

PENINGKATAN KESADARAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN JASA USAHA KULINER

Verawati BR Tompul¹, Yessy Kusumadewi², Louisa Yesami Krisnalita³, Mutiarany⁴,
Sardjana Orba Manullang⁵

^{1,2,3,4,5} Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Krisnadwipayana

e-mail: verawati@unkris.ac.id¹, yessykusumadewi@unkris.ac.id², louisayesami@unkris.ac.id³,
akashmutya@gmail.com⁴, somanullang@unkris.ac.id⁵

Abstrak

Pelanggaran hak konsumen di bidang jasa kuliner terjadi pada bulan Desember 2018. Kasus ini kemudian dilaporkan ke Polda Metro Jaya Jakarta, dimana pihak yang dirugikan adalah seorang konsumen berusia 30 tahun. Konsumen harus dilindungi dari segala bentuk kerugian yang diakibatkan dari penggunaan produk barang dan/atau jasa yang dalam hal ini berupa jasa pelayanan di bidang kuliner. Dalam hal telah terjadinya kerugian, konsumen mempunyai hak untuk melaporkan kerugian yang didapat melalui prosedur litigasi maupun non litigasi. Apabila konsumen yang dirugikan menggunakan prosedur litigasi dapat diawali dengan membuat laporan ke penyidik dengan didampingi oleh kuasa hukum. Berdasarkan laporan tersebut penyidik akan menindaklanjuti dengan memanggil pelaku usaha, pihak yang dirugikan beserta saksi untuk memberikan keterangan mengenai kasus terkait. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diperlukan untuk memberikan rasa keadilan bagi pihak yang dirugikan sesuai dengan Pasal 4, 16 dan 62 sebagai bentuk sanksinya. Sampai dengan saat ini proses mencari keadilan bagi konsumen masih berlangsung.

Kata kunci: Pelaku Usaha, Kerugian, Konsumen

Abstract

The violation of consumer rights in the field of culinary services occurred in December 2018. This case was then reported to the Jakarta Metro Jaya Police, where the injured party was a 30-year-old consumer. Consumers must be protected from all forms of losses resulting from the use of goods and/or services which in this case are in the form of services in the culinary field. In the event that a loss has occurred, the consumer has the right to report the loss obtained through litigation or non-litigation procedures. If consumers are harmed by using litigation procedures, it can be started by making a report to the investigator accompanied by a legal representative. Based on the report, investigators will follow up by summoning business actors, the injured party and witnesses to provide information regarding the related case. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection is needed to provide a sense of justice for the aggrieved party in accordance with Articles 4, 16 and 62 as a form of sanction. Until now, the process of seeking justice for consumers is still ongoing.

Keywords: Business Actors, Losses, Consumers

PENDAHULUAN

Ketika konsumen dirugikan, mereka memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan agar hak-haknya sebagai konsumen terpenuhi. (A. Sudarso, et.al., 2021) Negara harus menjamin perlindungan tersebut sesuai dengan pasal 27 ayat (2) UUD 1945 yang menegaskan bahwa setiap Warga Negara Indonesia berhak untuk memperoleh hidup yang layak dalam penyediaan barang dan jasa. Implementasi dari pasal ini diakomodir oleh Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen.

Semakin beragamnya bentuk pelayanan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha maka kemungkinan terjadinya konflik antar pelaku usaha dan konsumen semakin besar. Salah satu konflik yang sering terjadi dibidang usaha kuliner. (Bonaraja Purba et al., 2021). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Kuliner memberikan arti yang berhubungan dengan masak-memasak.

Kuliner adalah salah satu hasil budaya yang erat kaitannya dengan masyarakat. karena selain dari fungsi utama bahan makanan sebagai pemenuhan kebutuhan pokok, kuliner juga memiliki nilai-nilai sejarah bahkan filosofis. Kuliner yang autentik adalah salah satu jenis kreativitas masyarakat dalam mengolah bahan pangan serta menambahkan nilai budaya Budaya kuliner tradisional, sama

seperti halnya artefak kebudayaan Indonesia lainnya, penting untuk dijaga kelestarian autentiknnya (Nawangwulan Nitisuari & Dr. Prabu Wardono, 2014).

Arti kata jasa didefinisikan oleh UU Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 5 adalah setiap kegiatan pelayanan berdasarkan suatu perikatan atau perbuatan hukum yang menyebabkan suatu barang atau fasilitas atau kemudahan atau hak tersedia untuk dipakai, termasuk jasa yang dilakukan untuk menghasilkan barang karena pesanan atau permintaan dengan bahan dan atas petunjuk dari pemesan.

METODE

Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 10 Januari 2018 dalam bentuk pembuatan laporan polisi di Polda Metro Jaya unit Krimsus, Jakarta. Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini juga merupakan bentuk kontribusi akademisi dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi untuk lebih memahami lebih jauh tentang proses pengajuan laporan kepada Penyidik sebagai implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kegiatan ini diikuti oleh para penulis sebagai dosen Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana. Penyelenggara kegiatan ini adalah Dosen dan pihak (*dalam pengabdian ini nama pihak yang dirugikan, digunakan hanya dengan inisial, yaitu Vie dan Nisa*) yang mengalami kerugian dalam pelayanan jasa usaha bidang kuliner di restoran Jepang di salah satu Mall di Jakarta (*nama restoran sengaja tidak dicantumkan*). Metode pengabdian masyarakat menggunakan metode pendampingan hukum dimulai dari proses pelaporan penyidik sampai dengan proses peradilan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut J.F Engel pengertian perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa, termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan, persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut (Hani Handoko & Basu Swasta, 2000). Perilaku konsumen adalah bagaimana konsumen akan menanggapi atau akan merespons bila terjadi perubahan harga atas suatu permintaan barang atau jasa yang diperlukan. (Soeharno, 2007). Adapun kronologis kasus terjadinya pelanggaran hak terhadap konsumen adalah sebagai berikut:

1. Bahwa pada tanggal 8 Desember 2018 Vie dan Nisa di Restoran Jepang di salah satu Mall di Jakarta. Di restoran ini mereka memesan 1 Porsi Beef Tepanyaki with Rice and Sop, 1 Porsi Sushi Red Dragon, 1 Porsi the House Beef and Rice dan 2 Gelas Blackcurrant Tea. Saat itu Vie harus makan malam karena harus minum obat.
2. Mereka tiba di Restoran, pada Pukul 19.00 WIB. Mereka langsung order makanan (pesanan sesuai yang di atas). Mereka menunggu lebih 15 menit untuk pesannya. 20 menit kemudian pesanan mereka tidak kunjung datang. Sedangkan konsumen yang baru datang disebelah mereka sudah menikmati hidangan. Akhirnya mereka konfirmasi kembali ke pelayanan untuk menanyakan pesananan mereka. Pelayan tersebut menyampaikan supaya mereka menunggu sepuluh menit lagi. Dan akhirnya mereka menunggu.
3. Pukul 19.55 pesanan mereka tidak kunjung datang. Akhirnya Vie berinisiatif mendatangi bagian pemesanan dan bertemu dengan Leader Floor dan Vie menjelaskan pesanan mereka tidak kunjung datang. Leader Floor menyampaikan supaya Vie kembali ketempat duduknya dan pesanan akan datang 5 menit lagi.
4. Sampai dengan pukul 20.00 wib pesanan tidak kunjung datang. Vie memanggil Leader Floor menanyakan kejelasan pesanan mereka dan kemudian Leader Floor mengatakan bahwa pesanan mereka belum tercatat.
5. Mereka kecewa atas pelayanan di restoran jepang di salah satu Mall di Jakarta dan kemudian mereka pun meninggalkan restoran tersebut dalam keadaan Vie dan Nisa dalam keadaan menahan sakit karena tidak jadi makan serta tidak minum obat.



(Gambar 1: Verawati BR Tompul, SH. MH sedang menerima pengaduan dari pihak yang merasa dirugikan)

Akibat hal-hal tersebut di atas, kemudian pada tanggal 10 Desember 2018 Vie mendatangi kantor hukum Verawati BR Tompul dan Rekan yang terdiri dari Dosen Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana beralamat di Bekasi dan melakukan konsultasi atas kejadian dan kekecewaan yang dialami oleh Vie. Pada tanggal 17 Desember 2018 Vie minta pendampingan hukum dan menandatangani surat kuasa sekaligus menanyakan perkembangan kasus ini. Dalam hal ini para Dosen Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana bertindak selaku Advokat yang mendampingi namun sebagai catatan Pendampingan ini adalah bersifat *Prodeo* (atau Cuma-cuma) sebagai bagian dari pengabdian sebagai dosen Fakultas Hukum kepada masyarakat dalam menghadapi masalah hukum.

Dalam kasus ini dapat dilihat secara jelas dan terang benderang bahwa diduga telah ada Hak Konsumen yang dirugikan dan untuk itu konsumen berhak mendapatkan kompensasi sesuai dengan kerugian yang dialaminya. (Susanti Adi Nugroho, 2011; Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2020; Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2014; Yusuf Hofie & Sami Awan, 2004)

Vie dan Nisa sebagai Konsumen memiliki hak yang diduga telah dilanggar oleh pemilik Restoran Jepang di Mall di Jakarta tersebut. Kejadian seperti ini sangatlah umum di dalam dunia bisnis saat ini, khususnya di dalam bidang jasa. (S.O. Manullang, 2020b)

Untuk menyelesaikan kasus Vie dan Nisa ini telah dilayangkan somasi sebanyak II kali kepada Direktur Utama di restoran Jepang di salah satu Mall di Jakarta. Namun tidak ada respon atau tanggapan yang baik dari pemilik Restoran Jepang di Mall di Jakarta tersebut. Hal ini memang bisa dimengerti, karena kesadaran dalam hal bisnis dan birokrasi belumlah mengacu kepada pemberian kualitas pelayanan yang baik. (S.O. Manullang, 2020a)

Padahal dalam keadaan bisnis saat ini yang sangat bersaing atau tingkat persaingan tinggi. Konsumen adalah “Raja”. Seharusnya para produsen atau pemberi jasa sudah harus mengerti, bahwa konsumen adalah “raja sesungguhnya” yang juga dilindungi oleh aturan atau Peraturan mengenai perlindungan konsumen. Bisa dibayangkan, saat ini terjadi perubahan dalam hal kesadaran kedudukan sebagai pengguna atau konsumen, bahwa konsumen mempunyai hak yang harus dilindungi saat tidak hanya ada di perkotaan namun juga sudah dimulai di daerah atau pedesaan (S.O. Manullang, 2021). Jadi sangatlah dimengerti bahwa konsumen di perkotaan tentunya lebih mengerti mengenai haknya sebagai konsumen.

Untuk menindaklanjuti kasus ini, tim advokat (yang terdiri dari Dosen Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana) mendatangi Polda Metro Jaya Jakarta pada tanggal 08 Maret 2019 pada Pukul 20.47 WIB dengan LP: TBL/1426/III/2019/PMJ/Dit.Reskrimsus. Pasal 62 (2) Jo Pasal 16 UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan membuat laporan atas keadilan yang Via perjuangkan dan hasil yang diperoleh bahwa pihak pelaku usaha memberikan kompensasi atau penggantian kerugian sejumlah uang dan permintaan maaf kepada konsumen yang dirugikan. Sebaliknya pelaku usaha meminta kepada Via dan Nisa untuk mencabut laporan atas pelanggaran hak konsumen agar nama baik Restoran atau pelaku usaha menjadi pulih kembali.

SIMPULAN

Bahwa sebagaimana telah diuraikan di atas, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen khususnya Pasal 4, Pasal 16 dan Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai Hak dan Kewajiban Konsumen khususnya huruf a, b, c, d, e, g, h. pihak Restoran Jepang di Mall di Jakarta tersebut telah melanggar Hak Vie sebagai Konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang.

Selanjutnya dalam Pasal 16 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menguraikan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa melalui pesanan dilarang untuk: a. tidak menepati pesanan dan atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan. b. tidak menepati janji atas sesuatu pelayanan dan atau jasa. pihak Restoran Jepang di Mall di Jakarta telah melanggar Pasal 16 dan berdasarkan Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pihak Restoran Jepang di Mall di Jakarta dapat dikenakan sanksi serta dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).... .”.

SARAN

1. Pelanggaran dalam bidang jasa dapat mengadukan kepada Lembaga Perlindungan Konsumen seperti LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat), BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional) dan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) atau jika konsumen tidak melalui 3 (tiga) Lembaga tersebut dapat langsung mengadukan ke pihak berwajib.
2. Sebagai konsumen lebih selektif dalam memilih tempat penyedia jasa dalam hal ini restaurant dan lebih kritis jika ada hal yang tidak sesuai dalam pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Kepada Tim LBH Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana.
2. Narasumber Vie dan Lisa yang berkenan menceritakan pengalaman sebagai konsumen yang dirugikan.
3. Kepada Pihak Community Development Journal yang bersedia memuat tulisan tim penulis Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Sudarso, et. al (2021). *Etika Bisnis: Prinsip dan Relevansinya*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, (2014) *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Bonaraja Purba, et al. (2021)..*Hukum Komersial: Teori, Konsep dan Gagasan*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti (2020) *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Hani Handoko & Basu Swasta. (2000). *Manajemen Pemasaran Analisis Prilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPEE.
- Nawangwulan Nitisuari & Prabu Wardono, (2014). *Museum Sejarah Kuliner Tradisional Indonesia*. Jurnal Tingkat Sarjana bidang Senirupa dan Desain 1 (1).
- S.O. Manullang. (2020a). Ciri-ciri Pelayanan Birokrasi yang Berkualitas. Medan: Kita Menulis.
- S.O. Manullang. (2020b). Identification of Newspaper Concerns about the Adaptation Plan for Business Strategies Entering New Normal Era in Indonesia. *International Journal of Business, Economics and Management*, 3(1), 203–211. <https://doi.org/10.31295/ijbem.v3n1.193>
- S.O. Manullang (2021). Perubahan Sosial Masyarakat Pedesaan Di Era Teknologi. *Cross-border*,4 (1), 83-88.
- Soeharno. (2007). *Ekonomi Manajerial*, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Susanti Adi Nugroho. (2011). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Cetakan Ke-2. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Yusuf Shofie dan Sami Awan. (2004), *Sosok Peradilan Konsumen (Mengungkap Pelbagai Persoalan Mendasar BPSK)*, Jakarta: Piramedia.