki kaitannya dengan penelitian.

1.6 Analisis Bahan Hukum

Analisa hukum merupakan suatu cara menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dengan metode analisa bahan hukum deduktif yaitu menarik kesimpulan dari pembahasan yang bersifat umum menuju pembahasan yang bersifat khusus. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian hukum sebagai berikut:¹³

Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;

1. Pengumpulan bahan-bahan hukum yang sekiranya dipandang mempunyai relevan juga bahan-bahan non hukum.
2. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan.
3. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum.

Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang terdapat dalam tugas akhir terdiri dari 4 (empat) bab dan di dalam bab tersebut terdapat beberapa uraian yang berbeda pada bagian bab 1 sampai dengan bab 4 memiliki keterkaitan. Sistematik penulisan ini memiliki tujuan agar setiap bagian dapat dipahami terhadap apa yang menjadi objek penelitian atau substansi yang akan menjadi pembahasan inti dalam tugas akhir ini. Adapun sistematik penulisan pada tugas akhir ini, diantara lain:

4. **BAB 1.** Pendahuluan merupakan bagian awal yang mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Latar belakang ini berisikan alasan alasan penulis yang di jadikan dasar untuk memecahkan masalah. Rumusan masalah dalam tugas akhir ini terdiri dari 3 yaitu: *Pertama*, Bagaimana kepastian hukum perjanjian yang berisi ketentuan

¹³ *Ibid*, h. 213.

"ketepatan waktu penyajian makanan" pada perjanjian jual beli makanan di restoran. *Kedua*, Apakah keterlambatan penyajian makanan dapat di kategorikan sebagai wanprestasi. *Ketiga*, Apa upaya hukum yang dapat di lakukan oleh konsumen terhadap wanprestasi yang di lakukan oleh pihak restoran. Tujuan peneliti untuk mengetahui maksud dari permasalahan yang di bahas dan diharapkan mencapai hal penelitian. Selanjutnya, manfaat dari penelitian ini di harapkan kedepannya menjadi dasar pertimbangan bagi para pelaku usaha dalam menjalankan usaha di dunia food and beverage dan menjadi acuan penyelesaian konflik yang terjadi. Metode Penelitian, dalam bab ini berisi terkait tipe penelitian, pendekatan penelitian, dan sumber bahan hukum yang digunakan oleh penulis. Dalam penulisan tugas akhir ini, sumber bahan hukum yang digunakan adalah sumber hukum primer, sumber hukum sekunder, dan sumber bahan non-hukum. Dan terdapat analisis bahan hukum dengan tujuan agar memperoleh jawaban isu hukum yang diteliti dalam tugas akhir ini. Sistematika Penulisan, terletak pada bab terakhir yang berisikan susunan dalam menyelesaikan proposal dari bab awal hingga bab akhir. Sistematika penulisan sendiri bertujuan agar mempermudah penulis dalam menyusun secara sistematis, sehingga diperoleh deskripsi data yang jelas. Mengenai isi dari bagian setiap bab yaitu pendahuluan, kajian pustaka, metode penelitian, berakhir di sistematika penelitian

BAB 2. Kajian Pustaka, dalam bab ini penulis menjelaskan tentang pengertian-pengertian, teori, konsep, dan lain-lain yang relevan terkait dengan penulisan judul dalam skripsi ini. Dalam penulisan tugas akhir ini yang termasuk dalam kajian pustaka yaitu kajian umum tentang perlindungan hukum, perbuatan melawan hukum

BAB 3. Hal yang di ambil dari bagian ini adalah tentang pembahasan dari rumusan masalah yang telah di ambil pembahasannya meliputi bentuk Perlindungan Hukum terhadap konsumen yang mendapatkan pelayanan tidak baik yaitu keterlambatan pada waktu penyajian makanan dan missinformasi yang di terima oleh konsumen.

BAB 4. Pada bagian bab penutup, memuat mengenai sistematika penulisan yang terdapat dalam proposal skripsi ini. Proposal skripsi ini terdiri dari empat bab yang

didalamnya terdapat bab, subbab, dan subsubbab yang berguna untuk memperjelas dan memperluas cakupan penulisan serta mempermudah penulis dalam melakukan penelitian.



BAB 2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

Undang-Undang Negara Republik Indonesia telah mengatur perlindungan hukum bagi setiap warga negara Indonesia. Perlindungan hukum di negara Indonesia mempunyai konsep yakni tidak lepas dari perlindungan hak asasi manusia dimana setiap warga negara dapat mendapatkan hak yang sama di dalam negara. Perlindungan Hukum memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dapat merugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada Masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Berbagai Upaya perlindungan yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

2.1.1. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.¹⁴ Namun, ada pula yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini dapat kita lihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlingkungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.¹⁵

Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen Merupakan Upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen dan juga banyak cabang

¹⁴ *Ibid.*, h. 11

¹⁵ *Ibid.*, h. 12

Ilmu Hukum yang tumbuh dan berkembang sejak tahun 1900-an. Perlindungan Hukum bagi konsumen ini merupakan respons atas kegiatan industrilisasi di Indonesia, serta jawaban atas tuntutan globalisasi di dunia yang membawa dampak positif dengan banyaknya jenis pilihan barang atau jasa bagi masyarakat baik yang berasal dari dalam negeri.¹⁶ Namun ada satu sisi yang membawa dampak negatif karena adanya banyaknya barang atau jasa yang kualitasnya sangat rendah yang sudah banyak beredar di masyarakat hal tersebut sangat harus di perbaiki. Selanjutnya banyak konsumen yang melindungi dirinya dari pelaku usaha dengan adanya undang-undang perlindungan konsumen yang di ciptakan oleh pemerintah yang bertujuan melindungi seluruh masyarakat.

Setiap orang berhak atas perlindungan yang wajib diberikan oleh negara. Salah satu perlindungan yang wajib di berikan negara kepada masyarakat atau konsumen dalam hal ini di berikan supaya masyarakat tidak mengkonsumsi atau menggunakan produk atau makanan yang dapat membahayakan keselamatan dan kesehatan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan salah satu perkembangan hukum di indonesia. Masalah Perlindungan hukum konsumen sangat tegas ditangani oleh pemerintah secara khusus, baru di kenal dan tumbuh di negara indonesia beberapa tahun belakangan ini, sehingga belum mengakar pada segenap lapisan atau sekelompok yang ada di masyarakat.

Ke tidak seimbangan pada perlindungan hukum konsumen sangat menyangkut pada tawar menawar oleh konsumen. Sering konsumen tidak berdaya menghadapi pelaku usaha dalam tawar menawar. Walaupun demikian ada hal yang tidak dapat di kesampingkan yaitu maraknya konsumen yang kurang peduli dengan hak hak yang mereka terima. Hal tersebut dapat di lihat dari kehidupan sehari-hari, dimana banyak konsumen yang di rugikan oleh para pelaku usaha akan tetapi mereka tidak sedikit pun melakukan klaim ataupun gugatan terhadap pelaku usaha.¹⁷

¹⁶ Suwandono, A. *Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: UniversitasTerbuka, 2015). h.4

¹⁷ Chandra Adi Gunawan Putra*, I Nyoman Putu Budiarta² , Ni Made Puspasutari Ujjanti. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat*. Jurnal Analogi Hukum, Volume 5, Nomor 1, 2023.h.87

2.1.2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen

Menurut pasal 34 ayat (1) undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen segala upaya yang menjamin kepastian untuk memberikan perlindungan konsumen dalam menerima barang atau jasa juga keamanan dan keselamatan. Istilah perlindungan hukum dalam bahasa Inggris lebih dikenal dengan legal Protection Sedangkan dalam bahasa Belanda sendiri dapat dikenal dengan Rechts Bescherming. Secara etimologi perlindungan hukum terdiri dari dua suku kata yakni perlindungan dan hukum. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia perlindungan dapat diartikan dengan tempat berlindung, hal (Perbuatan), proses, cara, perbuatan melindungi. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Hukum berfungsi sebagai perlindungan penting manusia, agar kepentingan manusia dapat terlindungi, Hukum juga harus dapat dilaksanakan secara profesional. Artinya perlindungan adalah suatu tindakan atau perbuatan yang dilakukan dengan berbagai macam cara tertentu menurut hukum atau peraturan perundang-undangan yang telah berlaku di negara. Perlindungan hukum merupakan hak setiap warga negara dan dinilai sisi bahwa perlindungan hukum merupakan kewajiban bagi negara itu sendiri untuk melindungi masyarakatnya dalam melakukan jual beli. Pada prinsipnya perlindungan hukum terhadap masyarakat bertumpu dan bersumber konsep tentang pengakuan, harkat dan martabat manusia. Sehingga pengakuan dan perlindungan terhadap hak tersangka sebagai bagian dari hak asasi manusia tanpa membedakan. Perlindungan Hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan korban yang diwujudkan dalam bentuk restitusi, kompensasi, pelayanan medis dan bantuan hukum.

Konsep Perlindungan Hukum merupakan konsep universal dari sebuah negara. Pendapat M. Isnaeni perlindungan hukum dapat ditinjau dari dua sumber jenis yaitu perlindungan hukum eksternal dan perlindungan hukum internal.¹⁸

1. "Perlindungan Hukum eksternal, dibuat melalui kuasa hukum menggunakan berbagai aturan bagi kepentingan pihak yang lemah, sesuai dengan dasar aturan perundang-undangan yang tidak

¹⁸ ch. Isnaeni. *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*. (Surabaya: Revka Petra Media, 2016), h. 159.

membebaskan sepihak dan bersifat memihak salah satu pihak, secara alami dapat memperoleh perlindungan hukum yang sebanding dan seadil-adilnya kepada pihak lainnya”.¹⁹

2. “Perlindungan Hukum Internal, disusun dalam suatu proses pembuatan perjanjian oleh para pihak, di mana pada waktu saat menyusun klausula kontrak, kedua para pihak memiliki tujuan guna kepentingannya memuat atas kata dasar sepakat. Maka dari situ segala macam resiko diusahakan dapat diatasi secara melalui klausula kontrak yang telah disepakati bersama-sama, sehingga dengan adanya perjanjian tersebut dapat memperoleh perlindungan hukum”.²⁰

2.2 Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (*Inggris-Amerika*), atau *consument/konsument* (*Belanda*).²¹ Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai ”orang” atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” atau ”sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”.²² Amerika Serikat mengemukakan pengertian ”konsumen” yang berasal dari *consumer* berarti ”pemakai”, namun dapat juga diartikan lebih luas lagi sebagai ”korban pemakaian produk yang cacat”, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula oleh korban yang bukan pemakai.²³ Perancis berdasarkan doktrin dan yurisprudensi yang berkembang mengartikan konsumen sebagai ”*the person who obtains goods or services for personal or family purposes*”. Dari definisi diatas terkandung dua unsur, yaitu (1) konsumen hanya orang dan (2) barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya.²⁴ India juga mendefinisikan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen India yang menyatakan ”konsumen adalah setiap orang (pembeli) atas barang yang disepakati, menyangkut harga dan cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk

¹⁹ Dwi Armeilia. *Perlindungan Hukum Dan Hak Memperoleh Keselamatan Kerja Bagi Tenaga Kesehatan Akibat Pandemi Covid-19*. Al’Adl: Jurnal Hukum, Vol 13, No 2, 2021, h. 311

²⁰ *Ibid.*

²¹ Abdul Halim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara Di Indonesia*, Yogyakarta: Pasca Sarjana FH UII, 2009, h.63

²² Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, 2008, h. 7

²³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, h. 23

²⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2010, h. 3

mereka yang mendapatkan barang untuk dijual Kembali atau lain-lain keperluan komersial. Perilaku konsumen merupakan suatu kondisi dimana konsumen akan memilih, membeli, serta memanfaatkan produk/jasa demi memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka. Hukum konsumen mengatur secara umum mengenai hubungan dan masalah penyediaan barang dan/atau jasa, sedangkan hukum perlindungan konsumen lebih menitikberatkan pada masalah perlindungan hukum terhadap konsumen.²⁵

2.2.1 Pengertian Konsumen

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni :²⁶

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/ atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/ atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersil); bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen;
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/ atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/ atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan Kembali (non komersial);

Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Pasal 1 ayat 2 Keputusan Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 adalah: “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 diperdagangkan”.²⁷ Pengertian tentang “konsumen” yang dikemukakan baik dalam Rancangan

²⁵ Jusuf, D. I. *Perilaku Konsumen di Masa Bisnis Online*. Jakarta: Andi Offset. 2018.

²⁶ Az. Nasution, *Op.Cit.*, h. 13

²⁷ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta : Kencana, 2011, h.63.

Undang-undang maupun dalam Perlindungan Konsumen, sebagai upaya kearah terbentuknya Undang-undang Perlindungan Konsumen maupun dalam Undang-undang.²⁸ Kata konsumen merupakan istilah yang dapat di gunakan oleh masyarakat untuk orang yang mengonsumsi atau memanfaatkan suatu barang atau jasa. Selain itu juga sebagai orang yang memberi batasan pengertian konsumen yaitu orang yang memiliki hubungan langsung antara penjual dan pembeli yang kemudian dapat di katakan konsumen dan produsen.

2.2.2 Hak Dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4 Ayat (1) undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di sebutkan bahwa hak konsumen adalah “hak katas kenyamanan, keamanan, dan keselamatandalam mengonsumsi barang dan/atau jasa”. Baik bagi kepeintinagn diri sendiri maupun keluarga dan tidak untuk di perdagangkan. Konsumen (akhir) inilah yang dengan jelas diatur perlindungannya dalam Undang-Undang perlindungan konsumen tersebut. Selanjutnya, apabila di gunakan istilah konsumen dalam Undang-Undang, yang dimaksud adalah konsumen akhir, dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, Semua orang merupakan konsumen atas barang dan/atau jasa secara pribadi, maupun kelompok.

Istilah *konsumen* berasal dari bahasa Belanda yaitu *konsument*, dalam bahasa Inggris *consumer* yang berarti pemakai. Sedangkan menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, istilah lain dari konsumen adalah *pembeli (koper)*. Pengertian lain, Menurut Hornby, konsumen (*consumer*) adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang, setiap orang yang menggunakan barang atau jasa, yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia.

Pengetahuan akan hak-hak konsumen adalah hal yang sangat penting agar masyarakat dapat bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri sehingga ia dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya ketika ia menyadari hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

²⁸ Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta : Rajawali-Pers, 2011, h.19

Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:²⁹

a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani atau rohani terlebih terhadap barang dan/ atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko sangat tinggi.³⁰ Untuk itu diperlukan adanya pengawasan secara ketat yang harus dilakukan oleh pemerintah.

b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa

c. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Ia juga tidak boleh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli.³¹

d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen.³² Untuk itu konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen.³³

2.3 Pelaku Usaha

Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha merupakan orang perseorangan atau badan usaha, baik

²⁹ Shidarta, Op.Cit., h. 19

³⁰ *Ibid.*, h. 23

³¹ *Ibid.*, h. 26

³² Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Visimedia, Jakarta, 2008, h. 25

³³ *Ibid.*, h. 26

yang berbentuk dalam badan hukum maupun bukan dalam badan hukum yang didirikan dan berkedudukan ataupun melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan yang bersifat usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Diawali dengan *The Sherman Antitrust Act* pada tahun 1890 yang mengatur hukum *antimonopoly* dan persaingan usaha pertama kali di dunia yang kemudian di perbaharui dan di lengkapi berturut-turut dengan perundang-undangan lainnya dengan *The Clayton Antitrust act* dan *The Faderal Trade Commision Act* pada tahun 1914. *The Robinson Patman Act* di tahun 1950, *The Celler Kefauver Anti Marger Act* pada tahun 1950 dan *Economic Stabilization Act* 1970. Ditambah lagi dengan peraturan *antimonopoli* yang dibuat beberapa negara bagian. Menurut Sutan Remy Sjahdeini sudah lama sekali undang-undang yang melarang praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat.

2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha

Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan “Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun budan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukun Negara Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi”.

Pasal 1 Ayat (5) undang-Undang nomor 5 tahun 1999 tentang praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat menyebutkan “pelaku usaha adalah usaha setiap orang perorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun tidak berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wilayah Republik Indonesia. Menurut pengertian pasal 1 angka 3 Peraturan Pemerintah Nomor 58 tahun 2001 tentang Pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen pelaku usaha yang dimaksud adalah Perusahaan, Koperasi, Korporasi, BUMN, Import, Pedagang dan Distributor. Bentuk atau wujud pelaku usaha menurut pasal 1 butir 3 Peraturan Pemerintah No.58 Tahun

2001 adalah :³⁴

1. Orang perorangan yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.
2. Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha dapat dikelompokkan kedalam dua kategori antara lain :
 - a. Badan hukum, adalah badan usaha yang sudah mendaftarkan dirinya di notaris untuk mendapatkan akta pendirian yang sudah disahkan oleh Menteri hukum dan HAM seperti Perseroan Terbatas.
 - b. Bukan badan hukum, adalah badan usaha yang mendaftarkan dirinya di notaris yang hanya memiliki akta otentik dan tidak memiliki akta pendirian yang di sahkan oleh Menteri Hukum dan HAM seperti firma, Commanditaire Vennootschap atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidentil. Badan usaha tersebut harus memenuhi salah satu kriteria ini.
3. Didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia.
4. Melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia
5. Kegiatan usaha tersebut harus didasarkan pada perjanjian.

2.3.2 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Subekti dalam hal ini memberikan pendapatnya, yakni kerugian yang dimintakan pengantian tidak hanya berupa biaya yang sungguh-sungguh telah dikeluarkan atau kerugian yang sungguh-sungguh menimpa harta benda si berpiutang tetapi juga yang berupa kehilangan keuntungan yaitu keuntungan yang akan didapat seandainya si berhutang tidak wanprestasi. Bila di teliti dengan seksama perihal kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam undang-undang perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud diatas maka tampak jelas bahwa mengenai itikad baik lebih di tekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya sehingga dengan demikian dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai dari sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna jual. Sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/jasa.

Pasal 6 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak dan kewajiban para pelaku usaha agar para pelaku usaha

³⁴ <http://www.jurnalhukum.com/pengertian-pelaku-usaha>, diakses 27 Maret 2021, pukul 20.41 WIB

tidak dapat melanggar ketentuan dan peraturan dalam menjalankan usaha tersebut, hak pelaku usaha adalah:³⁵

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan kewajiban pelaku usaha adalah:³⁶

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.3.3 Perbuatan Di Larang Bagi Pelaku Usaha

Pasal 8 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yaitu:

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

³⁵ Elsi Kartika Sari, *Hukum Dalam Ekonomi, Cikal Sakti*, Jakarta, 2007 h, 162

³⁶ Elsi Kartika Sari, *op.cit*, h, 163.

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etika barang tersebut.
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya

Pasal 12 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen menyebutkan : "Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan". Celina Tri Siwi Kristiyanti menyatakan bahwa perdagangan bebas menguntungkan konsumen dalam bentuk mutu dan harga barang, barangkali masih merupakan mitos yang diciptakan untuk memperhatikan dominasi perusahaan/produsen atas konsumen dalam sistem ini.³⁷ Berbicara mengenai perbuatan yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha berarti juga akan menguraikan mengenai berbagai bahasan ilmu pengetahuan. Oleh karena sifatnya yang lintas sektor ini, maka ada beberapa subpokok bahasan menyangkut perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yaitu dalam hal mutu produk, berat bersih produk, pelabelan, sertifikasi halal, iklan, undian dan lain sebagainya.³⁸

2.4 Hak Atas Informasi

Menurut Henri Subagyo Pada era reformasi terjadi perubahan yang cepat dalam sistem Pemerintah Indonesia. Pada masa ini pemerintah mulai membuka kran keterbukaan informasi bagi masyarakat. Sehingga masyarakat memiliki ruang lebih terbuka untuk memperoleh informasi dari Badan Publik Pemerintah maupun Badan Publik non-Pemerintah dalam menjalankan fungsi, tugas dan wewenangnya.³⁹ Keterbukaan informasi bagi publik yang diatur dalam undang-undang tersebut merupakan sebuah jaminan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait dengan Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

³⁷Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 3, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, h.173

³⁸Elsi Kartika Sari, *op.cit*, h, 163.

³⁹Henri Subagyo, *Acces to Information Law in Indonesia*, (Yogyakarta :Tiara Wacana, 2005), h.297

Pelindungan Konsumen menyatakan bahwa dalam “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan” harus sesuai dengan apa yang sedang terjadi dalam kondisi pembelian makanan agar konsumen dapat mengetahui dengan pasti barang atau makanan yang sedang di pesannya. Pelaku usaha atau karyawan pelaku usaha tidak boleh memberikan informasi yang tidak benar dalam menyampaikan produk yang akan di pesan oleh konsumen karena hal tersebut jelas di larang oleh pelaku usaha dalam pasal 7 huruf (b) undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen.

2.4.1 Pengertian Hak Atas informasi

Para Pelaku Usaha masih ada yang tidak Memberikan informasi yang benar kepada konsumen. Hal tersebut mengakibatkan sering terjadi perdebatan antara pelaku usaha dan konsumen. Namun pada kenyataan yang terjadi banyak pelaku usaha tidak terlalu mempersulit apabila kasus perdebatan antara pelaku usaha dan konsumen berselisih paham mengenai kesalahan informasi. Hal ini dikarenakan ketidak pahaman atas undang-undang tersebut. Dalam Pasal 8 huruf b Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Restoran di Indonesia hampir semua milik pelaku usaha memiliki izin usaha yang jelas dari Pemerintah, yang artinya usaha yang dijalankan oleh pelaku usaha tersebut bersifat legal. Akan tetapi banyaknya tidak adanya informasi yang jelas mengenai makanan yang disediakan atau yang di pesan membuat konsumen ragu dan bingung untuk mendapatkan suatu barang yang akan dibeli oleh konsumen. Faktor ketidakpedulian dari para konsumen juga berdampak pada pelaku usaha. Beberapa konsumen mendapatkan informasi terkait barang (makanan) yang dijual secara lisan dari para pegawai restoran, beberapa konsumen tidak mempermasalahkan harga tersebut namun kebanyakan dari para konsumen tersebut juga protes terhadap tidak adanya pemberian informasi yang benar secara tertulis dan jelas. Hal tersebut dikarenakan beberapa konsumen mengalami

kejadian dimana yang harus di dapatkan secara cepat dan tepat sesuai dengan apa yang di sampaikan peratama kali hal ini malah tidak sesuai dengan apa yang telah di sampaikan oleh para pegawai pelaku usaha yang biasa berlaku di restoran sehingga menimbulkan rasa ketidak puasan dari para konsumen.

2.4.2 Macam-Macam Informasi

1. *Fake news*: Berita bohong: Berita yang berusaha menggantikan berita yang asli. Berita ini bertujuan untuk memalsukan atau memasukkan ketidakbenaran dalam suatu berita. Penulis berita bohong biasanya menambahkan hal-hal yang tidak benar dan teori persengkokolan, makin aneh, makin baik. Berita bohong bukanlah komentar humor terhadap suatu berita.⁴⁰
2. *Clickbait*: Tautan jebakan: Tautan yang diletakkan secara strategis di dalam suatu situs dengan tujuan untuk menarik orang masuk ke situs lainnya. Konten di dalam tautan ini sesuai fakta namun judulnya dibuat berlebihan atau dipasang gambar yang menarik untuk memancing pembaca.
3. *Confirmation bias*: Bias konfirmasi: Kecenderungan untuk menginterpretasikan kejadian yang baru terjadi sebaik bukti dari kepercayaan yang sudah ada.
4. *Misinformation*: Informasi yang salah atau tidak akurat, terutama yang ditujukan untuk menipu.
5. *Satire*: Sebuah tulisan yang menggunakan humor, ironi, hal yang dibesar-besarkan untuk mengomentari kejadian yang sedang hangat. Berita satir dapat dijumpai di pertunjukan televisi seperti “*Saturday Night Live*” dan “*This Hour has 22 Minutes*”.
6. *Post-truth*: Pasca-kebenaran: Kejadian di mana emosi lebih berperan daripada fakta untuk membentuk opini publik.
7. *Propaganda*: Aktifitas menyebar luaskan informasi, fakta, argumen, gosip, setengah-kebenaran, atau bahkan kebohongan untuk mempengaruhi opini

⁴⁰ Respati, S. ,2017, Mengapa Banyak Orang Mudah Percaya Berita “*Hoax*”? *Kompas.com*.

Retrieved from <http://nasional.kompas.com/read/2017/01/23/18181951/mengapa.banyak.orang.mudah.percaya.berita.hoax>

publik.

2.5 Wanprestasi

Menurut Salim H.S Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur.⁴¹ Menurut Ahmadi Miru Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik karena disengaja maupun tidak disengaja.⁴² Menurut Subekti Seorang debitur dikatakan lalai, apabila ia tidak memenuhi kewajibannya atau terlambat memenuhinya tetapi tidak seperti yang telah diperjanjikan.⁴³ Somasi berhubungan sangat erat dengan yang di sebut wanprestasi. Somasi adalah pemberitahuan atau pernyataan dari kreditur kepada debitur yang berisi ketentuan bahwa kreditur menghendaki pemenuhan prestasi seketika atau dalam jangka waktu seperti yang ditentukan dalam pemberitahuan itu. Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagai yang di tentukan dalam perjanjian yang telah di buat antara kreditur dan debitur. Kata lain wanprestasi juga dapat diartikan suatu perbuatan ingkar janji yang dilakukan oleh salah satu pihak yang tidak melaksanakan isi perjanjian, isi ataupun melaksanakan tetapi terlambat atau melakukan apa yang sesungguhnya tidak boleh dilakukannya.

2.5.1 Pengertian Wanprestasi

Wanprestasi berasal dari belanda *wanprestatie* yang artinya wan berarti buruk atau jelek dan dari kata *Pestatie* yang berarti kewajiban yang harus di penuhi oleh debitor dalam suatu perikatan. Wanprestasi juga sering di kenal dengan ingkar janji default, non-fulfillment, maupun *breach of contract* merupakan kondisi dimana tidak tercapainya suatu prestasi sebagaimana harusnya yang telah di sepakati bersama dan telah dinyatakan dalam suatu kontrak.⁴⁴ Wanprestasi dapat terjadi karna adanya kesengajaan dan kelalain. Berdasarkan pasal 1234

⁴¹ Salim HS, Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW), (Jakarta: 2008) h.180.

⁴² Ahmadi Miru, Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak, (Jakarta:Rajawali Pers, 2007),h. 74

⁴³ Subekti, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, (Jakarta: PT. Arga Printing, 2007),h. 146

⁴⁴ Nanda Amalia. *Hukum Perikatan*. Cetakan Kedua. (Nanggroe Aceh Darussalam: Unimal Press. 2013), h.7.

KUH Perdata, pada umumnya wanprestasi itu terjadi apabila debitur dinyatakan lalai (*imgebreeke*). Berdasarkan pendapat Salim H.S terkait wanprestasi merupakan tidak terpenuhinya maupun kelalaian Ketika melakukan suatu kewajiban sebagaimana telah ditentukan pada perjanjian yang dibuat diantara kreditur dan debitur.⁴⁵ Wanprestasi terdapat dalam pasal 1243 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa:

“penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya”.⁴⁶

Overmacht adalah suatu keadaan atau kejadian yang tidak dapat diduga-terjadinya, sehingga menghalangi seorang debitur untuk melakukan prestasinya sebelum ia lalai untuk apa dan keadaan mana tidak dapat dipersalahkan kepadanya. Overmacht di bagi dua yaitu:

1. Overmacht mutlak adalah apabila prestasi sama sekali tidak dapat dilaksanakan oleh siapapun.
2. Overmacht yang tidak mutlak adalah pelaksanaan prestasi masih dimungkinkan, hanya memerlukan pengobanan dari debitur.

Kesengajaan maupun lalai, kedua hal tersebut menimbulkan akibat yang berbeda, dimana akibat adanya kesengajaan, sidebitur harus lebih banyak mengganti kerugian dari pada akibat adanya kelalaian.

Dari ketentuan pasal 1238 KUH Perdata dapat dikatakan bahwa debitur dinyatakan apabila sudah ada somasi (*in grebeke stelling*). Somasi itu bermacam bentuk, seperti menurut pasal 1238 KUH Perdata adalah:

1. Surat perintah

Surat perintah tersebut berasal dari hakim yang biasanya berbentuk penetapan. Dengan surat penetapan ini juru sita memberitahukan secara lisan kepada debitur kapan selambat-lambatnya dia harus bprestasi. Hal ini biasa disebut “exploit juru sita”

⁴⁵ Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, (Jakarta: 2008) h.180.

⁴⁶ Ahmadi Miru, *Sakka Pati, Hukum Perikatan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 12

2. Akta sejenis

Akta ini dapat berupa akta dibawah tangan maupun akta notaris.

3. Tersimpul dalam perikatan itu sendiri.

Maksudnya sejak pembuatan perjanjian, kreditur sudah menentukan saat adanya wanprestasi.

2.5.2 Unsur-Unsur Wanprestasi

Unsur-unsur wanprestasi antara lain Adanya perjanjian yang sah Pasal 1320, adanya kesalahan (karena kelalaian dan kesengajaan), adanya kerugian, adanya sanksi, dapat berupa ganti rugi, berakibat pembatalan perjanjian, peralihan risiko, dan membayar biaya perkara (apabila masalahnya sampai di bawa ke pengadilan). Wanprestasi adalah suatu istilah yang menunjuk pada ketidak laksanaan prestasi oleh debitur. Terjadinya wanprestasi mengakibatkan pihak lain (lawan dari pihak yang *wanprestasi*) dirugikan. Karena adanya kerugian oleh pihak lain, maka pihak yang telah melakukan wanprestasi harus menanggung akibat dari tuntutan pihak lawan yang dapat berupa Pembatalan perjanjian pembatalan perjanjian disertai tuntutan ganti rugi pemenuhan perjanjian dan pemenuhan perjanjian disertai tuntutan ganti rugi.⁴⁷ Wanprestasi bisa terjadi karena kesalahan pihak debitur, baik karena kesengajaan maupun kelalaian atau karena keadaan memaksa (*overmacht*) yaitu di luar kemampuan debitur. Dengan demikian seseorang dinyatakan lalai atau wanprestasi itu dapat berupa hal-hal sebagai berikut yaitu:

- a. Sama sekali tidak memenuhi prestasi. Pada kondisi ini seorang debitur sama sekali tidak melaksanakan atau memenuhi prestasinya sehingga menimbulkan kerugian bagi kreditur/orang lain. Dalam ketidakmampuannya memenuhi prestasinya ini debitur harus membuktikan bahwa dia tidak memenuhi prestasinya itu disebabkan oleh apa, apakah oleh keadaan memaksa (*overmacht*), karena pihak kreditur juga wanprestasi ataukah karena telah terjadi pelepasan hak.
- b. Prestasi yang dilakukan tidak sempurna. Pada kondisi ini seorang debitur melaksanakan atau memenuhi prestasinya tapi tidak sempurna. Sama halnya

⁴⁷ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003, h. 69.

dengan di atas dalam ketidaksempurnanya memenuhi prestasinya ini debitur harus membuktikan bahwa dia tidak memenuhi prestasinya itu disebabkan oleh apa, apakah oleh keadaan memaksa (*overmacht*), karena pihak kreditur juga wanprestasi

- c. Terlambat memenuhi prestasi. Pada kondisi ini seorang debitur melaksanakan atau memenuhi prestasinya tapi terlambat. Lagi-lagi dia harus menjelaskan dan membuktikan bahwa keterlambatannya memenuhi prestasinya ini disebabkan oleh faktor apa, apakah oleh keadaan memaksa (*overmacht*), ataukah karena pihak kreditur juga wanprestasi.
- d. Melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan. Pada kondisi ini seorang debitur melaksanakan atau melakukan apa yang dilarang dalam perjanjian untuk dilakukan.

2.6 Makanan

Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 18 tahun 2012 tentang Pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati produk pertanian, perkebunan, kehutanan, perikanan, peternakan, dan perairan, baik yang diolah maupun tidak diolah, yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia, termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan bahan lainnya, yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan pembuatan makanan atau minuman. Menurut Indriani makanan adalah pangan yang sudah diolah dan siap untuk dimakan, sedangkan bahan-bahan yang dapat dimakan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan tubuh dalam bentuk padat atau cair disebut dengan pangan.⁴⁸ Restoran cepat saji adalah salah satu industri di dunia yang berkembang dengan cepat, khususnya di daerah perkotaan, sebagai tanggapan terhadap gaya hidup modern dengan fleksibilitas yang semakin meningkat. Dengan adanya perubahan gaya hidup serta semakin diterimanya restoran cepat saji oleh masyarakat, maka persaingan antar gerai restoran cepat saji terhadap kualitas produk dan layanan akan semakin menonjol di masa mendatang. Kebutuhan konsumen terhadap produk makanan cepat saji meningkat seiring

⁴⁸ Indriani Y. 2015. Gizi dan Pangan (Buku Ajar). Aura. Bandar Lampung.

dengan keinginan yang serba cepat dan praktis dalam penyajian makanan. Seiring dengan masuknya budaya asing seperti fried chicken, burger, pizza dan french fries telah banyak masuk ke Indonesia yang di bawa oleh pengusaha yang memiliki modal besar dalam bentuk restoran cepat saji waralaba. Keberadaan restoran cepat saji asing waralaba mengalami pengembangan yang sangat pesat, hal ini menunjukkan bahwa minat pasar di Indonesia untuk restoran cepat saji ini cukup besar.⁴⁹

2.6.1 Pengertian Makanan

Menurut Hayati secara umum produk makanan cepat saji dapat dibedakan menjadi dua, yaitu produk makanan cepat saji yang berasal dari Barat dan lokal. Makanan cepat saji yang berasal dari barat sering juga disebut makanan cepat saji modern, makanan yang disajikan pada umumnya berupa hamburger, pizza, fried chicken, dan sejenisnya. Sedangkan makanan cepat saji lokal atau sering juga disebut dengan istilah makanan cepat saji tradisional, biasanya berupa makanan seperti seblak, bakso, gorengan, mie ayam, cilok, batagor, empek-empek, dll. Makanan cepat saji adalah jenis makanan yang mudah disajikan, praktis dan umumnya diproduksi oleh industry pengolahan pangan dengan teknologi tinggi dan memberikan berbagai zat adiktif untuk megawetkan dan memberikan cita rasa produk tersebut.⁵⁰

Kehadiran makanan cepat saji dalam industri makanan di Indonesia juga bisa mempengaruhi pola makan kaum remaja di kota. Khususnya bagi remaja tingkat menengah ke atas, restoran makanan cepat saji merupakan tempat yang tepat untuk bersantai. Makanan di restoran fast food ditawarkan dengan harga terjangkau dengan kantong mereka, servisnya cepat dan jenis makanannya memenuhi selera.⁵¹

Pasal 1 Ayat (15) Undang-Undang Nomor 18 tahun 2012 Tentang Pangan, Makanan adalah kebutuhan pokok manusia yang diperlukan setiap saat dan memerlukan pengolahan yang baik dan benar agar bermanfaat bagi tubuh, karena makanan sangat diperlukan untuk oleh tubuh. Makanan sangat penting bagi keberlangsungan hidup manusia karna sumber tenaga manusia, perumbuhan tubuh manusia, serta ketebalan tubuh manusia berasal dari makanan, makanan yang sehat

⁴⁹ Goyal, A., & Singh, N. P. (2007). Consumer perception about fast food in India: an exploratory study. *British food journal*, 109(2), h. 182-195.

⁵⁰ Leksono, A. S. (2010). *Keanekaragaman hayati*. Universitas Brawijaya Press, h. 27.

⁵¹ Khomsan, A. (2014). Peranan pangan dan gizi untuk kualitas hidup.

dan aman dapat meningkatkan produktivitas kerja seseorang. Makanan merupakan sumber energi dan zat gizi dalam mendukung hidup manusia akan tetapi juga menjadi wahana bagi unsur pengguna kesehatan manusia yang berupa unsur secara alamiah dan telah menjadi bagian dari makanan maupun masuk ke dalam makanan dengan tertentu.

2.6.2 Macam-Macam Makanan

Menurut Buku *sanitasi makanan dan minuman pada istitusi pendidikan tenaga sanitasi* Berdasarkan stabilisasinya makanan dibagi menjadi 3 jenis yaitu:

A. *Non Perishable (Stable Food)*

Yaitu makanan yang stabil, tidak mudah rusak, kecuali jika diperlukan secara tidak baik, seperti gula, mie, tepung.

B. *Semi Perishable Food*

Yaitu makanan yang semi stabil dan agak mudah membusuk atau rusak. Makanan ini tahan terhadap perbusukan dalam relatif agak lama, seperti roti kering dan makanan beku yang disimpan pada suhu 0°C.

C. *Perishable food*

Yaitu makanan yang tidak stabil dan mudah membusuk seperti ikan, daging, telur, buah, sayur.

Berikut ini adalah makanan cepat saji modern yang paling populer di seluruh dunia yang berasal dari beberapa negara, dikutip dari Sihaloho, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. *Hamburger*

“Hamburger (atau seringkali disebut dengan burger) adalah sejenis makanan berupa roti berbentuk bundar yang diiris dua dan ditengahnya diisi dengan *patty* yang biasanya diambil dari daging, kemudian sayur-sayuran berupa selada, tomat dan bawang bombay. *Hamburger* berasal dari negara *Jerman*. Saus burger diberi berbagai jenis saus seperti *mayones*, saus tomat dan sambal. Beberapa varian burger juga dilengkapi dengan keju, asinan, serta bahan pelengkap lain seperti sosis”

2. *Pizza*

“*Pizza* adalah adonan roti yang umumnya berisi tomat, keju, saus dan bahan lain

sesuai selera. *Pizza* pertama kali populer di negara Italia.”

3. *French fries* (kentang goreng)

“*French fries* adalah hidangan yang dibuat dari potongan-potongan kentang yang digoreng dalam minyak goreng panas. *French fries* berasal dari Negara Belgia. Kentang goreng bisa dimakan begitu saja sebagai makanan ringan, atau sebagai makanan pelengkap hidangan utama. Kentang goreng memiliki kandungan glukosa dan lemak yang cukup tinggi.”

4. *Fried Chicken* (ayam goreng)

“*Fried Chicken* atau ayam goreng pada umumnya jenis makanan siap saji yang umum dijual di restoran makanan siap saji. *Fried chicken* umumnya memiliki protein, kolesterol dan lemak.”

5. *Spaghetti*

“*Spaghetti* berasal dari Italia, namun sudah populer di Indonesia. *Spaghetti* adalah mie Italia yang berbentuk panjang seperti lidi, yang umumnya di masak 9-12 menit di dalam air mendidih dengan tambahan daging di atasnya.”

6. *Fish and Chips*

“*Fish and chips* adalah sebuah nama makanan Barat yang terdiri dari kombinasi antara ikan dan kentang goreng. Rakyat Inggris dan Irlandia menyebutnya dengan istilah „chippies“ atau ‘chipper’, dan merupakan menu makan siang murah meriah di kalangan pekerja.”

7. *Sushi*

“*Sushi* adalah makanan Jepang yang terdiri dari nasi yang dibentuk bersama lauk berupa makanan laut, daging, sayuran mentah atau sudah dimasak. *Sushi* juga sudah populer di masyarakat Indonesia.”

8. *Hot Dog*

“*Hot dog* merupakan makanan siap saji berupa sosis yang diselipkan dalam roti. Mustard, saus tomat, bawang dan mayonaise dapat melengkapi isiannya.”

Agar makanan dapat berfungsi sebagaimana semestinya dan dapat di sajikan dalam keadaan baik maka harus di perhatikan kualitasnya. Kualitas tersebut mencakup ketersediaan zat-zat gizi yang dibutuhkan dalam makanan dan pencegahan terhadap terjadinya kontaminasi makanan dan zat-zat yang dapat

mengakibatkan gangguan kesehatan. Oleh karenanya penanganan makanan yang benar dan pemilihan serta cara pembungkusan yang baik bisa menekan sekecil mungkin terjadi kerusakan pada makanan. Sehingga penyakit karena makanan pada pencemaran manusia dapat di kurangi. Sebaiknya makanan sehat atau makanan yang tidak baik dan bisa di makan memiliki persyaratan sebagai berikut:

1. Sesuai dengan susunan makanan yang diinginkan dan benar pada tahapan-tahapan pengolahannya dan layak untuk di konsumsi.
2. Bebas dari pencemaran benda-benda hidup yang sangat kecil atau jasad renik yang bisa menimbulkan penyakit atau benda mati yang mengotori pada setiap pembuatannya.
3. Bebas Dari unsur kimia yang merusak atau bebas dari suatu keadaan yang mudah dirusak oleh unsur kimia tertentu maupun akibat dari perbahan yang di hasilkan oleh enzim dan kerusakan yang di sebabkan ooleh tekanan, pembekuan, pemanasan, pengeringan, dan sejenisnya.
4. Bebas dari parasit yang bisa menimbulkan penyakit bagi orang yang memakannya

Masih banyak yang termasuk jenis makanan *fast food* modern diantaranya menurut Peter, yaitu *the torpedo roll, the pizza pie, chili con carne, tortillas, club sandwich, sourthen fried chicken, bacon, lettuce and tomato sanwiches, grilled cheese sandwich*, dan open *beef sandwich*. makanan cepat saji yang paling sering dikonsumsi adalah nasi goreng, mie instan, pempek, mie ayam, baso, *fried chicken*, sosis, nasi padang, *french fries* dan *hamburger*. Peningkatan pola konsumsi masyarakat terhadap makanan cepat saji membuktikan pada saat ini masyarakat Indonesia sebagai masyarakat konsumtif.

BAB 3. PEMBAHASAN

3.1 kepastian hukum perjanjian yang berisi ketentuan "ketepatan waktu penyajian makanan" pada perjanjian jual beli makanan di restoran

Kepastian hukum, menurut Utrecht, mengacu pada dua hal: Pertama, individu yang dapat menentukan tindakan yang boleh atau tidak boleh dilakukan karena adanya aturan umum; Kedua, memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat dari kesewenang-wenangan pemerintah oleh karenanya mereka dapat mengetahui apa yang mungkin dikenakan atau dilakukan oleh Negara terhadap mereka.⁵² Sehubungan dengan itu, kepastian hukum yang dijamin dalam perlindungan konsumen ini adalah "segala proses pemenuhan kebutuhan konsumen, yaitu sejak benih hidup dalam rahim ibu sampai dengan pemakaman dan segala kebutuhan di antara kedua masa itu".⁵³ Dalam hal ini, pemberdayaan konsumen untuk memiliki kesadaran, kemampuan, dan kemandirian melindungi diri sendiri dari berbagai eksese negatif pemakaian, penggunaan, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya. Pemberdayaan konsumen juga ditujukan agar konsumen memiliki daya tawar yang seimbang dengan pelaku usaha. Kepastian hukum diartikan sebagai kejelasan norma sehingga dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat yang dikenakan peraturan ini.⁵⁴ Pengertian kepastian tersebut dapat dimaknai bahwa ada kejelasan dan ketegasan terhadap berlakunya hukum di dalam masyarakat agar tidak menimbulkan banyak salah tafsir. Menurut Van Apeldoorn, "kepastian hukum dapat juga berarti hal yang dapat ditentukan oleh hukum dalam hal-hal yang konkret".⁵⁵ Kepastian hukum adalah jaminan bahwa hukum dijalankan, bahwa yang berhak menurut hukum dapat memperoleh haknya dan bahwa putusan.

Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

Riduan Syahrani, Rangkuman Intisari Ilmu Hukum, Penerbit Citra Aditya Bakti, Bandung, 2016, h.23.

⁵³ Adrian Sutedi, 2008 Tanggung jawab Produk dalam hal hukum Perlindungan Konsumen, Bogor : Ghalia Indonesia. h.135

⁵⁴ Tata Wijayanta, Asas Kepastian Hukum, Keadilan dan Kemanfaatan Dalam Kaitannya Dengan Putusan Kepailitan Pengadilan Niaga, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, Jurnal Dinamika Hukum Vol. 14 No. 2 Mei 2014, h.219

⁵⁵ Van Apeldoorn, Pengantar Ilmu Hukum, Jakarta: Pradnya Paramita, Cetakan Kedua Puluh Empat, 1990, h 24-25

Konsumen yang menyatakan, bahwa”konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Hal ini berarti, bahwa dengan adanya keterlambatan penyajian atas suatu produk, maka informasi mengenai produk tersebut menjadi sesuatu hal yang tertutup bagi konsumen. Dalam kondisi seperti ini, konsumen tidak akan memperoleh suatu informasi apakah produk yang dipesannya tersebut ada atau tidak untuk konsumen dapatkan. Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah menggariskan, “bahwa konsumen memiliki hak untuk mengetahui informasi atas suatu barang dan/atau jasa yang diterimanya”. Apabila ketentuan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dikaitkan dengan Missinformasi, maka aspek yang penting adalah mengenai tersedianya informasi yang benar, jelas, dan jujur bagi konsumen.

Kepastian hukum merupakan perlindungan yustisiabile terhadap tindakan sewenang-wenang yang berarti bahwa seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu. Secara gramatikal kepastian berasal dari kata pasti yang artinya sudah tetap, mesti dan tentu. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian kepastian yaitu perihal (keadaan) pasti (sudah tetap), ketentuan, ketetapan sedangkan pengertian hukum adalah perangkat hukum suatu negara yang mampu menjamin hak dan kewajiban setiap warga negara, jadi kepastian hukum adalah ketentuan atau ketetapan yang dibuat oleh perangkat hukum suatu negara yang mampu memberikan jaminan atas hak dan kewajiban setiap warga negara. Kepastian hukum menunjuk kepada pemberlakuan hukum yang jelas, tetap dan konsisten dimana pelaksanaannya tidak dapat dipengaruhi oleh keadaan-keadaan yang sifatnya subjektif.⁵⁶ Mengutip pendapat Lawrence M. Wriedman, seorang Guru Besar di Stanford University, berpendapat bahwa untuk mewujudkan “kepastian hukum” paling tidak haruslah didukung oleh unsur-unsur

⁵⁶Raimond Flora Lamandasa, penegakan hukum, dikutip dari Fauzie Kamal Ismail, Tesis berjudul Kepastian Hukum Atas Akta notaris Yang Berkaitan Dengan Pertanahan, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, Depok, 2011, h. 2

sebagai berikut, yaitu: substansi hukum, aparaturnya hukum, dan budaya hukum.⁵⁷ Sudikno Mertokusumo menyatakan bahwa kepastian hukum merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam penegakan hukum, yaitu merupakan yustisiabel terhadap tindakan sewenang-wenang, yang berarti bahwa seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu.

Menurut Maria S.W. Sumardjono bahwa tentang konsep kepastian hukum yaitu bahwa “secara normatif, kepastian hukum itu memerlukan tersediannya perangkat peraturan perundang-undangan yang secara operasional maupun mendukung pelaksanaannya. Secara empiris, keberadaan peraturan perundang-undangan itu perlu dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen oleh sumber daya manusia pendukungnya”.⁵⁸ Suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas dalam artian tidak menimbulkan keraguan (multitafsir) dan logis sehingga menjadi suatu sistem norma dengan norma lain yang tidak berbenturan atau menimbulkan konflik norma. Konflik norma yang ditimbulkan dari ketidakpastian aturan dapat berbentuk kontentasi norma, reduksi norma atau distorsi norma. Kepastian hukum yang sesungguhnya adalah bila peraturan perundang-undangan dapat dijalankan sesuai dengan prinsip dan norma hukum. Menurut Bismaningking:

”antara kepastian substansi hukum dan kepastian penegakan hukum seharusnya harus sejalan, tidak boleh hanya kepastian hukum bergantung pada *law in the books* tetapi kepastian hukum yang sesungguhnya adalah bila kepastian dalam *law in the books* tersebut dapat dijalankan sebagaimana mestinya sesuai dengan prinsip-prinsip dan norma-norma hukum dalam menegakkan keadilan hukum”.

Kepastian Hukum dalam menyampaikan informasi merupakan hal utama dalam melakukan jual beli di sebuah restoran karena hal tersebut dapat menjadi faktor pelayanan dan kepuasan bagi konsumen dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang

⁵⁷ Lawrence M. Wriedman dikutip dari Fauzie Kamal Ismail, Tesis berjudul *Kepastian Hukum Atas Akta notaris Yang Berkaitan Dengan Pertanahan*, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, Depok, 2011, h. 53

⁵⁸ Maria S.W. Sumardjono, “Kepastian Hukum dalam Pendaftaran Tanah dan Manfaatnya Bagi Bisnis Perbankan dan Properti”, Makalah disampaikan dalam seminar kebijaksanaan baru di bidang pertanahan, dampak dan peluang bagi bisnis properti dan perbankan”, Jakarta, 6 Agustus 1997, hlm. 1 dikutip dari Muhammad Insan C. Pratama, Skripsi, berjudul *Kepastian Hukum dalam Production Sharing Contract*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2009, h. 14

Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa” pelaku usaha dapat menerima hukuman berupa tanggung jawab pelaku usaha dalam pasal 19 ayat (1) dan (2) undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang di hasilkan atau diperdagangkan” juga “ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau pergantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan Kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Maka dalam hal ini kepastian dalam membuat sistem kerja yang baik harus di topang dengan dasar-dasar yang kuat. Sistem oprasional pekerja dalam restoran ini yaitu menunggu konsumen datang lalu dapat melakukan 3S salam, senyum, sapa lalu setelah duduk konsumen tersebut dapat di berikan menu yang ada di restoran tersebut. Setelah menunggu konsumen memilih menu makanan pelayan dapat menanyakan kepada teman kerjanya menu apa yang sudah tidak ada kali ini. Setelah itu pelayan dapat menghampiri konsumen untuk melakukan pesanan makanan yang akan di pesan konsumen tersebut setelah pesanan tersbut di pesan pelayan dapat mengulang kembali pesanan yang di pesan oleh konsumen tersebut. Setelah itu konsumen dapat menanyakan berapa lama pesanan tersebut dapat di sajikan lalu pelayan dapat menyampaikan dalam SOP pembuatan pesanan makanan tersebut 30 menit pembuatan setelah itu pelayan restoran tersebut dapat memberikan pesanan tersebut kepada teman kerjanya di bar dan kitchen. Selanjutnya konsumen dapat menunggu pesanan tersebut di sajikan dalam waktu 30 menit apabila pesanan tersebut tidak dapat di terima dengan waktu yang sudah di informasikan maka konsumen dapat melakukan *complain* kepada pelayan restoran tersebut.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, salah satu hak dari konsumen adalah “untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas,

dan jujur mengenai barang dan/atau jasa yang ditawarkan”. Dalam melakukan penawaran dan perdagangan barang dan/atau jasa bagi pelaku usaha, dilarang apabila tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Semuanya ini menyangkut penyediaan informasi yang benar, jelas, dan jujur dari pelaku usaha kepada konsumen. Suatu kesalahan, apabila pelaku usaha dengan sengaja menyembunyikan informasi yang tidak benar, jelas, dan jujur kepada konsumen dengan dalih hal itu merupakan kepastian informasi. Tindakan seperti ini dapat digolongkan sebagai pelanggaran terhadap undang-undang perlindungan konsumen dan pelaku usaha dapat dikenakan tuntutan terhadap perbuatannya menyembunyikan informasi. Oleh sebab itu, diperlukannya suatu bentuk pengaturan mengenai hak informasi secara limitatif, artinya bahwa diperlukan suatu bentuk pengaturan yang lebih khusus mengatur tentang hak informasi bagi konsumen, sehingga penafsiran ganda akan suatu hak informasi dalam rangka perlindungan konsumen dalam kaitannya dengan tidak terjadi demi suatu kepastian hukum akan hak informasi. Namun demikian, pelaku usaha juga berhak untuk mendapatkan perlindungan agar terhindar dari konsumen yang beritikad buruk, yang menjadikan sengketa perlindungan konsumen untuk membuka dengan sengaja rahasia dagang dari pelaku usaha dengan tujuan merugikan pelaku usaha.

Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan, bahwa”perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Menurut Ahmadi Miru, bahwa”dengan definisi inilah, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen”.⁵⁹ Pengertian tersebut diparalelkan dengan definisi konsumen sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan, bahwa “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi

⁵⁹ Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2008, h. 1.

kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ditentukan, bahwa perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen”. Sesuai dengan itu, tujuan yang ingin dicapai dari suatu perlindungan konsumen ini adalah:

- A. Untuk memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya dan menuntut hak-haknya;
- B. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi;
- C. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggungjawab.

Keterlambatan Penyajian makanan di sebuah restoran menjadi hal yang sering terjadi di Indonesia kasus ini sudah marak terjadi sehingga mengakibatkan ketidak puasan pada konsumen dari banyaknya keterlambatan ada beberapa factor yang terjadi dan menyebabkan ketidak nyaman konsumen salah satunya terjadinya missinformasi oleh karyawan pelaku usaha kepada konsumen. Missinformasi tersebut mengakibatkan terlambatnya penyajian makanan yang di pesan oleh konsumen dan hal tersebut dapat menyebabkan ketidak puasan atau kenyamanan, sesuai dengan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen maka pelaku usaha harus dapat memberikan informasi yang benar, jelas dan sesuai karna hal tersebut di telah di atur oleh pemerintah sehingga tidak dapat di larang oleh pelaku usaha dan konsumen dapat menuntut hak atas perlindungan konsumen apabila hal tersebut dapat terjadi.

3.2 Keterlambatan Penyajian Makanan Dapat Di Kategorisasikan Sebagai Wanprestasi

Suatu perjanjian dapat terlaksana dengan baik apabila para pihak telah memenuhi prestasinya masing-masing seperti yang telah diperjanjikan tanpa ada pihak yang dirugikan. Namun ada kalanya perjanjian tersebut tidak terlaksana dengan baik karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah pihak. Perkataan

wanprestasi berasal dari bahasa Belanda, yang artinya prestasi buruk. Adapaun yang dimaksud wanprestasi adalah suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, sehingga debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang telah yang telah ditentukan dalam perjanjian dan bukan dalam keadaan yang memaksa.⁶⁰ Menurut Salim H.S Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur.⁶¹ Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik karena disengaja maupun tidak disengaja.⁶² Seorang debitur dikatakan lalai, apabila ia tidak memenuhi kewajibannya atau terlambat memenuhinya tetapi tidak seperti yang telah diperjanjikan.⁶³ Wanprestasi terdapat dalam pasal 1243 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa:

“penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya”.⁶⁴

Pasal 1320 KUHPerdata menentukan adanya 4 (empat) syarat sahnya suatu perjanjian, yakni:⁶⁵ Pertama, Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya; Kedua, Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan; Ketiga, Suatu hal tertentu; dan Keempat, Suatu sebab (*causa*) yang halal. Persyaratan tersebut diatas berkenan baik mengenai subjek maupun objek perjanjian. Persyaratan yang pertama dan kedua berkenan dengan subjek perjanjian atau syarat subjektif. Persyaratan yang ketiga dan keempat berkenan dengan objek perjanjian atau syarat objektif. Perbedaan kedua persyaratan tersebut dikaitkan pula dengan masalah batal demi hukumnya (*nieteg atau null and ab initio*) dan dapat dibatalkannya (*vernietigbaar = voidable*) suatu perjanjian. Apabila syarat objektif dalam perjanjian tidak terpenuhi maka Perjanjian tersebut batal demi hukum atau

⁶⁰ Nindyo Pramono, 2013, Hukum Komersil, Pusat Penerbitan UT, Jakarta, h.2

⁶¹ Salim HS, Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW), (Jakarta: 2008) h.180.

⁶² Ahmadi Miru, Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak, (Jakarta:Rajawali Pers, 2007),h. 74

⁶³ Subekti, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, (Jakarta: PT. Arga Printing, 2007),h. 146

⁶⁴ Ahmadi Miru, Sakka Pati, Hukum Perikatan, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 12

⁶⁵ Subekti dan Tjitrosudibio. 2013. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Jakarta: Pradnya Paramita.h. 330

perjanjian yang sejak semula sudah batal, hukum menganggap perjanjian tersebut tidak pernah ada. Apabila syarat subjektif tidak terpenuhi maka Perjanjian tersebut dapat dibatalkan atau sepanjang perjanjian tersebut belum atau tidak dibatalkan pengadilan, maka perjanjian yang bersangkutan masih terus berlaku.⁶⁶ Berdasarkan Pasal 1234 KUH Perdata, prestasi atau kewajiban para pihak dapat berbentuk 1) untuk memberikan sesuatu, 2) untuk berbuat sesuatu atau 3) untuk tidak berbuat sesuatu. Istilah prestasi ini juga kerap disandingkan dengan istilah wanprestasi yang dimaknai sebagai tidak dipenuhinya prestasi/kewajiban dari salah satu atau kedua belah pihak yang akhirnya akan melahirkan konsekuensi yuridis untuk dapat dituntutnya ganti rugi oleh pihak yang dirugikan. Ketentuan Pasal 1236, 1239 serta 1240 dapat dijadikan landasan yang memberikan pengaturan mengenai arti penting dari prestasi ataupun pemenuhan dari suatu kewajiban. Berdasarkan pasal-pasal tersebut, ketidak pemenuhan prestasi dapat terwujud dalam bentuk penggantian biaya, kerugian serta bunga.⁶⁷

Kejadian tersebut bermula seorang datang ke sebuah restoran untuk melakukan makan dan minum di salah satu restoran setelah itu konsumen tersebut memesan makanan dan minuman setelah memesan tidak lama pesanan tersebut datang namun hanya minuman saja yang terlebih dahulu datang pada akhirnya konsumen tersebut menanyakan kepada pelayan restoran tersebut berapa lama lagi makanan saya datang akhirnya pelayan tersebut menyampaikan bahwa pesanan bapak/ibu akan saya tanyakan terlebih dahulu kepada pihak kitchen setelah menanyakan kepada pihak kitchen pelayan tersebut menghampiri konsumen tersebut untuk pesanan makanan bapak/ibu akan jadi 30 menit lagi setelah 30 menit pesanan tak kunjung datang sehingga konsumen tersebut Kembali menanyakan kepada pelayan tersebut terkait pesanan makanannya namun Kembali lagi pelayan tersebut menyampaikan akan di tanyakan Kembali kepada pihak kitchen setelah Kembali pelayan tersebut menyampaikan Kembali 10 menit lagi pesanan bapak/ibu akan segera di antar setelah itu dalam waktu kurang dari 10 menit pesanan tersebut

⁶⁶ Gumanti, R. (2012). Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau dari KUHPperdata). *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).

⁶⁷ *Ibid*

sudah di antarkan ke konsumen tersebut setelah makanan itu pun sampai konsumen tersebut meminta untuk di bungkuskan makananya dan setelah di bungkuskan konsumen tersebut ke tempat pembayaran dan mengajukan komplain dan pihak pelaku usaha pun memberikan diskon kepada konsumen tersebut dan konsumen tersebut beranjak pergi dari tempat restoran tersebut.

Dalam hal terjadinya wanprestasi maka upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh para pihak baik itu konsumen maupun pelaku usaha yaitu dengan cara melihat apakah kesepakatan dalam perjanjian tersebut sudah dipenuhi atau belum, jika belum maka pihak yang dirugikan dapat menuntut untuk mendapatkan ganti rugi. Dalam hal permintaan tanggung jawab dari kerugian yang dialami oleh konsumen, tentunya akan menimbulkan sengketa diantara keduanya. Pada proses penyelesaian sengketa yang dilakukan dalam hal keterlambatan waktu penyelesaian ini, akan dilakukan dengan cara pelaku usaha langsung menyelesaikan orderan tersebut dan meminta penambahan waktu untuk diselesaikannya. Penyelesaian sengketa yang dilakukan diantara para pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen dengan cara pelaku usaha meminta maaf atas kesalahannya dan pelaku usaha berusaha untuk memberikan diskon dari makanan yang telah di pesannya tersebut. Namun pihak konsumen meminta untuk makanan tersebut dapat di bungkus karna konsumen tersebut sudah tidak nyaman di restoran tersebut.

Hal yang dapat di kategorisasikan yaitu mengenai informasi yang tidak benar, jelas dan jujur yang di sampaikan oleh pihak pelayan kepada konsumen hal tersebut dapat di lakukan perlawanan hukum oleh konsumen dengan melakukan gugat dengan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dengan gugatan “Hak atas Informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa” maka kepada pelaku usaha dalam menjalankan usaha harus berhati-hati dan dapat di perhatikan lebih untuk kedepannya agar khusus-khusus tersebut tidak dapat terulang Kembali di kemudian harinya. Akibat Hukum Wanprestasi terhadap missinformasi Dalam Pelaku Usaha Kecil dengan Penjual adalah Dari kerugian tersebut, pelaku usaha harus mengganti kerugian terhadap kerugian yang diderita konsumen terhadap makanan yang terlambat dan informasih yang tidak benar, bentuk kerugian dapat dilihat berdasarkan Pasal 1244, Pasal 1245 dan Pasal

1246 KUH Perdata ganti rugi terdiri dari biaya, rugi dan bunga, maka kerugian tersebut diganti dengan memberikan diskon terhadap pesanan yang telah di pesannya, atas kelalaian yang dilakukan oleh karyawan dari pelaku usaha tersebut.

Kasus yang telah dijelaskan membuktikan bahwa pelaku usaha merupakan peran yang sangat penting bagi kenyamanan konsumen yang ada di Indonesia. Jika pelaku usaha kurang jujur atau curang dalam mengembangkan inovasi tanpa memperhatikan kualitas terhadap produk-produk yang mereka jual kepada konsumen, maka akan timbul kembali kasus-kasus yang semakin menimbulkan konsumen menjadi panik karena kenyamanan mereka terancam. Dengan melihat adanya kemungkinan buruk akibat karyawan yang lalai maka penjualan produk makanan tidak dapat terjual dengan baik oleh pelaku usaha, sehingga dapat merugikan pelaku usaha tersebut dan membuat kenyamanan konsumen tidak baik.

Istilah tanggung jawab dalam teori kamus hukum dapat disebut sebagai *liability* dan *responsibility*, istilah *liability* merujuk pada pertanggungjawaban hukum yang artinya tanggung gugat akibat pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan oleh suatu subjek hukum, sedangkan *responsibility* merujuk pada pertanggungjawaban politik.⁶⁸ Pada teori tanggung jawab lebih ditekankan pada arti tanggung jawab yang lahir dari ketentuan peraturan perundang-undangan, sebagai suatu cara yang berkaitan dengan kewajiban hukum seseorang yang memiliki tanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat diberi sanksi dalam kasus perbuatannya yang bertentangan dengan hukum. Menurut Abdulkadir, tanggung jawab merupakan keadaan wajib, mewajibkan untuk memikul beban, menanggung, memenuhi segala akibat dari perbuatan sehingga menimbulkan sikap rela mengabdikan serta rela berkorban demi kepentingan dari pihak lain.⁶⁹ Maka dari itu hal ini dapat diartikan bahwa adanya tanggung jawab hukum dialami oleh pelaku usaha, yang dalam kasus ini merupakan kelalaian atau adanya unsur kesengajaan pelaku usaha dalam pelayanannya terhadap konsumen. Sehingga diwajibkan untuk menanggung semua risiko dari perbuatannya tersebut.

⁶⁸ Abdul Halim, *op.cit.*, h. 52.ad

⁶⁹ HR. Ridwan, *loc.cit.*

Tanggung jawab dari pelaku usaha atas kelalaian Karyawan yang merugikan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Ketentuan tanggung jawab oleh pelaku usaha telah ditentukan pada Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan undang-undang yang tertulis tersebut, bukan hanya pelaku usaha yang dibebankan tanggung jawab terhadap barang atau jasa yang dihasilkan, tetapi pihak-pihak lain yang terkait seperti importir juga bisa terjerat dalam pasal tersebut. Pada Pasal 19 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sudah diatur mengenai tanggung jawab dari kesalahan pelaku usaha terhadap produk yang diproduksi dan dijualnya. Pada Pasal 19 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pelaku usaha dikatakan wajib bertanggung jawab atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian yang dialami dari konsumen.⁷⁰

3.3 Upaya Penyelesaian Yang Dapat Di Lakukan Oleh Konsumen Terhadap Wanprestasi Yang Di Lakukan Oleh Pihak Restoran

Pasal 1320 ayat 3 KUH Perdata hal menjadi persoalan dalam kasus tersebut adanya keterlambatan penyajian makanan di sebuah restoran yang telah di berikan informasi tersebut melalui suatu media link yang tertera dalam buku menu yang telah di berikan oleh pelayan restoran tersebut, informasi mengenai SOP dalam restora tersebut dapat di lihat melalui link yang ada pada buku menu tersebut di dalam tersebut menjelaskan bagaimana cara memesan makanan dan minuman yang ada di dalam restoran tersebut juga berapa lama penyajian pesanan tersebut dapat di sajikan sehingga apabila terjadi keterlambatan pesanan maka customer dapat melakukan complain kepada pelayan restoran tersebut. Pasal 1333 KUH Perdata hal yang dapat di setuju sehingga customer dapat mengklaim keterlambatan pada penyajian pesanan tersebut setelah customer memesan pesannya yang akan di input oleh pelayan dan mendapatkan tiket pada pesanan tersebut. Dalam tiket pesanan yang di terima oleh customer tersebut terdapat jenis menu pesanan, waktu pemesanan, nama pemesan dan nama pelayanan yang melayani customer tersebut. Tiket yang telah diinput akan keluar menjadi 4 tiket yang pertama di berikan kepada

⁷⁰ Usman Rachmadi, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*. Cet. I, Jakarta: Djambatan, 2015, h. 218

customer, kedua di berikan kepada barista, ketiga di berikan kepada cheff kitchen, keempat di berikan kepada waiters. Sehingga semua dapat mengecek pada tiket tersebut dan apabila ada kesalahan dalam menginput pesanan maka customer dapat memanggil waiters/pelayan restoran tersebut untuk di benarkan pesanan customer. Apabila sudah sesuai customer dapat menunggu pesanan tersebut di sajikan dan apabila pesanan tersebut tidak di sajikan sesuai dengan apa yang telah tertulis di dalam link buku menu tersebut maka customer dapat mengklaim potongan harga 50% pada sesuai apa yang telah di sampaikan di dalam link yang ada pada buku menu tersebut.

Kasus wanprestasi dapat dikatakan sebagai suatu bentuk pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dan dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Apabila terdapat hak-hak konsumen yang dilanggar ataupun terjadi wanprestasi dalam suatu perjanjian, maka konsumen dapat melakukan upaya hukum, untuk mencegah sengketa tersebut terjadi dan untuk memberikan efek jera kepada penjual yang tidak beritikad baik. Ada berbagai bentuk upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen dalam hal terjadinya wanprestasi, upaya hukum yang dilakukan tergantung dari bentuk wanprestasi yang dialami oleh pembeli.⁷¹ Adapun beberapa upaya hukum yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- “1) Meminta penjual untuk melakukan penyerahan barang.
- 2) Meminta barang pengganti.
- 3) Meminta kompensasi.
- 4) Meminta ganti rugi.
- 5) Meminta pembatalan perjanjian.
- 6) Meminta penurunan harga.
- 7) Melaporkan penjual kepolisi.”

UUPK memberi kesempatan bagi kedua pihak yang bersengketa untuk menyelesaikannya terlebih dahulu melalui jalur non litigasi. Dalam penyelesaian sengketa jalur non litigasi dapat dilakukan dengan secara damai yang bisa dilangsungkan oleh pihak yang mengalami sengketa atau yang sedang bersengketa

⁷¹ Hakiki, Aditya Ayu, Wijayanti, Asri dan Kharismasari, Rizania. “Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online.” *Justitia Jurnal Hukum* 1, No. 1 (2017): 120.

saja, yaitu konsumen yang mengalami kerugian karena kelalaian karyawan dan pelaku usaha yang tidak mengedukasi karyawan dan dengan dibantu oleh pihak ketiga sebagai penengah. Kedua belah pihak menyelesaikannya dengan cara berunding, bernegosiasi, dan bermusyawarah agar mencapai hasil yang memuaskan bagi para pihak. Sehingga cara tersebut juga dapat disebut sebagai “penyelesaian secara kekeluargaan”.⁷² Pada penyelesaian secara damai hal yang harus ditekankan yaitu perlu adanya kemampuan berkomunikasi yang baik bagi kedua belah pihak, sehingga hasil kesepakatan yang ingin dicapai dapat terlaksana. Penyelesaian secara damai dilakukan sesuai dasar hukumnya yang tercantum pada Pasal 45 ayat (2) jo. Pasal 47 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tentang penyelesaian sengketa diluar pengadilan.⁷³ Penyeselain pada kasus ini dengan cara menempuh jalur non litigasi yaitu secara damai dan permintaan maaf kepada konsumen oleh pelaku usaha juga memberikan diskon 50% dari pembelian makanan dan minuman tersebut. Namun apabila kasus ini di tempuh dengan cara litigasi dapat memberikan kerugian oleh konsumen karna kalau di hitung dengan biaya perkara tidak sesuai dengan apa yang akan di dapatkan oleh konsumen dan dapat merugikan konsumen.

Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa selain jalur peradilan lazim disebut dengan alternatif penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution*) disingkat (*ADR*). Pasal 1 butir 10 Undang- Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan bahwa: “Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli”.

Jalur penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi juga dapat diselesaikan melalui instansi atau lembaga tertentu. Pemerintah telah membentuk sebuah lembaga yang berhubungan dengan penegakan perlindungan konsumen yang

⁷² A.Z. Nasution, *op.cit.*, h. 232

⁷³ *Ibid.*

berwenang untuk mengawasi dan membina segala hal yang berkaitan dengan usaha dari pelaku usaha serta memeriksa, mengadili, dan memutuskan segala kasus yang diajukan oleh konsumen terkait usaha oleh pelaku usaha.⁷⁴ Instansi yang berwenang untuk menyelesaikan berbagai macam sengketa yang berhubungan dengan perlindungan konsumen sudah tercantum pada Pasal 49 sampai dengan Pasal 58 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dalam menjunjung tinggi hak konsumen, BPSK memiliki tugas yaitu:

- a. melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melaluimediiasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi mengenai perlindungan konsumen kepada masyarakat;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran ketentuandalam Undang-Undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak, dari konsumen mengenai terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan kegiatan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran terhadap 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 sebagaimana yang dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak tersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna menyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian pada pihak konsumen;
- l. memberi putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif pada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang ini.

Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan. Pasal

⁷⁴ *Ibid.*

45 berbunyi: Pasal 45 (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.⁷⁵ Jika konsumen sudah terlanjur membeli produk yang dihasilkan atau dijual oleh pelaku usaha dan bagi konsumen, maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab dalam bentuk ganti rugi berupa:

1. Pengembalian berupa uang;
2. Penggantian barang dan/atau jasa yang setara;

Namun, tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan sebuah ganti rugi tidak berlaku jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan dari sebuah perkara merupakan kesalahan dari konsumen. Artinya, bahwa pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan tanggung jawab dan beban dari pelaku usaha.⁷⁶

Perlindungan konsumen mempunyai makna bahwa konsumen yang mengalami kerugian akibat memberikan informasi yang tidak benar diberi kesempatan untuk menyelesaikan sengketanya dengan pelaku usaha dengan mengajukan gugatan melalui peradilan umum, hal ini juga tercantum pada Pasal 45 ayat (1) undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perkara kesengketaan terhadap konsumen yang dirugikan ini merupakan akibat dari hubungan keperdataan, oleh karena itu konsumen yang dirugikan tersebut akan mengajukan gugatannya ke Pengadilan Negeri. Pengajuan gugatan tersebut dapat diajukan langsung oleh konsumen yang bersangkutan atau dapat melalui kuasa hukumnya, jika konsumen memberi kuasa kepada pengacara atau advokat maka dibutuhkan surat kuasa khusus yang nantinya akan didaftarkan pada kepaniteraan Pengadilan Negeri. Pemberian kuasa tersebut tidak menutup kemungkinan diberikan langsung kepada pihak keluarga dari konsumen tersebut. Hal tersebut berlaku karena undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

⁷⁵ *Ibid*

⁷⁶ Usman Rachmadi, op.cit, h, 218.

Perlindungan Konsumen merupakan *lex specialis*, pengajuan gugatan ditujukan kepada Pengadilan Negeri di tempat yurisdiksi penggugat tinggal, dalam hal ini adalah di Pengadilan Negeri tempat kedudukan dari konsumen yang dirugikan yang sudah ditetapkan pada Pasal 23 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan gugatan yang diajukan oleh penggugat yaitu konsumen produk pangan yang dirugikan, penggugat akan mengajukan tuntutan ganti rugi kepada tergugat yaitu pelaku usaha berupa ganti rugi materiil ataupun immateriil, dengan catatan harus mendasar pada bukti yang kuat, karena dalam hukum acara perdata siapa yang mengendalikan maka ia yang wajib untuk membuktikannya.

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi merupakan opsi lain jika jalur non litigasi atau biasanya berupa prosedur mediasi tidak menemukan jalan keluar. Kewajiban untuk menempuh prosedur mediasi sebagaimana amanat dari Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2016 mengenai Prosedur Mediasi di Pengadilan, yang mana mediasi ini merupakan cara penyelesaian sengketa secara damai yang paling tepat dan efektif. Jika upaya mediasi tidak berhasil, maka dilanjutkan dengan penyelesaian jalur litigasi berupa pembacaan gugatan yang disampaikan oleh penggugat. Pada tahap selanjutnya antara lain proses jawab menjawab, sidang pembuktian, penyerahan kesimpulan dari kedua belah pihak, dan proses yang terakhir yaitu pembacaan putusan oleh majelis hakim.

BAB 4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dalam penjelasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepastian hukum perjanjian yang berisi ketentuan "ketepatan waktu penyajian makanan" pada perjanjian jual beli makanan di restoran adalah dengan memastikan adanya kepastian hukum konsumen dapat melakukan tindakan komplain kepada pelaku usaha. konsumen dikaitkan dengan Missinformasi, maka aspek yang penting adalah mengenai tersedianya informasi yang benar, jelas, dan jujur bagi konsumen. Karna dalam SOP yang telah di berikan oleh pelayan restoran tersebut yaitu salah satunya adanya apabila terdapat keterlambatan pada waktu penyajian 30 menit sesuai yang telah di informasikan pada link yang ada dalam buku menu tersebut maka customer dapat melakukan klain diskon 50% pada pesanan yang telah di pesan oleh customer tersebut.
2. Keterlambatan penyajian makanan dapat di kategorikan sebagai wanprestasi adalah prestasi atau kewajiban para pihak dapat berbentuk 1) untuk memberikan sesuatu, 2) untuk berbuat sesuatu atau 3) untuk tidak berbuat sesuatu. Bahwa kedua belah pihak telah mengetahui dan memahami dengan kententuan yang telah di buat oleh sang penjual dan pembeli telah memesannya sesuai dengan perjanjian yang telah tertuang dalam link yang ada dalam buku menu yang ada di restoran tersebut dan di pertegas kembali oleh customer dengan menanyakan apakah SOP tersebut yang ada di dalam ini masih berlaku dan kemudian karna SOP itu di buat secara sah karna telah mengakatan bahwa perjanjian yang telah di buat secara sah maka berlaku sebagai undang-undang maka kedua belah pihak mempunyai hubungan hukum yang saling terikat dan mempunyai tanggung jawab hukum.
3. Upaya hukum yang dapat di lakukan oleh konsumen terhadap wanprestasi yang di lakukan oleh pihak restoran adalah penyeselain pada kasus ini dengan cara menempuh jalur non litigasi yaitu secara damai dan permintaan maaf kepada

konsumen oleh pelaku usaha juga dan memberikan diskon 50% dari pembelian makanan dan minuman tersebut sesuai dengan apa yang telah di sepakti oleh

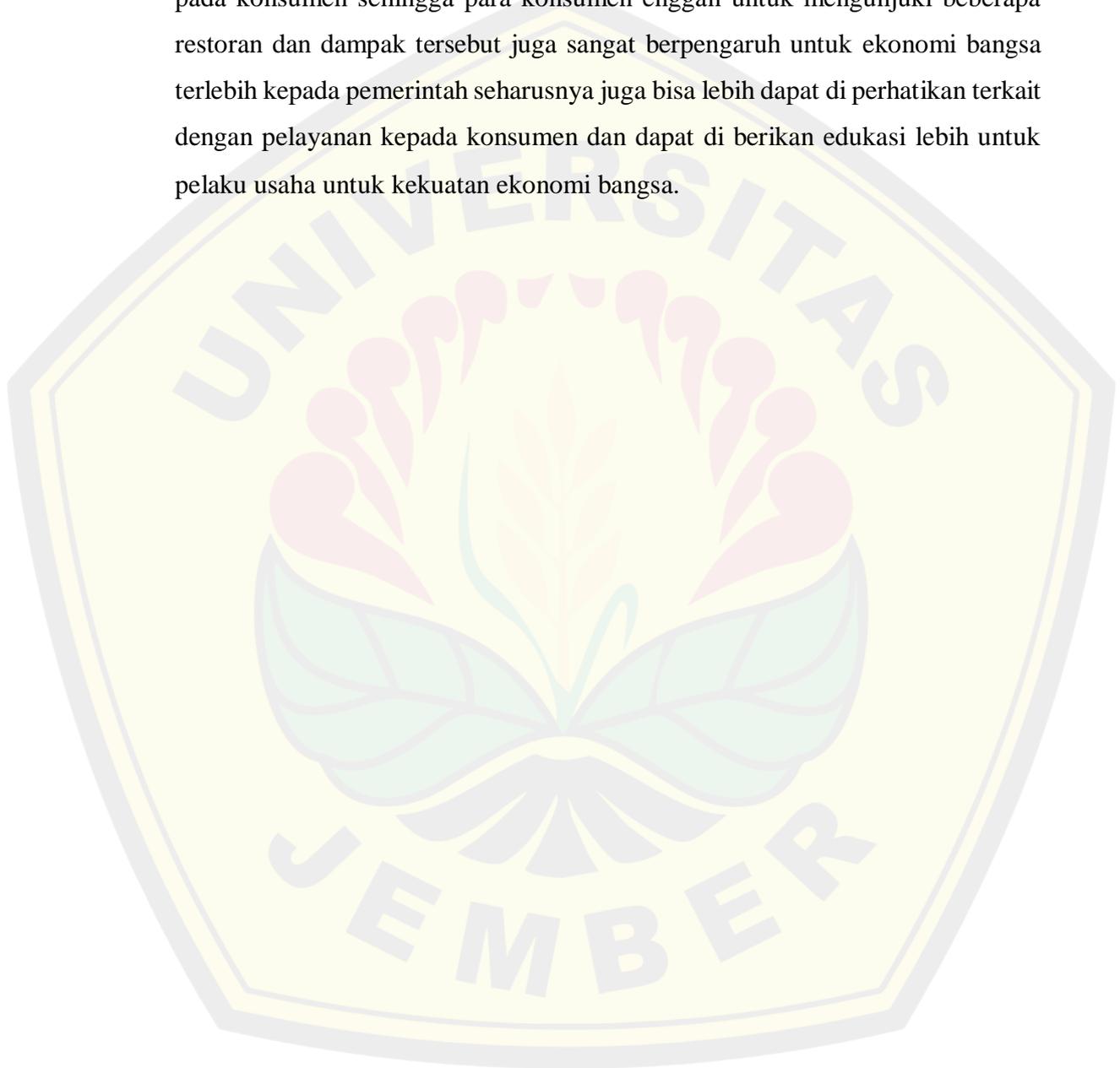
4. kedua belah pihak dengan kesepakatan di mulai *customer* memesan pesanan kepada pelayan restoran dan mendapatkan tiket order oleh *waiters*.

4.2. Saran

Adapun saran yang terkait dengan analisa pembahasan dalam karya tulisskripsi ini, yaitu :

1. Bagi Pemerintah dapat memberikan pelatihan dan edukasi kepada calon pengusaha yang tentunya akan bergerak di bidang food and beverage dan juga dapat di lakukan kunjungan-kunjungan untuk melihat hal yang dapat di kaji ulang dan di terapkan Kembali. Pemerintah juga dapat di tekankan Kembali dan di sosialisasikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Kosumen karna dalam Undang-Undang tersebut juga banyak membahas tentang pelaku usaha dan larangan bagi pelaku usaha juga hak dan larangan bagi konsumen contoh pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dapat di jelaskan kepada pelaku usaha Hal Tesebut sangat penting di lakukan karna faktanya banyak pelaku usaha yang tidak memahami tentang aturan-aturan tersebut dan tidak memahami bagaimana penerapan tentang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.
2. Bagi Pelaku Usaha sebagai pelaku usaha wajib berpedoman dengan aturan yang telah ditentukan pada peraturan perundang- undangan agar tidak menimbulkan kerugian maupun kelalaian yang dapat terjadi pada konsumen, serta harus selalu menggunakan prinsip kehati- hatian dan bertanggung jawab, artinya pelaku usaha harus paham mengenai aturan dalam melayani konsumen dengan baik dan memberikan informasi yang jelas kepada konsumen sesuai dengan undang-undang yang berlaku karena jika hal penting tersebut tidak dipahami oleh pelaku usaha maka nantinya justru mengakibatkan masalah kepada konsumen bahkan terhadap pelaku usaha itu sendiri. Tidak hanya itu, hal tersebut dapat mengakibatkan masalah yang bahkan lebih besar sekaligus berkaitan dengan ranah hukum.

3. Bagi Konsumen Dalam kasus kali ini seharusnya konsumen dapat lebih tegas dalam memberikan efek jera kepada para pelaku usaha agar pelaku usaha dapat memberikan sebuah kenyamanan kedepannya kepada konsumen dan pelaku usaha dapat mengambil sebuah Pelajaran dari kasus ini dan tidak terjadi Kembali ke mudian hari, karna pada faktanya kasus seperti ini sering terjadi dan terus terjadi pada konsumen sehingga para konsumen enggan untuk mengunjungi beberapa restoran dan dampak tersebut juga sangat berpengaruh untuk ekonomi bangsa terlebih kepada pemerintah seharusnya juga bisa lebih dapat di perhatikan terkait dengan pelayanan kepada konsumen dan dapat di berikan edukasi lebih untuk pelaku usaha untuk kekuatan ekonomi bangsa.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU.

- Amalia Nanda. 2013. *Hukum Perikatan*. Cetakan Kedua. (Nanggroe Aceh Darussalam:Unimal Press.)
- Fuady, M. (2005). *Perbuatan Melawan Hukum* (Pendekatan Kontemporer).
- H.S, Salim. 2005. *Hukum Kontrak Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafik
- Indriani, Y. (2015). *Gizi dan Pangan (buku ajar)*. Aura. Bandar Lampung.
- Jusuf, D. I. 2018. *Perilaku Konsumen di Masa Bisnis Online*. Jakarta: Andi Offset
- Kristiyanti, C. T. S. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Sinar Grafika, Jakarta.
- Marzuki, P. M. (2011). *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group). Philip Kotler. 1980. *Principles of Marketing*. Prentice-Hall Inc. Englewood Cliffs New Jersey
- Miru, Ahmadi. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers
- Nasution, Az. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Penganter*. Jakarta: adit Media
- Setiono. 2016. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Universitas Sebelas Maret ch. Isnaeni. *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*. Surabaya: Revka Petra Media
- Susanti, Dyah Ochtorina dan A'an Efendi. 2014. *Penelitian Hukum (Legal Reseach)*. Jakarta: Sinar Grafika
- Sutedi, A. (2008). *Tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen*. Ghalia Indonesia.
- Nugroho, S. A. 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana
- Suwandono. A. 2015. *Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Usman, R. (2000). *Hukum Ekonomi dalam dinamika*. Cet. I, Jakarta: Djambatan
- Widjaja, G., & Muljadi, K. 2007. *Perikatan yang lahir dari perjanjian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Kartika, Elsi Sari. 2007. *Hukum Dalam Ekonomi*. Jakarta: Cikal Sakti

KARYA TULIS :

- Ismail, F. K. (2011). *Kepastian Hukum Atas Akta notaris Yang Berkaitan Dengan Pertanahan*. Depok: Tesis. Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Sumardjono, M. S. (1997). *Kepastian Hukum dalam Pendaftaran Tanah dan Manfaatnya Bagi Bisnis Perbankan dan Properti*. In Tesis disampaikan dalam seminar kebijaksanaan baru di bidang pertanahan, dampak dan peluang bagi bisnis properti dan perbankan”.

JURNAL:

Armeilia, D. (2021). Perlindungan hukum dan hak memperoleh keselamatan kerja bagi tenaga kesehatan akibat pandemi Covid-19. *Al-Adl: Jurnal Hukum*, 13(2), 303-319.

Hakiki, A. A., Wijayanti, A., & Kharismasari, R. (2017). Perlindungan hukum bagi pembeli dalam sengketa jual beli online. *Justitia Jurnal Hukum*, 1(1).

Mulyadi, M. (2012). Riset desain dalam metodologi penelitian. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 16(1), 71-80.

Nurhayati, Y., Ifrani, I., & Said, M. Y. (2021). Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum. *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia*, 2(1), 1-20.

Putra, C. A. G., Budiarta, I. N. P., & Ujianti, N. M. P. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 4(1), 13-19.

Wijaya, E. L. F. (2020). Perlindungan Hukum Konsumen Atas Kesamaan Bunyi Merek Terhadap Barang Yang Tidak Sejenis. *JCH (Jurnal Cendekia Hukum)*, 5(2), 185-197.

Wijayanta, T. (2014). Asas kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan dalam kaitannya dengan putusan kepailitan pengadilan niaga. *Jurnal Dinamika Hukum*, 14(2), 216-226.

UNDANG-UNDANG:

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

Undang-Undang Nomor 5 tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 33)

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 227 Tahun 2012, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5360)

Depkes RI. 2003. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 942. Tentang Pedoman Persyaratan Hygiene Sanitasi Makanan Jajanan. Jakarta:

WIBESITE/INTERNET:

Anwar,dkk. (1989). Sanitasi makanan dan minuman pada institusi pendidikan tenaga sanitasi. Jakarta : Pusdinakes. (internet)