

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN
APABILA TIDAK TERLAKSANAYA STANDARD HYGIENE SANITASI
DALAM PENYAJIAN *FOOD AND BEVERAGE* PADA RESTORAN**

Oleh:

Duwi Aprianti

Polda Bali

duwiaprianti10@gmail.com

ABSTRACT

Food and beverages are basic human needs that are required at all times and should and be managed properly and properly in order to benefit the body. Good and proper management is basically managing foods based on the principle of hygiene and food sanitation. Responsibility of restaurant business actors well by providing nutritious food quality, quality, and does not interfere with consumer health, as well as the responsibility to provide compensation to consumers who suffered losses. Compensation is a tool that can be used to provide protection for consumers of defective products produced by restaurant business actors. The method used is empirical legal research, with the nature of descriptive research using primary and secondary data sources with data collection techniques document studies, field research and interviews, as well as reading sources related to the existing problems

Keywords: *Responsibility, Business Actor, Consumer, Indemnification*

ABSTRAK

Makanan dan minuman adalah kebutuhan pokok manusia yang diperlukan setiap saat dan harus dan dikelola dengan baik dan benar agar bermanfaat bagi tubuh. Pengelolaan yang baik dan benar pada dasarnya adalah mengelola makanan berdasarkan kaidah prinsip hygiene dan sanitasi makanan. Tanggungjawab pelaku usaha restoran dengan baik dengan menyediakan makanan yang bergizi, bermutu, dan tidak mengganggu kesehatan konsumen, serta tanggungjawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian. Ganti rugi merupakan sarana yang dapat digunakan untuk memberikan perlindungan bagi konsumen terhadap produk cacat yang diproduksi oleh pelaku usaha restoran. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum empiris, dengan sifat penelitian deskriptif yang menggunakan sumber data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data studi dokumen, penelitian lapangan dan wawancara, serta sumber bacaan yang berkaitan dengan permasalahan yang ada.

Kata Kunci : Tanggungjawab, Pelaku Usaha, Konsumen, Ganti Rugi

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor industri Food and Beverage merupakan salah satu sektor usaha yang terus mengalami pertumbuhan. Seiring meningkatnya pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia, volume kebutuhan terhadap Food and Beverage pun terus meningkat. Kecenderungan masyarakat Indonesia untuk menikmati makanan Ready to eat menyebabkan banyak bermunculan restoran-restoran baru dibidang makanan dan minuman. Oleh karena itu persaingan antar restoran pun semakin kuat. Dengan persaingan yang semakin kuat ini menuntut restoran untuk memperkuat fundamental agar restoran dapat bersaing dengan restoran lain yang sejenis. Ketika suatu restoran tidak mampu bersaing dengan restoran global akan mengakibatkan penurunan volume perusahaan sehingga perusahaan akan mengalami kebangkrutan.

Menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No

KM 95/HK.103/MPPT 87 mengartikan restoran sebagai berikut:

“Restoran adalah salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat disebagaian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyiapan, penyajian, dan penjualan makanan dan minuman bagi umum ditempat usahanya dan memenuhi ketentuan persyaratan untuk itu”

Indonesia saat ini juga mengalami perkembangan bisnis yang bergerak di bidang pangan diantaranya adalah restoran, yang mana bisnis ini sangat menjanjikan untuk menjadi usaha dengan omset yang besar sehingga banyak pelaku usaha lebih memilih menggeluti bisnis ini. Restoran merupakan komponen pariwisata yang bersifat fisik. Restoran berfungsi sebagai salah satu fasilitas wisata yang sangat menunjang pelayanan jasa, baik yang berdiri sendiri dalam bentuk usaha jasa boga,

maupun yang berada dalam akomodasi wisata pendukung selain hotel yang memberikan retribusi yang besar karena restoran adalah sarana untuk memenuhi kebutuhan wisatawan terhadap makanan dan minuman (food and beverage) yang merupakan kebutuhan pokok bagi wisatawan.

Makanan dan minuman adalah kebutuhan pokok manusia yang diperlukan setiap saat dan harus ditangani dan dikelola dengan baik dan benar agar bermanfaat bagi tubuh. Pengelolaan yang baik dan benar pada dasarnya adalah mengelola makanan berdasarkan kaidah dari prinsip higiene dan sanitasi makanan. Prinsip higiene sanitasi makanan dan minuman adalah teori praktis tentang pengetahuan, sikap dan perilaku manusia dalam mentaati asas kesehatan, asas kebersihan dan asas keamanan dalam menangani makanan. Higiene merupakan upaya kesehatan dengan cara memelihara dan melindungi kebersihan subyeknya seperti mencuci tangan dengan air bersih dan Sanitasi merupakan upaya kesehatan dengan cara memelihara dan

melindungi kesehatan lingkungan dari subyeknya seperti menyediakan air yang bersih untuk keperluan mencuci tangan.

Konsumen dan pelaku usaha merupakan para pihak yang tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan bisnis. Adapun ketergantungan diantara para pihak tersebut yang menunjang terciptanya suatu kehidupan perekonomian. Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen atas suatu produk jasa boga merupakan hubungan hukum yang selalu berkeimbangan.¹ Hal ini dapat ditinjau dari aktivitas dari kedua belah pihak dalam kegiatan perekonomian. Pelaku usaha membutuhkan dan bergantung pada kepercayaan konsumen sebagai pelanggan atas produk yang diproduksinya.² Adanya kepercayaan konsumen membuat bisnis usaha pelaku akan selalu

¹Zakyah Eryunica, 2006, *Tinjauan Yuridis Pertanggungjawabn Produsen Atas Pernyataan Kadaluarsa Pada Produk Makanan dan Minuman Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Tesis Magister Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, h.17

²*Ibid*

terjamin. Selain itu, konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya tergantung terhadap hasil produksi dari pelaku usaha.

Dampak negatifnya dalam praktek penyajian makanan saat ini menjadi isu utama bagi upaya membangun citra rumah makan/restoran, karena pada pelaksanaan usaha jasa restoran terdapat wisatawan ataupun disebut dengan konsumen yang tidak puas dengan pelayanan dari suatu restoran karena merasa dirugikan oleh pihak restoran tersebut. Disini sangat dibutuhkan perlindungan untuk para wisatawan agar wisatawan tersebut merasa aman dan nyaman ketika menikmati suatu hidangan restoran, sehingga wisatawan akan berkunjung kembali ke restoran tersebut.

Sebagai pihak restoran harus diperhatikan dalam penyajian makanan dan minuman agar tidak menimbulkan, cacat pada penyajian makanan, keracunan dan penyakit bawaan makanan. Keamanan makanan merupakan kebutuhan masyarakat, karena makanan yang aman akan

melindungi dan mencegah terjadinya penyakit atau gangguan kesehatan lainnya.

Kenyamanan konsumen dalam mengkonsumsi suatu produk, baik berupa produk barang maupun jasa menjadi perhatian tersendiri bagi para konsumen pada khususnya dan produsen pada umumnya. Banyak pertimbangan yang dilakukan konsumen dalam mengkonsumsi suatu produk khususnya produk makanan dan minuman agar konsumen mendapatkan kenyamanan maupun keamanan. Pertimbangan tersebut antara lain bahan apa yang terkandung dalam produk makanan dan minuman, kandungan gizi dalam produk makanan dan minuman, pengolahan bahan makanan saat proses produksi, penyimpanan, pengemasan, kekhatalan, serta masa kadaluwarsa suatu produk makanan dan minuman

Berdasarkan latar belakang diatas, dalam penelitian ini dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap

konsumen apabila tidak terlaksananya standard hygiene sanitasi penyajian F&B (Food and Beverage) pada restoran?

Tujuan dari penelitian ini adalah dengan melihat latar belakang masalah diatas, tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memahami penyajian standard F&B (Food and Beverage) pada restoran, sehingga para konsumen dapat mengetahui standard bagaimana proses yang benar dalam penyajian makanan dan minuman pada restoran.

1.2. Metode Penelitian

Dalam penulisan karya ilmiah ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang terletak pada kenyataan yang ada dilapangan dan di tengah-tengah masyarakat yang menyamgkut hukum.³

Penelitian ini bersifat deskriptif yang artinya yang menunjukkan ada tidaknya gejala-gejala yang ada di masyarakat yang menggambarkan

secara tepat sifat individu. Data peneltian yang digunakan yaitu data primer dari informan dan responden dan data sekunder dari kepustakaan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik studi dokumen dan tenik wawancara. Teknik pengolahan datanya dengan analisis kualitatif.

II. HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Apabila Tidak Terlaksananya Standard Hygiene Sanitasi Penyajian Food And Beverage Pada Restoran

Persyaratan hygiene sanitasi merupakan salah satu faktor penting yang memenuhi standar mutu atau persyaratan yang ditetapkan untuk makanan. Aman dikonsumsi artinya produk makanan yang tidak mengandung bahan-bahan yang dapat membahayakan kesehatan atau keselamatan manusia. Layak dikonsumsi yang artinya makanan dalam keadaannya normal tidak

³Amiruddin, H Zainal Asikin , 2008, *Pengantar Metode Peneliian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, h.25

menyimpang seperti busuk, kotor, ataupun menjijikan dan penyimpangan lainnya, karena dalam Hukum Perlindungan Konsumen bahwa konsumen berhak memperoleh hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.

Berlakunya Undang-Undang Pangan No. 18 Tahun 2012 tentang pangan, maka penerapan standar mutu untuk produk pangan dan mutu di dalam proses produksi telah menjadi suatu kewajiban yang harus dijalankan oleh pelaku usaha restoran. Restoran dalam menjalankan usahanya harus memenuhi syarat hygiene dengan tujuan agar terciptanya makanan yang sehat dengan cita rasa tinggi serta dapat merangsang selera makan. Dalam kerangka berpikir yang besar bahwa penerapan standard hygiene sanitasi penyajian makanan dan minuman di restoran bertujuan untuk memberikan kepastian dan jaminan keamanan dalam mengkonsumsi makanan.

Pengusaha adalah orang yang bertanggung jawab atas pengelolaan

makan yang sehat dan aman untuk dikonsumsi. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan yang menyatakan, bahwa keamanan pangan diartikan sebagai kondisi atau upaya yang diperlukan untuk mencegah pangan dan kemungkinan cemaran biologis, kimia, dan benda lain yang dapat mengganggu, merugikan, dan membahayakan kesehatan. Pegolahan pangan yang sehat dan aman adalah dengan cara melaksanakan kaidah-kaidah dari prinsip hygiene sanitasi makanan dan minuman.

Sudah merupakan satu kewajiban untuk para pelaku usaha untuk senantiasa beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya sebagaimana yang diamanatkan dalam pasal 7 huruf a Undang-Undang Perlindungan konsumen, yang bertujuan untuk menjaga iklim usaha yang sehat serta tetap menjaga agar konsumen tidak dirugikan.⁴ Mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam

⁴ Janus Sidabolok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Aditya bakti, Bandung, h. 93

hal tidak lengkapnya informasi mengenai komposisi suatu produk mengacu pada pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana apabila konsumen dirugikan dimana konsumen menderita kerugian berupa terjadinya kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan karena mengkonsumsi yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.⁵ Hal ini terlihat bahwa tanggung jawab pelaku usaha itu meliputi semua kerugian yang dialami konsumen, dimana pelaku usaha bertanggung jawab mutlak atas kerugian konsumen apabila:

1. Produk telah kadaluarsa dan
2. Produk/barang telah rusak atau cacat dan tidak layak untuk dikonsumsi.

Hal tersebut dikarenakan semua pelaku usaha menjamin produk barang yang mereka jual bermutu dan aman untuk dikonsumsi oleh konsumen, maka pada saat konsumen mendapat penyajian produk makanan yang cacat

ataupun rusak bahkan menyebabkan keracunan, maka pelaku usaha bertanggung jawab.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Pujo Siswanto yang menjabat sebagai Manager Operasional di salah satu restoran di kawasan kabupaten badung, beliau menyatakan bahwa pernah terjadi keluhan konsumen yang tidak puas dalam penyajian makanan dan minuman di restorannya sewaktu dikonsumsi yang mengalami cacat dalam penyajiannya yang tidak layak untuk dikonsumsi, tetapi dalam kasus ini tidak menimbulkan korban tetapi konsumen sangat dirugikan. Keluhan pelanggan atau *compline* merupakan hal yang terkadang tidak bisa kita hindari dalam proses berjalannya restoran. Namun kalau kita bisa menemukan poin-poin positif guna kemajuan restoran kita.

Sebagai Pelaku Usaha Restoran wajib memberikan ganti kerugian kepada konsumen, ketika ada konsumen yang merasa dirugikan akibat mengkonsumsi, membeli, dan menggunakan barang dan/atau jasa

⁵ Andrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, GhalianIndonesia, Ciawi-Bogor, h. 19

yang diperdagangkan mengalami “produk yang cacat”, bisa dikarenakan kurang cermatan dalam memproduksi. Karena dalam hal ini konsumen memiliki hak untuk memperoleh ganti kerugian. “Hak atas ganti kerugian dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hal ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen.⁶

Tanggungjawab untuk memberikan ganti rugi akibat suatu produk yang cacat tidak akan lahir tanpa adanya pelaku usaha yang membuat produk tersebut, pelaku usaha diartikan sebagai setiap orang atau badan hukum usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan

dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pemulihan keadaan yang telah menjadi rusak ini didasarkan kepada ajaran atau teori faktor kelayakan yang disebut dengan ajaran atau teori pertanggung jawaban secara layak, faktor-faktor penting yang mempengaruhi teori tersebut adalah:

1. Sifat dari kejadian yang menjadi dasar pertanggung gugat,
2. Sifat kerugian
3. Besar kecilnya kerugian yang akan diperkirakan akan terjadi dan
4. Beban seimbang yang dapat dilakukan baik pihak tergugatdari kewajibannya untuk membayar ganti rugi, serta memperhatikan keadaan keuangan pihak yang dirugikan.⁷

⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, h.136

⁷ *Ibid*, h. 136

2.2. Bentuk Tanggungjawab Ganti Kerugian Pelaku Usaha Restoran Terhadap Konsumen.

Ganti rugi merupakan bagian dari tanggungjawab pihak yang menyebabkan kerugian baik itu kerugian nyata yang telah terjadi, atau kerugian yang diduga akan timbul di kemudian hari, terhadap pihak yang dirugikan. Tanggungjawab ini lahir karena seandainya tidak terjadi kesalahan yang menyebabkan suatu pihak merugi, tentu tidak akan lahir tanggung jawab untuk mengganti rugi terhadap suatu kerugian..

Restoran akan bertanggung jawab terhadap semua kerugian konsumen, baik itu kerugian produk rusak/cacat maupun kerugian konsumen akibat kelalaian pihak restoran dan distributor. Konsumen kebanyakan dirugikan oleh kelalaian pihak restoran, misalnya isi dari penyajian makanan yang cacat atau tidak layak dikonsumsi yang kemungkinan di sebabkan akibat proses produksi atau perindustrian, karena kalau bedanya dengan barang

yang kadaluarsa ataupun rusak secara fisik itu tidak akan terjadi sebab regulasi pemeriksaan barang dan penarikan barang 3 bulan sebelum tanggal kadaluarsa sangat efektif untuk keamanan konsumen dan untuk menjaga citra perusahaan, sedangkan cacat dalam penyajian makanan itu tersembunyi.

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan dalam penyajian food and beverage yang cacat pada produk adalah dengan opsi penggantian makanan yang baru, ataupun pengembalian uang apabila konsumen tidak mau di ganti makanannya dengan yang baru (*refund*), atau biaya perawatan apabila terjadi keracunan terhadap konsumen. Pihak Restoran berusaha agar tidak sampai melakukan tuntutan hukum, sebab akan memakan proses yang lama dan merugikan juga bagi kedua belah pihak serta bisa merusak citra restoran.

Berdasarkan jawaban yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara, jika mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen pihak restoran sudah memenuhi tanggungjawabnya dalam ganti rugi sesuai dengan Pasal 19 ayat (2) dapat berupa:

1. Pengembalian uang.
2. Penggantian barang seperti makanan yang sebelumnya di pesan.
3. Perawatan kesehatan.
4. Pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Memperhatikan substansi ketentuan Pasal 19 ayat (2) tersebut “sesungguhnya memiliki kelemahan yang sifatnya merugikan konsumen, terutama dalam hal konsumen menderita suatu penyakit. Melalui pasal tersebut konsumen hanya mendapatkan salah satu bentuk penggantian kerugian yaitu ganti kerugian atas harga atau hanya berupa perawatan kesehatan, padahal konsumen telah menderita kerugian bukan hanya atas harga barang tetapi juga kerugian yang timbul dari biasa kesehatan”.

III. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, maka simpulan yang didapat dari permasalahan yang dikaji adalah:

1. Perlindungan Hukum yang dapat diberikan apabila tidak terlaksananya program hygiene sanitasi makanan dan minuman adalah dengan memberikan sanksi administrative kepada pelaku usaha berupa teguran, pemberhentian produksi sementara waktu dan pencabutan izin produksi atau izin usaha sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap konsumen dengan memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami atau diderita konsumen dalam menggunakan/mengonsumsi produk cacat dalam penyajian makanan. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan yaitu dengan opsi penggantian

makanan yang baru, ataupun pengembalian uang/menerima pengembalian harga (*refund*) apabila konsumen tidak mau di ganti makanannya dengan yang baru, atau biaya perawatan apabila terjadi keracunan terhadap konsumen.

No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Tesis Magister Hukum Universitas Indonesia

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta

Amiruddin, H Zainal Asikin , 2008, *Pengantar Metode Peneliiian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Andrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, GhalianIndonesia, Ciawi-Bogor .

Janus Sidabolok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Aditya bakti, Bandung

Zakyah Eryunica, 2006, *Tinjauan Yuridis Pertanggungjawabn Produsen Atas Pernyataan Kadaluarsa Pada Produk Makanan dan Minuman Berdasarkan Undang-Undang*