

BAB IV

PEMBAHASAN MENGENAI PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

A. Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang dirugikan oleh Pelaku Usaha yang tidak mencantumkan harga makanan didalam daftar menu

Seperti yang kita ketahui bahwa tujuan Perlindungan Hukum dan perlindungan Konsumen salah satunya adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun khususnya bagi para Konsumen didalam Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.

Salah satu bentuk Perlindungan Hukum bagi banyaknya Konsumen yang telah dirugikan adalah melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional, sesuai dengan aturan yang sudah berlaku didalam Pasal 31 Undang-Undang Nomor

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Badan Perlindungan Konsumen adalah salah satu lembaga yang melindungi para konsumen dan salah satu badan yang melindungi kedudukan konsumen. sesuai dengan fungsinya bahwa Badan Perlindungan Konsumen wajib menerima pengaduan tentang perlindungan Konsumen dari Masyarakat, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, atau Pelaku Usaha. Selain Badan Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah salah satu tempat penyelesaian sengketa dan memberikan perlindungan bagi konsumen, fungsi Badan Perlindungan Konsumen salah satunya adalah membantu menangani penyelesaian yang ada diantara pelaku usaha dengan konsumen dan BPSK pun wajib menerima pengaduan pengaduan baik tertulis ataupun tidak tertulis mengenai berbagai jenis pelanggaran tentang konsumen. BPSK adalah badan publik yang mempunyai tugas dan wewenang antara lain melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen secara Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase, memberikan konsultasi perlindungan konsumen dan masih banyak lagi. BPSK bertujuan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha sehingga tercapainya kesepakatan diantara mereka mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan atau Tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi Kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Penertiban BPSK, sebelum nya dibantu oleh Pemerintah Daerah ataupun aparat setempat untuk membantu mencari informasi yang jelas, menertibkan permasalahan di Tempat kejadian.

Biasanya Pelaku usaha memberikan Jaminan kepada pihak yang berwenang, Jaminan yang dimaksud berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut. Apabila konsumen merasakan dirugikan atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha, maka berdasarkan undang-undang yang berlaku konsumen dapat menuntut ganti rugi.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, konsumen yang merasa dirugikan atau ahli warisnya atau kuasanya mengajukan permohonan melalui Sekretariat BPSK yang berisi secara benar dan lengkap, tentang :

1. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri .
2. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha
3. Barang dan/ jasa yang diadukan
4. Bukti perolehan (bon, Faktur, kuitansi dan dokumen bukti lain)
5. Keterangan tempat, waktu dan diperoleh barang dan/ jasa.
6. Saksi yang mengetahui barang dan/atau jasa tersebut diperoleh.
7. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.
8. Terhadap permohonan penyelesaian sengketa konsumen ini, sekretariat BPSK akan memberikan bukti tanda terima permohonan.

Mengenai Persoalan Kasus Warung Bu Ani, para konsumen yang membeli makan ditempat tersebut merasa dirugikan karena mereka mendapatkan harga yang sangat tinggi, mereka merasa tidak mendapatkan hak-haknya sebagai

konsumen, karena mereka tidak mendapatkan informasi yang jelas atas informasi harga yang seharusnya pelaku usaha berikan kepada konsumen. Pelaku usaha sengaja tidak membuat dan memberikan harga didaftar menu makanan dan minuman. Mereka juga merasa dirugikan karena makanan yang diberikan kepada konsumen tidak wajar, seperti yang sudah dibahas bahwa penilaian atas barang dan jasa dilihat dari harga. Semakin tinggi harga barang yang diberikan berarti semakin tinggi juga kualitas yang diberikan oleh para pelaku usaha yang menjual produk tersebut. Setelah melihat kasus di Warung Bu Ani, ternyata pelaku usaha memberikan harga tinggi dengan kualitas yang rendah, oleh sebab itu konsumen merasa sangat dirugikan, dan pelaku usaha tetap harus membayar dengan segala macam cara agar bisa membayar tagihan yang diberikan oleh pelaku usaha tersebut. Pelaku usaha pun tidak menjalankan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Dia tidak beritikad baik kepada para konsumen, karena pelaku usaha memaksa para konsumen agar membayar semua tagihannya dengan jumlah yang besar, sekalipun mereka tidak mempunyai jumlah uang yang harus mereka bayar mereka harus menitipkan barang berharga mereka diwarung tersebut dan kembali untuk menebus barang dan membayar semua tagihan makanan yang sudah mereka pesan. Selain itu pelaku usaha juga tidak menjalankan kewajibannya karena tidak memberikan informasi jelas kepada para konsumen yang datang untuk membeli produk yang mereka jual. Akhirnya setelah warung itu viral dan mendapatkan sorotan public, Pemerintah Daerah datang untuk melakukan Tindakan kepada warung tersebut. Banyak konsumen yang merasa sangat dirugikan dan akhirnya setelah warung itu mendapatkan perhatian dari pihak berwajib dan langsung

berbicara dengan pelaku usahanya. Sesuai dengan ketentuannya Pelaku Usaha membuat perjanjian untuk tidak melakukan perbuatannya lagi agar tidak ada konsumen lain yang merasa dirugikan, selain itu pelaku usaha juga harus segera memperbaiki semua kesalahan-kesalahan yang sudah terjadi. Akhirnya warung tersebut tutup untuk sementara atas Tindakan yang sudah terjadi. Setelah itu warung tersebut buka kembali dan sudah memberikan harga terdaftar menu makanan dan minuman mereka.

Warung Bu Ani yang sementara tutup itu akhirnya memberikan harga di daftar menu makanan dan minuman. Oleh sebab itu maka para konsumen yang datang bisa memposisikan kebutuhannya sesuai dengan apa yang mereka inginkan.

Permasalahan yang kedua yaitu Kasus Tagihan Restoran di Samosir yang melonjak Tinggi hingga Rp 1.600.000 yang viral karena konsumen merasa dirugikan karena tidak ada harga makanan di daftar menu makanan di minuman. Yang akhirnya mendatangkan Pemerintah Daerah yang menelusuri permasalahan tersebut.

Dua kasus yang terjadi membahas tentang tidak adanya harga terdaftar menu makanan, dan telah merugikan banyak konsumen yang datang untuk membeli produk yang pelaku usaha tawarkan. Permasalahan tersebut dibantu oleh Pemda atau Pemerintah Daerah yang membantu untuk menertibkan perbuatan yang membuat banyak konsumen merasa dirugikan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang mengatur bahwa Satpo PP dibentuk untuk menegakan Perda dan Perkada, menyelenggarakan ketertiban

umum dan ketentraman serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat. Jadi salah satu tugas Pemda/Satpol PP juga membantu untuk memberikan perlindungan atas permasalahan yang terjadi dimasyarakat. Satpol pp juga membantu agar membawa permasalahan tersebut ke pihak yang seharusnya menyelesaikan permasalahan yang terjadi dimasyarakat. Setelah permasalahan diselesaikan Pelaku usaha harus memperbaiki kesalahannya, salah satu bentuk nya adalah memberikan informasi yang jelas kepada konsumen mengenai harga agar Konsumen tidak mendapatkan kerugian secara terus menerus dengan tahapan penerapan harga yang telah di jelaskan, yaitu :

1. Memilih Tujuan Penetapan Harga
2. Menentukan Permintaan
3. Memperkirakan Biaya
4. Memilih Metode Penetapan Harga
5. Memilih Harga Akhir

Agar Pelaku Usaha tidak mengulang kesalahannya, Karena semakin banyak pelaku usaha yang acuh atas kewajiban yang seharusnya mereka lakukan sehingga mereka tidak mementingkan hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh para konsumen.

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha jika Tidak Mencantumkan Harga Makanan di Dalam Daftar Menu

Tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen.

Dari contoh kasus mengenai Pelaku Usaha yang tidak mencantumkan Harga makanan di dalam menu, konsumen merupakan bagian yang paling banyak mengalami kerugian yang disebabkan oleh para pelaku usaha itu sendiri, yang dengan sengaja untuk mendapatkan keuntungan yang lebih besar

Jika suatu peristiwa yang merugikan konsumen telah terjadi, misalnya adanya kerugian karena telah membeli, memakai atau mengonsumsi suatu produk, maka harus pertama kali dicari adalah penyebab terjadinya peristiwa-peristiwa yang menimbulkan kerugian itu, apabila kerugian itu tidak ada hubungan hukum yang berupa perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen maka harus dicari kesalahan dari saluran lain, yaitu dengan mengkonstruksikan fakta-fakta pada peristiwa itu ke dalam suatu perbuatan melawan hukum.

Pelaku usaha wajib memberikan pertanggung jawaban atas apa yang mereka lakukan. Pertanggung Jawaban atas kerugian konsumen akibat pelaku usaha tidak mencantumkan harga makanan didalam daftar menu adalah pertanggung jawaban Privat. Pertanggung Jawaban Privat adalah pertanggung jawaban yang dilakukan sesuai dengan aturan perlindungan konsumen, pertanggung jawaban privat adalah pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pihak yang melakukan kerugian dengan pihak yang merasa dirugikan dengan cara menyelesaikan dengan langsung antar pihak. Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang didapat oleh konsumen. Pergantian ganti rugi tersebut berupa pengambilan uang atau pergantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya secara langsung. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi

Setiap tuntutan pertanggung jawaban didalam Hukum, harus mempunyai dasar yaitu, hal yang menyebabkan seseorang harus/wajib bertanggung jawab. Dasar pertanggung jawaban itu merupakan suatu kesalahan dan resiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi hukum yang lebih jauh dalam pemenuhan tanggung jawab oleh konsumen. Secara teori pertanggung jawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab.

Pada intinya permasalahan tentang pelaku usaha yang tidak memberikan daftar harga pada menu makanan dan minuman yang menimbulkan suatu kerugian pada konsumen, harus mempertanggung jawabkan perlakuannya atas dasar para pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan benar, dan para pelaku usaha membuat kerugian dengan cara menaikkan harga yang tinggi tanpa ada informasi yang jelas, tanpa ada daftar harga menu makanan yang berakibat konsumen merasa tertipu karena ulah para pelaku usaha, selain itu para konsumen juga tidak mendapatkan hak mereka sebagai konsumen karena tidak mendapatkan informasi yang jelas seperti apa yang seharusnya mereka dapatkan.

Oleh sebab itu pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas apa yang telah mereka lakukan, atas kerugian yang telah didapatkan oleh para konsumen. Dengan cara mengganti kerugian kepada konsumen secara langsung berupa jumlah uang yang telah dirugikan oleh pelaku usaha yang dengan sengaja menaikkan harga kepada konsumen/pihak yang mendapatkan kerugian.

Salah satu Pertanggung Jawaban yang harus dilakukan oleh para Pelaku Usaha yang tidak memberikan informasi yang jelas tentang Harga adalah dengan cara Memberikan Harga didaftar menu yang seharusnya menjadi kewajiban para Konsumen. Dengan beberapa tahapan penetapan harga yang harus dijalankan oleh para pelaku usaha yaitu dengan cara :

1. Memilih Tujuan Penetapan Harga
2. Menentukan Permintaan
3. Memperkirakan Biaya
4. Memilih Metode Penetapan Harga
5. Memilih Harga Akhir

Beberapa tahapan yang wajib dilakukan para pelaku usaha untuk menjalankan kewajibannya sebagai Pelaku Usaha memberikan harga didaftar menu makanan, agar konsumen tidak merasa dirugikan dan mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen.