

BAB V

PEMBAHASAN

A. Perlindungan Konsumen atas Jasa *Catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung

Perikatan adalah suatu hubungan hukum antara 2 (dua) orang atau 2 (dua) pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut suatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.¹ Perikatan merupakan hal yang mengikat antara orang yang satu dan orang yang lain. Hal yang mengikat itu adalah peristiwa hukum yang berupa perbuatan. Pihak yang berhak menuntut sesuatu disebut kreditur, sedangkan pihak yang wajib memenuhi tuntutan disebut kreditur, serta sesuatu yang dituntut disebut prestasi.²

Perjanjian dirumuskan dalam pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) yaitu, “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.³ Perjanjian merupakan suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana 2 (dua) orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Hubungan antara perikatan dan perjanjian adalah bahwa perjanjian itu menerbitkan perikatan. Perjanjian adalah sumber perikatan, di samping sumber-sumber lain.⁴

¹ Subekti, *Hukum Perjanjian...*, hal. 1

² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata...*, hal. 198

³ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1313, hal. 294

⁴ Subekti, *Hukum Perjanjian...*, hal. 1

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen saling berkaitan. Pada pelayanan jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, ini tidak jauh dari pelaku usaha dan konsumen. Hubungan yang baik antara kedua belah pihak itu ketika pelaku usaha dan konsumen melakukan hak-hak dan kewajiban masing-masing yang sesuai dengan aturan yang telah ditentukan. Terdapat banyak permasalahan di antara pelaku usaha dan konsumen pada jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, itu berarti bahwa belum efektifnya penerapan perlindungan konsumen antara kedua belah pihak. Ketika tidak efektifnya penerapan perlindungan konsumen antara pelaku usaha dan konsumen ini, artinya antara pelaku usaha dan konsumen masih belum melakukan hak-haknya dan kewajibannya di dalamnya atau bahkan malah sudah melakukan pelanggaran hak-hak dan kewajibannya tersebut dan terjadinya wanprestasi.

Hukum perjanjian mengenal beberapa asas penting, yang merupakan dasar kehendak pihak-pihak dalam mencapai tujuan. Beberapa asas-asas perjanjian adalah sebagai berikut:⁵

1. Asas kebebasan berkontrak

Setiap orang bebas mengadakan perjanjian apa saja, baik yang sudah diatur atau belum diatur dalam Undang-Undang. Tetapi kebebasan tersebut dibatasi oleh 3 (tiga) hal yaitu:

- a) Tidak dilarang oleh Undang-Undang;

⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata...*, hal. 225-227

- b) Tidak bertentangan dengan ketertiban umum;
- c) Tidak bertentangan dengan kesusilaan.

2. Asas konsensualitas

Asas ini mengandung arti bahwa perjanjian itu terjadi sejak saat tercapainya kata sepakat (konsensus) antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian. Sejak saat itu perjanjian mengikat dan mempunyai akibat hukum.

Pada pelayanan jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, menggunakan asas kebebasan berkontrak, yang mana menggunakan perjanjian terkait pembayaran pelunasan setelah pembayaran DP, terkait waktu pengantaran pesanan *catering* harus tepat waktu dan lain sebagainya. Ketika perjanjian tersebut antara pelaku usaha jasa *catering* dan konsumen sudah dibuat dan kedua belah pihak pun sepakat, maka perjanjian tersebut mengikat dan mempunyai akibat hukum jika salah satu pihak melanggarnya (asas konsensualitas).

Sebelum melakukan sebuah perjanjian, terdapat syarat-syarat sah perjanjian yang harus dipenuhi. Adapun syarat sah perjanjian dijelaskan pada pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) meliputi:⁶

1. Sepakat mereka yang mengikat dirinya (sepakat para pihak)

Sepakat atau bisa disebut dengan perizinan merupakan pada kedua subyek yang mengadakan perjanjian itu harus bersepakat mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan tersebut.

⁶ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1320, hal. 295

2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian (cakap para pihak)

Orang yang membuat suatu perjanjian harus cakap menurut hukum. Pada dasarnya, setiap orang yang sudah dewasa dan sehat pikirannya adalah cakap menurut hukum.⁷ Dalam pasal 1330 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) disebut sebagai orang-orang yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian:⁸

- a) Orang-orang yang belum dewasa;
- b) Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan;
- c) Orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh Undang-Undang dan semua orang kepada siapa Undang-Undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

Orang yang ditaruh pengampuan menurut hukum tidak dapat berbuat bebas dengan harta kekayaannya, karena di bawah pengawasan pengampuan. Kedudukannya sama dengan seorang anak yang belum dewasa harus diwakili oleh orang tua atau walinya, maka seorang dewasa yang telah ditaruh di bawah pengampuan harus diwakili oleh pengampu. Menurut Pasal 108 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) bahwa,⁹

Seorang istri, biar ia telah dikuasakan oleh suaminya, untuk membuat sesuatu akta atau untuk mengangkat suatu perjanjian sekalipun, namun tidaklah ia karena itu berhak menerima suatu pembayaran atau memberi perlunasan atas itu, tanpa zin yang tegas dari suaminya.

⁷ *Ibid.*

⁸ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1330, hal. 296

⁹ *Ibid.*, Pasal 108, hal. 45-46

Jadi, seorang perempuan yang bersuami, untuk mengadakan suatu perjanjian, memerlukan bantuan atau izin (kuasa tertulis) dari suaminya. Seorang istri dimasukkan dalam golongan orang-orang yang tidak cakap membuat suatu perjanjian. Perbedaannya dengan seorang anak yang belum dewasa ialah bahwa seorang anakyang belum dewasa harus diwakili oleh orang atau wali, sedangkan seorang istri harus dibantu oleh sang suami.¹⁰

3. Menenal suatu hal tertentu (hal tertentu)

Suatu perjanjian harus mengenai suatu hal tertentu, artinya apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul suatu perselisihan.¹¹ Suatu hal tertentu merupakan pokok perjanjian, obyek perjanjian, prestasi yang wajib dipenuhi. Prestasi itu harus tertentu atau sekurang-kurangnya dapat ditentukan. Kejelasan mengenai pokok perjanjian ialah untuk memungkinkan pelaksanaan hak dan kewajiban pihak-pihak. Jika pokok perjanjian atau obyek perjanjian atau prestasi itu kabur (tidak jelas) sulit bahkan tidak mungkin dilaksanakan, maka perjanjian itu batal.¹²

4. Suatu sebab yang halal (*causa*)

Kata *causa* berasal dari bahasa Latin artinya sebab. Sebab adalah suatu yang menyebabkan orang membuat perjanjian, yang mendorong orang membuat perjanjian.¹³ Dengan sebab yang dimaksudkan tiada lain

¹⁰ Subekti, *Hukum Perjanjian...*, hal. 18

¹¹ *Ibid.*, hal. 19

¹² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata...*, hal. 231

¹³ *Ibid.*, hal. 232

daripada isi perjanjian, dengan segera harus dihilangkan suatu kemungkinan salah sangka, bahwa sebab itu adalah suatu yang menyebabkan seseorang membuat perjanjian yang termaksud. Jadi, yang dimaksud dengan sebab atau causa dari suatu perjanjian adalah isi perjanjian itu sendiri.¹⁴

Dua syarat yang pertama, dinamakan syarat-syarat subyektif, karena mengenai orang-orangnya atau subyeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat-syarat obyektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.¹⁵

Dalam hal suatu syarat subyektif, jika syarat itu tidak terpenuhi, perjanjiannya bukan batal demi hukum, tetapi salah satu pihak mempunyai hak untuk meminta supaya perjanjian itu dibatalkan. Jadi, perjanjian yang telah dibuat itu mengikat selama tidak dibatalkan (oleh hakim) atas permintaan pihak yang berhak meminta pembatalan. Perjanjian demikian dinamakan *cancelling*.¹⁶

Dalam hal syarat obyektif, kalau syarat itu tidak terpenuhi, perjanjian itu batal demi hukum. Artinya, dari semula tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perikatan. Tujuan para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut untuk melahirkan suatu perikatan hukum, adalah gagal. Dengan demikian, maka tiada dasar

¹⁴ Subekti, *Hukum Perjanjian...*, hal. 19-20

¹⁵ *Ibid.*, hal. 17

¹⁶ *Ibid.*, hal. 20

untuk saling menuntut di depan hakim. Dalam Bahasa Inggris dikatakan bahwa perjanjian yang demikian itu *null and void*.¹⁷

Pada usaha pelayanan jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung pun secara otomatis juga harus menggunakan syarat-syarat sah perjanjian yang telah dijelaskan di atas. Ketika syarat subyektif yaitu sepakat dan cakap para pihak tidak terpenuhi, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Seperti halnya pada usaha pelayanan jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung antara pelaku usaha dan konsumen merupakan cakap para pihak, dapat dilihat dari pemilik usaha jasa *catering* merupakan orang yang sudah berkeluarga dan sudah mendapatkan izin oleh suaminya, karena suaminya sudah membantu usaha jasa *catering* tersebut. Secara otomatis pemilik usaha pada pelayanan jasa *catering* ini merupakan orang yang dewasa (sudah berkeluarga), tidak di bawah pengampuan, dan mendapatkan izin usaha dari suaminya.

Sementara pada pihak konsumen sendiri, yang menggunakan pelayanan jasa *catering* ini merupakan orang yang tidak di bawah pengampuan, dewasa, dan kalau perempuan yang sudah berkeluarga itu telah mendapatkan izin dari suaminya. Dapat dilihat para konsumen yang menggunakan pelayanan jasa *catering* ini adalah rata-rata orang dewasa

¹⁷ *Ibid.*

yang cakap dan tidak di bawah pengampuan seperti para mahasiswa, ibu-ibu yang sudah berkeluarga.

Pemesanan pada jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung tidak melakukan atau melayani pemesan kalau tidak ada kesepakatan antara keduanya yaitu antara pelaku usaha jasa *catering* dengan konsumen jasa *catering* yaitu dengan membayar DP terlebih dahulu.

Ketika syarat obyektif yaitu sepakat dan cakap para pihak tidak terpenuhi, maka perjanjian tersebut batal demi hukum. Seperti halnya pada usaha pelayanan jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung antara pelaku usaha dan konsumen melakukan isi dari perjanjian yang sudah disepakati yaitu dengan membayar DP yang kemudian pemesanan pun diproses untuk menghasilkan prestasi sesuai dengan kesepakatan.

Perikatan atau perjanjian yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen pada jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung ini adalah perjanjian dengan adanya nota pemesanan yang dibuat oleh pelaku usaha dan disetujui oleh konsumen, itu yang dinamakan kesepakatan para pihak. Perjanjian itu ketika ada yang melanggar oleh salah satu pihak, sama halnya pihak tersebut melanggar hak-hak dan kewajiban, yang artinya pihak tersebut melakukan wanprestasi.

Suatu perjanjian merupakan suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada orang lain atau di mana 2 (dua) orang saling berjanji untuk

melaksanakan sesuatu. Yaitu konsumen yang berjanji setelah melakukan pemesanan membayar DP terlebih dahulu dan melunasi pembayaran setelahnya, kemudian pelaku usaha jasa *catering* berjanji untuk mengerjakan pesanan konsumen sesuai dengan yang diinginkan konsumen. Menilik macamnya hal yang dijanjikan untuk dilaksanakan, perjanjian-perjanjian itu dibagi dalam 3 (tiga) macam, yaitu:¹⁸

1. Perjanjian untuk memberikan atau menyerahkan suatu barang;
2. Perjanjian untuk berbuat sesuatu;
3. Perjanjian untuk tidak berbuat sesuatu.

Pengertian dari perikatan sendiri adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak yang mana pihak yang satu berhak menuntut dari pihak yang lain serta pihak yang lain berkewajiban memenuhi tuntutan tersebut.¹⁹ Jadi, di dalam jasa *catering* dapat diartikan bahwa terhadap suatu hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen tergantung dari yang diperjanjikan, hak dan kewajiban pelaku usaha maupun konsumen itu diatur dalam aturan yang sudah ditentukan yaitu terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena sebagai suatu tindakan untuk menuntut pihak yang lalai dalam melaksanakan suatu prestasi atau kewajibannya.

Hal yang harus dilaksanakan itu dinamakan prestasi. Prestasi adalah obyek perikatan, yaitu suatu yang dituntut kreditur terhadap debitur, atau

¹⁸ *Ibid.*, hal. 36

¹⁹ Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hal.

suatu atau suatu yang wajib dipenuhi oleh debitur terhadap kreditur.²⁰ Pada usaha pelayanan jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, kreditur merupakan konsumennya dan debitur di sini adalah pelaku usaha jasa *catering*.

Wanprestasi artinya tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan. Tidak dipenuhinya kewajiban oleh debitur disebabkan oleh 2 (dua) kemungkinan alasan, yaitu:²¹

1. Karena kesalahan debitur, baik kesalahan dengan sengaja maupun karena kelalaian. Pada pelayanan jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *catering* itu sendiri.
2. Karena keadaan memaksa (*overmacht*), *force majeure*, jadi di luar kemampuan debitur. Debitur tidak bersalah. Hal ini, kesalahan yang dilakukan oleh konsumen jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.

Apabila salah satu pihak tidak melakukan apa yang dijanjikannya, maka dikatakan wanprestasi. Wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) dapat berupa 4 (empat) macam:²²

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi sebagaimana dijanjikan;
3. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

²⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata...*, hal. 199

²¹ *Ibid.*, hal. 203

²² Subekti, *Hukum Perjanjian...*, hal. 45

Pada usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, ketika salah satu pihak melakukan kelalaian, itu berarti pihak tersebut telah melakukan wanprestasi. Seperti pada pelaku usaha jasa *catering* yang melakukan kesalahan atau kelalaian yang merugikan konsumen dengan terlambatnya mengirimkan pesanan konsumen, rusaknya makanan setelah sampai lokasi konsumen, masakan tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Sama halnya pada wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen pada jasa *catering* ini yaitu tidak membayar atau melunasi sisa pembayaran setelah pemesanan sudah dipenuhi, hal ini berarti konsumen tidak menepati perjanjiannya dengan pelaku usaha jasa *catering*.

Menurut ketentuan pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt), ganti kerugian karena tidak dipenuhinya suatu perikatan. Yang dimaksud dengan kerugian dalam pasal ini ialah kerugian yang timbul karena debitur melakukan wanprestasi (lalai). Kerugian tersebut wajib diganti oleh debitur dihitung sejak ia dinyatakan lalai. Ganti kerugian itu terdiri dari 3 (tiga) unsur yaitu:²³

1. Ongkos atau biaya yang telah dikeluarkan;
2. Kerugian sesungguhnya karena kerusakan;
3. Bunga atau keuntungan yang diharapkan.

Ganti kerugian harus berupa uang, bukan barang, kecuali jika diperjanjikan lain.

²³ *Ibid.*, hal. 207-208

Dalam hal ini, pada usaha pelayanan jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung khususnya pada pelaku usaha jasa *catering* yang melakukan kelalaian menimbulkan wanprestasi dan merugikan konsumen, wajib baginya untuk mengganti kerugian berupa uang kepada konsumen atau barang yang sudah disepakati bersama. Seperti halnya, bentuk ganti rugi pelaku usaha jasa *catering* kepada konsumennya adalah dengan mengembalikan uang pesanan atau dengan memotong harga normal pesanan, dan ada juga dengan mengganti pesanan sesuai dengan kerugian pesanan yang dialami oleh konsumen.

Perikatan yang terjadi karena undang-undang, dapat timbulnya undang-undang, baik karena undang-undang maupun sebagai akibat perbuatan seseorang. Perbuatan ini dapat berupa perbuatan yang diperbolehkan. Perikatan yang timbul karena perjanjian ini tidak dipenuhi atau dilanggarnya butir-butir perjanjian itu, setelah dipengaruhi syarat tertentu yang dapat mengakibatkan terjadinya cidera janji (wanprestasi).²⁴

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan sesuatu yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen ini diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak yang terkait.²⁵ Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:²⁶

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

²⁴ Caline Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan...*, hal. 78

²⁵ Caline Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan...*, hal. 92

²⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hal. 72-80

Prinsip tanggung jawab yang berdasarkan unsur keadilan ini menyatakan bahwa seorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukan seperti adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya unsur kerugian yang diderita dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggungjawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Jadi, dapat disimpulkan bahwa beban pembuktian ada pada si tergugat.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya dapat dibenarkan.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab merupakan prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure* (keadaan memaksa). Prinsip tanggung jawab mutlak ini dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku

usaha yang khususnya pada produsen barang yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi (klausula pengecualian kewajiban atau tanggung jawab dalam perjanjian) dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini biasanya dikombinasikan dengan prinsip-prinsip tanggung jawab lainnya, misalnya prinsip ini bisa dikaitkan dengan prinsip tanggung jawab mutlak.

Perikatan akan berakhir atau hapusnya perikatan itu karena pembayaran yang diatur dalam pasal 1382 sampai dengan pasal 1403 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt). Pembayaran adalah pelunasan atau pemenuhan dalam perjanjian.²⁷ Perikatan antara pelaku usaha dan konsumen di dalam usaha bisnis jasa *catering* berakhir atau terhapus ketika konsumen sudah membayar lunas pesannya kepada pelaku usaha, yang secara otomatis sudah terpenuhinya perjanjian atau sudah selesainya pesanan yang dipesan oleh konsumen kepada pelaku usaha.

Di dalam pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) menjelaskan tentang pengertian perjanjian, “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya

²⁷ Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia...*, hal. 279

terhadap satu orang lain atau lebih”.²⁸ Adapun unsur-unsur perjanjian adalah sebagai berikut.²⁹

1. Ada para pihak

Seperti dapat diketahui bahwa pada jasa *catering* ini terdapat pada para pihak di dalamnya, yaitu pemilik usaha bisnis jasa *catering* tersebut (pihak pelaku usaha) dan pembeli yang memesan di *catering* tersebut (pihak konsumen).

2. Ada persetujuan antara pihak-pihak tersebut

Pada pelayanan jasa *catering* terdapat persetujuan antara pelaku usaha dan konsumen ketika konsumen memesan pesanan kepada pelaku usaha jasa *catering*, kemudian pelaku usaha memberikan berbagai macam pelayanan beserta harganya. Selanjutnya, dengan berbagai pertimbangan dan pilihan konsumen setuju dan memesan kepada pelaku usaha tersebut.

3. Ada Tujuan yang Akan Dicapai

Tujuan yang dicapai ketika konsumen memesan kepada pelaku usaha jasa *catering* adalah untuk mendapatkan pelayanan yang sudah dipesan dan dapat menikmati hasilnya. Untuk pelaku usaha sendiri tujuannya untuk melakukan usaha bisnis yang menguntungkan bagi pelaku usaha sendiri dan konsumen.

4. Ada prestasi yang akan dilaksanakan

²⁸ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt), Pasal 1313, hal. 294

²⁹ Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia...*, hal. 286

Prestasi yang dilaksanakan pada pelayanan jasa *catering* itu sendiri adalah ketika pelaku usaha dan konsumen sudah memenuhi hak-hak dan kewajibannya. Jadi, ketika pelaku usaha sudah memenuhi pesanan konsumen sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen dan setelah itu konsumen pun membayar biaya pesanan kepada pelaku usaha tersebut dengan sesuai dengan tarif yang telah ditentukan dan telah disepakati bersama sebelumnya.

5. Ada bentuk tertentu, baik lisan maupun tulisan

Bentuk perjanjian di dalam pelayanan jasa *catering* ini adalah kesepakatan antara kedua belah pihak secara lisan dan disahkan dengan tulisan yang berupa nota pemesanan. Jadi, ketika pelaku usaha dan konsumen sudah saling sepakat dengan perjanjiannya yaitu terkait pemesanan yang dipesan oleh konsumen, kemudian pelaku usaha membuatkan nota dan menuliskan yang apa saja pesanan yang dipesan oleh konsumen.

6. Ada syarat-syarat tertentu

Usaha bisnis pelayanan jasa *catering* ini juga memiliki syarat-syarat tertentu, seperti ketentuan syarat konsumen harus membayar DP terlebih dahulu ketika memesan kepada pelaku usaha dan setelah itu baru akan diproses pemesanan tersebut oleh pelaku usaha, dan masih banyak lagi.

Jadi, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam suatu usaha bisnis jasa *catering* adalah hubungan perjanjian, karena memenuhi semua

unsur-unsur dalam perjanjian. Adapun syarat-syarat sah perjanjian terdapat pada pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) yaitu:³⁰

1. Sepakat para pihak, para pihak yang hendak mengadakan suatu perjanjian harus terlebih dahulu bersepakat atau setuju mengenai hal-hal pokok dari perjanjian yang akan diadakan itu.
2. Cakap para pihak, orang yang cakap itu adalah orang yang sudah dewasa, orang yang tidak dibawah pengampuan, dan perempuan yang sudah bersuami.
3. Hal tertentu, objek perjanjian harus jelas dan dapat ditentukan.
4. Halal, isi perjanjian tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan, dan undang-undang.

Pada dasarnya, hal-hal dijanjikan untuk dilaksanakan dalam suatu perjanjian dapat dibagi menjadi tiga macam yaitu perjanjian untuk memberikan sesuatu barang atau benda, perjanjian untuk berbuat sesuatu, dan perjanjian untuk tidak berbuat sesuatu. Sedangkan, pengertian dari wanprestasi adalah suatu keadaan yang mana pelaku usaha tidak memenuhi atau melaksanakan prestasi sebagaimana telah ditetapkan dalam suatu perjanjian dan sebaliknya juga. Wanprestasi dapat timbul karena kesengajaan atau kelalaian pelaku usaha atau konsumen itu sendiri, dan adanya keadaan memaksa.³¹ Adapun akibat hukum dari wanprestasi, terutama pada wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha, yaitu:³²

³⁰ *Ibid.*, hal. 287-28

³¹ *Ibid.*, hal. 292

³² *Ibid.*, hal. 293

1. Pelaku usaha diharuskan membayar ganti kerugian yang diderita oleh konsumen;
2. Pembatalan perjanjian disertai dengan pembayaran ganti kerugian;
3. Peralihan risiko kepada pelaku usaha sejak saat terjadinya wanprestasi;
4. Pembayaran biaya perkara apabila diperkarakan di muka hakim.

Batasan-batasan mengenai ganti kerugian yaitu kerugian yang dapat diduga ketika perjanjian dibuat dan kerugian sebagai akibat langsung dari wanprestasi.³³

B. Penerapan Perlindungan Konsumen atas Jasa *Catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk terus dilakukan karena selalu berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan dengan berkembangnya pada zaman modern saat ini.³⁴ Pengertian perlindungan konsumen sendiri terdapat dalam pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu “perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.³⁵ Perlindungan konsumen ialah suatu hal yang cukup baru dalam dunia peraturan perundang-undangan yang komprehensif bagi konsumen sejak

³³ *Ibid.*, hal. 295

³⁴ M. Sadar, Moh. Taufik Makarora dan Habloel Mawardi, *Hukum...*, hal. 1

³⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (1), hal. 2

lama. Ketika praktik monopoli dilakukan dan tidak adanya perlindungan konsumen, itu berarti sama halnya menempatkan posisi konsumen dalam tingkat yang rendah dibandingkan dengan posisi pelaku usaha.³⁶

Karena banyaknya masyarakat yang melakukan praktik monopoli yang menimbulkan kerugian pada konsumen, lambat laun muncullah aturan mengenai perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen mulai berkembang dan semakin kuat dengan adanya peraturan khusus terkait itu yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini, memberikan perlindungan secara menyeluruh kepada konsumen yang mencegah timbulnya kerugian kepada konsumen serta untuk memudahkan dalam menuntut pemulihan haknya kepada pelaku usaha, baik melalui pengadilan maupun melalui di luar pengadilan.

Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan dampak ekonomi yang positif bagi dunia usaha, yakni dunia usaha dipicu untuk meningkatkan kualitas atau mutu produk barang dan/atau jasa sehingga produknya memiliki keunggulan kompetitif di dalam dan di luar negeri. Kekhawatiran adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) ini bisa menghancurkan perkembangan industri, perdagangan, dan pengusaha kecil tidak masuk akal.³⁷

Pada kenyataannya, pelaku usaha masih saja melakukan pelanggaran hak dan kewajibannya kepada konsumen, yang secara nyata memanfaatkan situasi dan kondisi yang terjadi di masyarakat. Salah satunya pada pelaku

³⁶ Ahmadi Miru dan Sutaman Yudo, *Hukum Perlindungan...*, hal. 1

³⁷ *Ibid.*, hal. 116

usaha pelayanan jasa *catering*, masih banyak yang tidak memenuhi kewajiban dan secara otomatis pelaku usaha tersebut melakukan kesalahan terhadap konsumen dan merugikan konsumen, akan tetapi pelaku usaha tidak melakukan ganti rugi sepenuhnya dengan semestinya kepada konsumen. Hal itu memberatkan konsumen serta tidak mengindahkan konsumen sebagai pemakai jasa *catering*.

Dewasa ini, para pelaku usaha masih menggunakan sistem ekonomi konvensional yaitu ekonomi kapitalis yang mana pelaku usaha mencari keuntungan semaksimal mungkin dan mengeluarkan modal seminimal mungkin, hal ini menjadikan kesenjangan antara konsumen yang tidak seimbang yaitu para pelaku usaha yang tidak memikirkan kerugian yang diderita oleh konsumen dan membuat konsumen menjadi pihak yang lemah dan dirugikan. Karena ketika pelaku usaha pada jasa *catering* melakukan kesalahan yang merugikan konsumennya, mereka tidak memberikan ganti rugi yang selayaknya atau sepadan dengan apa yang dialami kerugian oleh konsumen.

Banyak sekali kerugian yang bermacam-macam yang dialami oleh konsumen pada usaha bisnis pelayanan jasa *catering*, yaitu telat dalam hal pengantaran atau pengiriman pesanan *catering*, porsi dan rasa tidak sesuai dengan harganya, konsumen ditolak oleh pelaku usaha ketika melakukan pemesanan karena kuota full ketika hari itu, makanan hancur di dalam kotak ketika dalam perjalanan pengantaran atau pengiriman, makanan cepat basi, teledornya pelaku usaha dalam mencatat pesanan konsumen yang berakhir

merugikan konsumen. Namun, masih saja ada pelaku usaha jasa *catering* tidak melakukan ganti rugi yang semestinya berupa memberikan potongan harga, memberikan tambahan pesanan yang sejenis atau setara dengan nilai atas kerugian yang telah ditimbulkannya kepada konsumen.

Sebagaimana di dalam hukum perdata yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tepatnya pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen ketika melakukan suatu pelanggaran terutama yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen, konsumen yang merasa dirugikan tersebut mempunyai hak untuk meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha sekaligus meminta ganti rugi sebesar kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut. hal ini seperti yang telah ditegaskan pada pasal 7 huruf g bahwa, “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.³⁸

Pada usaha bisnis pelayanan jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung ini merupakan bukan hanya memenuhi kepentingan usaha jasa *catering* yang ditekuni oleh pelaku usaha saja, akan tetapi juga memenuhi kepentingan konsumen yang bermanfaat, adil, seimbang dan mendapatkan keselamatan serta kepastian hukum. Seperti halnya pada perlindungan konsumen yang sudah ditetapkan

³⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 Huruf (g), hal. 7

pada pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa, “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.³⁹

1. Promosi atau Periklanan pada Usaha Jasa *Catering*

Adapun dalam hal periklanan atau promosi pelaku usaha pada jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung ini tidak melanggar aturan yang sudah ditentukan. Cara pelaku usaha dalam memperkenalkan usaha bisnis jasa *catering* ini dengan menyiarkan usahanya di salah satu stasiun radio FM di Tulungagung, melalui brosur, melalui dari orang ke orang dan juga dengan membuat stempel yang berisikan nama *catering*; alamat serta nomer telepon yang dapat dihubungi. Sesuai pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, periklanan atau promosi yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut telah sesuai dengan aturan UUPK yang telah ditentukan. Tepatnya pada pasal 9, pasal 10, pasal 12, dan pasal 15 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 9 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan pelayanan jasa *catering*, yaitu sebagai berikut:⁴⁰

³⁹*Ibid.*, Pasal 2, hal. 4

⁴⁰*Ibid.*, Pasal 9, hal. 8-9

- 1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
 - a) Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - b) Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - c) Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
 - d) Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e) Barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f) Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g) Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - h) Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i) Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
 - j) Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tampak keterangan yang lengkap;
 - k) Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- 2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud di atas dilarang untuk diperdagangkan;
- 3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap di atas dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Pada jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan

Tulungagung Kabupaten Tulungagung ini menerapkan pasal 9 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di dalam kegiatan promosi atau periklanan terhadap usaha jasa *catering*, yang mana pelaku usaha jasa *catering* tidak menggunakan cara promosi atau periklanan dengan langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain, menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek samping dan tampak keterangan yang

lengkap pada saat melakukan menyiarkan usaha melalui di salah satu stasiun radio FM di Tulungagung, melalui brosur, melalui dari orang ke orang dan juga dengan membuat stempel.

Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan pelayanan jasa *catering*, yaitu sebagai berikut:⁴¹

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- 1) Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- 2) Kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- 3) Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- 4) Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- 5) Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Hal ini sudah diterapkan oleh pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung bahwa ketika pelaku usaha melakukan promosi atau periklanan melalui via radio FM lokal, brosur dan stempel tidak mencantumkan harga, kegunaan, kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi, tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan, bahaya penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan produk asal yang dimiliki oleh pelaku usaha jasa *catering* tersebut.

⁴¹ *Ibid.*, Pasal 10, hal. 9-10

Pasal 12 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan pelayanan jasa *catering*, yaitu sebagai berikut:⁴²

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan sesuatu 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.

Pada jasa *catering* di Kelurahan Tamanan kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, dalam hal ini pelaku usaha ketika melakukan promosi atau periklanan terhadap usahanya melalui radio lokal, brosur dan stempel tidak melakukan perbuatan yang dilarang pada pasal 12 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mana dengan menggunakan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, sedangkan pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya.

Pasal 15 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan pelayanan jasa *catering*, yaitu sebagai berikut:⁴³

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

⁴² *Ibid.*, Pasal 12, hal. 10

⁴³ *Ibid.*, Pasal 15, hal. 11

Pada pasal ini, juga diterapkan oleh pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung pada saat promosi atau periklanan pada usahanya. Pelaku usaha jasa *catering* ini tidak melakukan promosi atau periklanan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen. Karena promosi atau periklanan yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *catering* ini hanya menggunakan *via* radio lokal, brosur, stempel serta dari orang ke orang, yang mana orang tersebut menyaksikan atau merasakan sendiri bagaimana keunggulan yang dimiliki oleh setiap jasa *catering*.

2. Bentuk Kelalaian Pelaku Usaha Jasa *Catering*

Konsumen jasa *catering* juga harus mendapatkan kepuasan pelayanan dari pelaku usaha, sehingga konsumen dapat memanfaatkan kebutuhannya sesuai dengan apa yang diinginkannya secara optimal. Namun, ada saja kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung yang mengakibatkan kerugian yang didapatkan oleh konsumen jasa *catering* tersebut. Hal itu, memberi efek kepada konsumen untuk tidak lagi menggunakan jasa *catering* tersebut dikarenakan hilangnya kepercayaan yang disebabkan kelalaian pelaku usaha. Ketika pelaku usaha melakukan kelalaian, sama halnya pelaku usaha melanggar hak yang dimiliki konsumen, seperti yang telah

ditetapkan pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

Hak Konsumen:⁴⁴

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.⁴⁵
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

⁴⁴ *Ibid.*, Pasal 4, hal. 4-5

⁴⁵ *Ibid.*, Pasal 4, hal. 39

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Bentuk kelalaian serta bentuk pertanggungjawaban dan ganti rugi yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung kepada konsumen, sebagai berikut:

- a. Telat dalam hal pengantaran atau pengiriman pesanan *catering*

Pelaku usaha melakukan kelalaian berupa telat dalam pengiriman pesanan merupakan kelalaian yang sangat fatal. Ketika acara sudah dimulai dan tamu sudah datang semua, akan tetapi pesanan *catering* belum kunjung datang. Tidak menutup kemungkinan dalam hal ini konsumen merasa dirugikan oleh apa yang dilakukan pelaku usaha tersebut, serta menjadikan konsumen meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha, seperti meminta potongan harga. Namun, terdapat alasan tersendiri untuk pelaku usaha yang melakukan kelalaian tersebut, yaitu dikarenakan banyak pesanan *catering* lainnya yang harus diselesaikan juga dalam waktu yang bersamaan, itu yang membuat pelaku usaha kalang kabut dan melakukan kelalaian dalam hal telat pengiriman pesanan sesuatu waktu yang telah dijanjikan. Kelalaian tersebut termasuk melanggar pada pasal 16 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen, yaitu:

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:⁴⁶

- 1) Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- 2) Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

b. Porsi dan Rasa Tidak Sesuai dengan Harga

Maksud dari porsi dan rasa tidak sesuai dengan harga tersebut ialah ketika konsumen sudah berlangganan dengan salah satu jasa *catering*, lalu pada suatu ketika konsumen merasa dirugikan pada saat memesan makanan yang rasa dan porsi tidak sama seperti pada saat dulu, padahal harganya tetap. Hal inilah yang juga menjadikan permasalahan di dalam usaha bisnis jasa *catering*, dan juga melanggar aturan yang sudah ditetapkan pada pasal 8 ayat (1) huruf (c) yang berbunyi, “pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya”.⁴⁷

c. Penolakan pesanan konsumen

Terjadinya penolakan pesanan konsumen dikarenakan pelaku usaha menerima banyak pesanan ketika konsumen tersebut juga pesan untuk di hari yang sama, pelaku usaha tidak menyanggupi pesanan yang terlalu banyak, oleh karena itu pelaku usaha menolak beberapa pesanan dari konsumen lain yang menjadikan konsumen

⁴⁶ *Ibid.*, Pasal 16, hal. 11

⁴⁷ *Ibid.*, Pasal 8 Ayat (1) Huruf (c), hal. 7

merasa kecewa dan berpindah ke *catering* yang lain secara mendadak. Tidak hanya menolak pesanan yang dipesan oleh konsumen, pelaku usaha juga meminta maaf dengan setulusnya kepada konsumen terkait penolakan tersebut dan konsumen pun juga memaafkan.

Pada pasal 4 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menjelaskan salah satu hak konsumen yang menjelaskan bahwa konsumen berhak memilih barang dan/atau jasa, “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”.⁴⁸ Pada pasal 7 huruf (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, juga menjelaskan tentang salah satu kewajiban pelaku usaha yang harus memperlakukan dan melayani konsumen secara baik, “memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”.⁴⁹ Dapat diartikan bahwa pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan dan pelaku usaha dilarang membedakan mutu pelayanan kepada konsumen.⁵⁰

d. Makanan atau pesanan *catering* cepat basi

Hal ini dikarenakan kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha, yang mana salah dalam pengolahan pesanan *catering* yang

⁴⁸ *Ibid.*, Pasal 4 Huruf (b), hal. 5

⁴⁹ *Ibid.*, Pasal 7 Huruf (c), hal. 6

⁵⁰ *Ibid.*

membuat pesanan tersebut tidak tahan lama dan menjadi basi. Kelalaian tersebut benarlah menjadi kerugian konsumen. Secara otomatis, pelaku usaha mendapatkan komplain dari konsumen dan meminta ganti rugi terhadapnya. Pelaku usaha pun bersedia untuk bertanggungjawab atas kelalaiannya dengan mengganti semua pesanan yang basi yang tidak layak untuk dikonsumsi dengan pesanan yang baru.

Kelalaian seperti itu, menjadikan bahwa barang yang diperdagangkan oleh pelaku usaha tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar, serta juga termasuk barang yang cacat, karena pesanan yang mudah basi. Pasal 8 ayat (1) huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa, “pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan”.⁵¹ Serta pada pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa, “pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud”.⁵² Barang-barang yang dimaksud adalah barang-

⁵¹ *Ibid.*, Pasal 8 Ayat (1) Huruf (a), hal. 7

⁵² *Ibid.*, Pasal 8 Ayat (2), hal. 8

barang yang tidak membahayakan konsumen menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁵³

e. Makanan atau pesanan *catering* hancur

Konsumen mendapatkan pesannya hancur di tempat, dikarenakan di dalam perjalanan pengantaran pesanan oleh pelaku usaha kurangnya kehati-hatian dalam pengantarannya tersebut dan menjadikan pesanan (terutama pesanan nasi kotak) yang hancur dengan posisi tidak pada awalnya dengan posisi tertata rapi. Konsumen pun melakukan komplain kepada pelaku usaha dan meminta pertanggungjawaban. Pelaku usaha meminta maaf atas kelalaiannya kepada konsumen dan memberikan potongan harga sesuai dengan permintaan konsumen.

Hal tersebut dapat dimengerti bahwa, pesanan atau makanan yang rusak adalah sama halnya dengan barang yang rusak. Telah ditetapkan pada pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa, “Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud”.⁵⁴ Seharusnya, pesanan yang hancur tersebut ditarik atau langsung diganti oleh pelaku usaha, karena itu merugikan konsumennya.

f. Salah mencatat pesanan *catering*

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ *Ibid.*

Kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha merupakan sebuah wanprestasi, yang mana tidak melakukan kewajibannya yang semestinya dan melanggar hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Namun, dari pihak konsumen pun ternyata tidak menyadari bahwa haknya dilanggar dan tidak menuntut ganti rugi sebagai ungkapan pertanggungjawaban pelaku usaha tersebut. Hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan terhadap konsumen pada perlindungan konsumen serta pentingnya penerapan perlindungan konsumen tersebut.

Salah mencatat pesanan yang dipesan oleh konsumen dikarenakan kelalaian pelaku usaha, dapat merugikan konsumen. Pelaku usaha pun mendapat komplain kepada konsumen, dengan meminta maaf yang dilakukan pelaku usaha dengan setulus hati membuat konsumen tersebut memaafkannya dan tidak meminta pertanggungjawaban berupa ganti rugi. Karena yang dipesanan masih dalam satu jenis makanan, seperti pada satu jenis jajanan lempeng. Namun, yang membedakan ada lempeng basah dan ada lempeng bakar, dalam hal ini konsumen memesan lempeng bakar tapi pelaku usaha membuat lempeng basah. Akan tetapi, kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut tetap masuk di dalam pelanggaran yang sudah ditetapkan pada pasal 16 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa, “pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa

melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi”.⁵⁵

Pada dasarnya pelaku usaha memiliki kewajiban tersendiri supaya tidak merugikan konsumennya, telah ditetapkan pada pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kewajiban pelaku usaha adalah:⁵⁶

- a. Beritikad baik dalam kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan, penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan/atau jasa yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian bila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung kepada konsumennya ini dilakukan dengan baik. Tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *catering* ini tetap pada ketentuan-ketentuan yang telah disepakati bersama antara pelaku usaha dan konsumen, serta tetap memperhatikan ketentuan-ketentuan yang

⁵⁵ *Ibid.*, Pasal 16 Huruf (b), hal. 11

⁵⁶ *Ibid.*, Pasal 7, hal. 6-7

telah ditetapkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketika pelaku usaha melakukan kelalaian yang menimbulkan kerugian konsumen pada jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung ini, pelaku usaha mempertimbangkan beberapa peluang untuk melakukan pertanggungjawaban kepada pihak konsumen yang telah dirugikan dalam usaha bisnis jasa *catering*.

3. Bentuk Kelalaian Konsumen pada Jasa *Catering*

Selain kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha, ternyata juga ada kelalaian yang dilakukan oleh konsumen itu sendiri. Seperti yang sudah diketahui bahwa di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini tidak hanya menjelaskan terkait perlindungan konsumen saja, akan tetapi di dalamnya juga terdapat penjelasan tentang perlindungan pelaku usaha. Ketika konsumen melakukan kelalaian, sama halnya konsumen melanggar hak yang dimiliki pelaku usaha, seperti yang telah ditetapkan pada pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

Hak pelaku usaha adalah:⁵⁷

- a. Hak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

⁵⁷ *Ibid.*, Pasal 6, hal. 6

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Bentuk kelalaian serta bentuk pertanggungjawaban dan ganti rugi yang dilakukan oleh konsumen pada jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung kepada pelaku usaha, sebagai berikut:

- a. Tidak membayar sisa kekurangan

Pada pelayanan jasa *catering* ini, umumnya ketika melakukan pemesanan setelah itu dianjurkan untuk membayar DP kurang lebihnya setengahnya dari jumlah semua pembayaran (50%). Sisa kurangan dari pembayaran tersebut akan dibayarkan atau dilunasi pada saat pesanan sudah terselesaikan dengan baik. Namun, terdapat salah satu kesalahan atau kelalaian konsumen yang tidak membayar sisa kurangan tersebut atau bahkan mau membayarnya akan tetapi dalam kurun waktu yang sangat lama. Itu yang menjadikan permasalahan dan mengalami kerugian oleh pihak pelaku usaha.

Hal ini menjadikan pihak konsumen tidak beritikad baik kepada pihak pelaku usaha dan melanggar kewajiban konsumen itu sendiri, seperti yang sudah ditetapkan di dalam pasal 5 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa, “Kewajiban Konsumen adalah beritikad baik

dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa”.⁵⁸

Konsumen juga melanggar hak pelaku usaha, telah ditetapkan pada pasal 6 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa, “Hak Pelaku Usaha adalah hak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”.⁵⁹

b. Salah memesan pesanan

Jarang sekali permasalahan terkait konsumen salah dalam memesan pesanan, sebagian besar permasalahan tersebut bersumber pada pelaku usaha. Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan juga bahwa konsumen juga melakukan kelalaian salah dalam memesan pesanan di dalam jasa *catering* tersebut. Ketika konsumen komplain kepada pelaku usaha terkait pesanan yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen, pada kenyataannya konsumen yang ternyata kurang teliti dalam hal memesan pesannya tersebut. Hal tersebut menjadikan konsumen melakukan perbuatan yang tidak beritikad baik kepada pelaku usaha, serta pelaku usaha juga berhak dalam mendapatkan perlindungan ketika terjadi hal seperti itu. Konsumen pun melanggar hak yang dimiliki oleh pelaku usaha. Pada pasal 6 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa, “Hak pelaku usaha

⁵⁸ *Ibid.*, Pasal 5 Huruf (b), hal. 5

⁵⁹ *Ibid.*, Pasal 6 Huruf (a), hal. 6

adalah hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik”.⁶⁰

Pada dasarnya konsumen memiliki kewajiban tersendiri supaya tidak melakukan kelalaian tersendiri dan merugikan produsen, telah ditetapkan pada pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kewajiban konsumen adalah:⁶¹

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

4. Bentuk Tangung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Catering*

Kerugian yang dialami oleh konsumen menjadikan konsumen tidak mendapatkan perlakuan atau pelayanan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, seperti telah ditetapkan pada pasal 4 huruf (g) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu, “hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”.⁶² Kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang menimbulkan kerugian yang dialami oleh konsumen ini, wajib untuk pelaku usaha bertanggungjawab atas kelalaiannya berupa ganti rugi. Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor

⁶⁰ *Ibid.*, Pasal 6 Huruf (b), hal. 6

⁶¹ *Ibid.*, Pasal 5, hal. 5-6

⁶² *Ibid.*, Pasal 4 Huruf (g), hal. 5

8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.⁶³

Ketika konsumen mengalami kerugian, konsumen berhak untuk meminta ganti rugi. Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan bahwa, “hak Konsumen adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya”.⁶⁴ Serta pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberi tanggung jawab yang berupa ganti rugi kepada konsumen, seperti telah dijelaskan pada pasal 7 huruf (f) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “Kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”.⁶⁵ Pasal 7 huruf (g) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan bahwa, “Kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian bila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.⁶⁶

⁶³ *Ibid.*, Pasal 19 Ayat (1), hal. 13

⁶⁴ *Ibid.*, Pasal 4 Huruf (h), hal. 5

⁶⁵ *Ibid.*, Pasal 7 Huruf (f), hal. 6

⁶⁶ *Ibid.*, Pasal 7 Huruf (g), hal. 7

Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen supaya terpenuhinya hak-hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen tersebut. Tanggung jawab pelaku usaha ini juga sudah dijelaskan pada pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen. Pasal 19 ayat (1), “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”⁶⁷ Jadi, pelaku usaha wajib untuk bertanggung jawab pada kelalaian yang sudah dilakukannya dengan memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen pada jasa *catering*.

Pasal 19 ayat (2), “ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian 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”.⁶⁸ Jadi, ganti rugi yang diberikan kepada pelaku usaha ini bisa berupa pengembalian uang sebesar apa yang telah dipesan oleh konsumen pada jasa *catering*, ataupun bisa memberikan ganti rugi yang berupa diskon dan/atau potongan harga dengan setara dengan jumlah kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut.

⁶⁷ *Ibid.*, Pasal 19 ayat (1), hal. 13

⁶⁸ *Ibid.*, Pasal 19 ayat (2), hal. 13-14

Pasal 19 ayat (3), “pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi”.⁶⁹ Jadi, pemberian ganti rugi yang dilakukan oleh pelaku usaha ini terdapat waktu tenggang, yaitu pada waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi tersebut atau setelah konsumen mengalami kerugian tersebut. Jika dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari pelaku usaha memberikan ganti rugi, maka tidak akan terjadi sengketa konsumen. Namun, sebaliknya jika dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi, maka akan terjadi sengketa konsumen. Konsumen yang dirugikan tersebut akan melakukan upaya hukum dengan cara menggugat pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa dengan baik.

Pada dasarnya, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang menimbulkan perikatan dan perjanjian memiliki dasar pada perlindungan konsumen. Tujuan dari adanya aturan perlindungan konsumen ini sendiri adalah terdapat pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen bertujuan:⁷⁰

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

⁶⁹ *Ibid.*, Pasal 19 ayat (3), hal. 14

⁷⁰ *Ibid.*, Pasal 3, hal. 4

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

5. Bentuk Penyelesaian Sengketa

Ketika ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha tidak sesuai dengan kerugian konsumen, tidak menutup kemungkinan terdapat tuntutan pidana kepada pelaku usaha tersebut. Pasal 19 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa, “pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan”.⁷¹ Akan tetapi, ketika pelaku usaha bisa membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka tuntutan tersebut dapat dijawab. Pasal 19 ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, “ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen”.⁷²

Pada kenyataannya, ada banyak permasalahan pada jasa *catering*, ketika pelaku usaha tidak melakukan tanggung jawabnya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen, pihak konsumen dapat

⁷¹ *Ibid.*, Pasal 19 Ayat (4), hal. 14

⁷² *Ibid.*, Pasal 19 Ayat (5), hal. 14

menyelesaikan sengketa tersebut pada tahap yang lebih serius lagi yaitu pada tahap penyelesaian sengketa konsumen yang mampu menampung dan menyelesaikan sengketa konsumen tersebut. Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa,

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;
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa;
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang;
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.⁷³

Pada pasal di atas, yang dapat digunakan oleh konsumen sebagai konsumen atau pengguna jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung yaitu pada pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada penyelesaian sengketa di luar pengadilan inilah yang dapat digunakan bagi konsumen *catering*, karena penyelesaian sengketa ini dilakukan pada penggugat individu yang dalam hal ini konsumen jasa *catering* yang merupakan penggugat individu karena yang dirugikan hanya konsumen yang memesan pesanan pada jasa *catering*. Pada

⁷³*Ibid.*, Pasal 45, hal. 23

dasarnya, pada usaha bisnis jasa *catering* ini menggunakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan proses yang digunakan ialah penyelesaian secara damai yang dilakukan oleh para pihak konsumen dan pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung dengan melakukan kesepakatan yang menggunakan sistem ganti rugi.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat ditempuh oleh konsumen jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung untuk mengambil hak-haknya konsumen kembali secara utuh, dengan cara kesepakatan antara kedua belah pihak yaitu antara pelaku usaha dengan konsumen untuk menetapkan besarnya ganti rugi serta untuk menjamin hak dari konsumen agar terhindar dari perbuatan yang tidak bertanggungjawab oleh pelaku usaha. jadi, dapat disimpulkan bahwa upaya penyelesaian sengketa konsumen pada jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung ini menggunakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara damai dan bermusyawarah memberikan kewenangan yang lebih besar kepada para pihak untuk menyelesaikan dan menemukan penyelesaian masalah sehingga mencapai suatu kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumenjasa *catering*. Alasan pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung ini menggunakan penyelesaian sengketa dengan

musyawarah dikarenakan penyelesaian tersebut lebih efisien, praktis, dan yang paling utama adalah tidak menghabiskan dana yang banyak.

Gugatan dalam penyelesaian sengketa ini atas pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha dapat dilakukan oleh beberapa pihak tertentu, seperti telah ditentukan pada pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:⁷⁴
 - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. Kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
2. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf (b), huruf (c), atau huruf (d) diajukan kepada peradilan umum.
3. Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf (d) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Dapat dipahami pihak mana saja yang dapat menggugat atas pelanggaran pelaku usaha, yaitu:

1. *Small Claim*

⁷⁴ *Ibid.*, Pasal 46, hal. 23

Pada pasal 46 ayat (1) huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini menyatakan bahwa gugatan dapat dilakukan oleh seorang konsumen yang dirugikan. *Small claim* merupakan jenis gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen, sekalipun dilihat secara ekonomis, nilai gugatannya sangat kecil. Jadi, dapat disimpulkan bahwa gugatan seorang konsumen termasuk pada gugatan kecil (*small claim*).

2. *Class Action*

Pada pasal 46 ayat (1) huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini menyatakan bahwa gugatan juga dapat dilakukan oleh kelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama (gugatan kelompok). Gugatan kelompok (*class action*) harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah adanya bukti transaksi.⁷⁵

3. *Legal Standing* untuk LPKSM

Pada pasal 46 ayat (1) huruf (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini menyatakan bahwa gugatan dapat juga dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang memenuhi syarat (*legal standing* untuk LPKSM), yang mana *legal standing* untuk

⁷⁵ *Ibid.*, Pasal 46 Ayat (1) huruf (b), hal. 23

LPKSM ini merupakan proses beracara yang menggunakan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Jadi, ketika konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha pada jasa *catering*, pelaku usaha tidak dapat bertanggungjawab atas kerugian tersebut serta tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen, maka konsumen berhak menggugat pelaku usaha tersebut. Konsumen dapat menggunakan *pertama*, gugatan dengan cara *small action*, yaitu ketika yang dirugikan oleh pelaku usaha hanyalah seorang konsumen. *Kedua*, gugatan dengan cara *class action*, yaitu ketika yang dirugikan oleh pelaku usaha sekelompok konsumen yang dirugkan dalam kepentingan yang sama. *Ketiga*, gugatan dengan cara *legal standing* untuk LPKSM, yaitu gugatan yang dilakukan oleh konsumen yang dibantu oleh LPKSM.

Namun, pada dasarnya usaha bisnis jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung ini ketika konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha pada jasa *catering*, pelaku usaha tidak dapat bertanggungjawab atas kerugian tersebut serta tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen, maka konsumen berhak menggugat pelaku usaha tersebut. Konsumen dapat menggunakan gugatan dengan cara *small action*, yaitu ketika yang dirugikan oleh pelaku usaha hanyalah seorang konsumen. Alasan lebih tepat dengan menggunakan gugatan dengan cara *small action* pada jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung ini adalah

karena penggugat yang menggugat adalah konsumen yang bersifat individu.

6. Bentuk Sanksi Pelaku Usaha Jasa *Catering*

Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menjelaskan terkait sanksi administratif yang dikenakan bagi pelaku usaha yang melanggar tanggung jawab tentang ganti rugi atas kerusakan atau kerugian yang dialami konsumen yang diakibatkan oleh pelaku usaha, serta melanggar tentang ganti rugi yang berupa pengembalian sejenis atau setara dengan banyaknya kerugian yang dialami konsumen. Berikut isi dari pasal 60:

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar pasal 19 ayat (2) dan ayat (3);
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah);
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lanjut dalam peraturan perundang-undangan.⁷⁶

Adapun sanksi pidana yang dijelaskan pada pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terkait pelaku usaha yang melanggar tentang perbuatan-perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha tersebut, tentang larangan cara promosi/periklanan yang sudah ditetapkan. Berikut isi dari pasal:

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 15, dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah);

⁷⁶ *Ibid.*, Pasal 60, hal. 30

- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 12, pasal 16, dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).⁷⁷

Pada sanksi pidana tersebut, terdapat juga hukuman tambahan bagi pelaku usaha sanksi pidana. Pada pasal 63 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah menjelaskan terkait hukuman tambahan sebagai berikut:

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:⁷⁸

- a. Perampasan barang tertentu;
- b. Pengumuman keputusan hakim;
- c. Pembayaran ganti rugi;
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. Pencabutan izin usaha.

Jadi, terdapat beberapa pelanggaran bagi pelaku usaha yang dapat dikenakan sanksi administratif dan sanksi pidana yang telah ditentukan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

C. Penerapan Perlindungan Konsumen atas Jasa *Catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung Menurut Etika Bisnis Islam

Dalam menjalankan bisnis yang dibimbing oleh Allah SWT, maka aktivitas bisnis merupakan suatu upaya untuk mengelola kombinasi antara

⁷⁷ *Ibid.*, Pasal 62, hal. 30-31

⁷⁸ *Ibid.*, Pasal 63, hal. 31

sumber daya manusia, sumber daya alam, modal, dan teknologi untuk menciptakan atau membuat produk yang memiliki nilai untuk memperoleh keuntungan yang biasanya bergandengan dengan tingkat resiko tertentu.⁷⁹ Islam mengajarkan agar setiap muslim bekerja keras untuk meraih kejayaan di dunia sebagai jembatan menuju akhirat, yaitu dengan cara berbisnis dengan motivasi ibadah.⁸⁰ Bisnis yang dibangun berdasarkan kaidah-kaidah Al-Qur'an dan Hadits akan mengantarkan para pelakunya mencapai sukses dunia dan akhirat. Standar etika perilaku bisnis syariah adalah mendidik agar para pelaku bisnis dalam menjalankan bisnisnya dengan *taqwa* (selalu mengingat kepada Allah SWT), *aqshid* (sederhana, rendah hati, sopan), *khidmad* (melayani dengan baik), dan *amanah* (dapat dipercaya).⁸¹

Bisnis yang diperbolehkan oleh Islam adalah bisnis yang menghasilkan pendapatan yang halal dan berkah. Sejumlah jenis usaha yang diperbolehkan oleh syari'at Islam adalah perdagangan, industri tekstil dan pakaian jadi, produk makanan dan minuman, pertambangan, industri transportasi, industri pendidikan, konstruksi dan pertukangan, industri kesehatan, pertanian dan perkebunan, peternakan dan perikanan, industri keuangan.⁸² Adapun bisnis yang dilarang oleh Islam adalah meminta-minta, perjudian, pelacuran, mencuri, memperlancar usaha dengan suap, perusahaan

⁷⁹ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah Kaya di Dunia Terhormat di Akhirat*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hal. 5

⁸⁰ *Ibid.*, hal. 13

⁸¹ *Ibid.*, hal. 187-192

⁸² *Ibid.*, hal. 198-218

terlarang, perusahaan riba, mengurangi timbangan, produksi dan jual beli barang haram, monopoli dan penimbunan barang.⁸³

Di dalam ilmu fiqih, fiqih adalah salah satu ilmu tentang hukum yang secara khusus mengatur beberapa aspek kehidupan manusia, baik kehidupan manusia secara pribadi, kehidupan manusia dengan manusia, maupun kehidupan manusia dengan Allah SWT. Kehidupan manusia dengan manusia ini lah bisa disebut dengan fiqih muamalah. Dalam kehidupan bermuamalah, Islam telah memberikan garis kebijaksanaan perekonomian yang jelas. Transaksi bisnis merupakan hal yang sangat diperhatikan dan dimuliakan oleh Islam. Perdagangan yang dilakukan secara jujur sangat disukai oleh Allah SWT, dan Allah SWT memberikan rahmat-Nya kepada orang-orang yang berbuat demikian. Perdagangan bisa saja dilakukan individual atau perusahaan dan berbagai lembaga tertentu yang serupa.⁸⁴

Istilah bermuamalah pun tidak jauh dengan berbisnis, karena berbisnis juga merupakan suatu hubungan aktivitas antara manusia dengan manusia. Seorang pebisnis muslim sudah selayaknya menghiasi dirinya dengan akhlak yang baik. Sikap itu tidak hanya muncul dari sisi kepentingan komersial saja, namun sikap itu harus muncul dari keyakinan yang kokoh. Porosnya adalah ketaatan kepada Allah SWT dan mengikuti jejak Rasulullah SAW serta mendapatkan pahala. Kalaupun dengan akhlak yang baik tersebut mereka

⁸³ *Ibid.*, hal. 218-237

⁸⁴ Kutbuddin Aibak, *Kajian Fikih Kontemporer...*, hal. 213-214

mendapatkan keuntungan dalam bisnisnya, hal itu terjadi sebagai hasil tujuan samping yang bukan tujuan utama.⁸⁵

Dalam Islam, telah menawarkan asas-asas mendasar serta petunjuk untuk dapat diklasifikasikan dalam empat macam yaitu tauhid, keadilan, kebebasan berkehendak, pertanggungjawaban, kebenaran, perbuatan baik dan ibadah kepada orang-orang yang beriman untuk suatu kebaikan dan perilaku etis dalam berbisnis. Pada asas dasar yang telah ditetapkan dalam Islam mengenai perdagangan adalah manifestasi dari adanya etika dengan tolak ukur kejujuran, kepercayaan dan ketulusan.

Pada dasarnya, tujuan diciptakannya syari'at yakni terwujudnya kemaslahatan manusia di dunia dan di akhirat, sebagai aspek inti dapat diwujudkan. Kemaslahatan ini dapat diwujudkan dan dipelihara.⁸⁶ Pada istilah barang dan/atau jasa dalam hukum ekonomi Islam disebut sebagai harta, karena harta terdiri dari barang dan/atau jasa itu sendiri. Di dalam Islam, tidak ada bedanya istilah konsumen akhir ataupun konsumen sementara. Para ahli hukum Islam juga tidak membedakan dengan harta antara barang konsumsi, barang produksi, dan barang perantara sebagaimana yang terdapat dalam ilmu ekonomi umum. Hal ini membawa pengaruh pada definisi konsumen yang harus dilindungi dalam Islam, karena konsumen dalam Islam termasuk semua pemakai barang, apakah barang tersebut dipakai

⁸⁵ Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta: UUP-AMO YKPN, 2008), hal. 3

⁸⁶ Kutbuddin Aibak, *Metodologi Pembaruan Hukum Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hal. 60-64

langsung hingga habis atau dijadikan alat perantara untuk diproduksi selanjutnya.⁸⁷

Dalam Islam, terutama pada fiqih muamalah menyatakan bahwa perbuatan yang dapat merugikan satu pihak tidak dibatasi pertanggungjawaban dengan adanya jangka waktu. Selama kerugian yang ditimbulkan memang benar disebabkan oleh pihak tersebut, maka pertanggungjawaban tetap ada demi tercapainya asas keseimbangan yang berlaku.⁸⁸ Keadilan di dalam hukum Islam ini berarti merupakan keseimbangan antara kewajiban yang harus terpenuhi oleh manusia dengan kemampuan manusia untuk menunaikan kewajiban tersebut. Jika keadilan itu dilanggar, maka akan terjadi ketidakseimbangan dalam pergaulan hidup yang dikarenakan satu pihak akan dirugikan dan sementara yang lainnya memperoleh keuntungan. Jika asas keadilan rusak yang dikarenakan dilanggar, maka tentu mengakibatkan seluruh masyarakat mengalami kerusakan yang akan menimpa banyak orang.

Dalam penelitian ini, peneliti akan mengetahui apakah praktik dalam penerapan perlindungan konsumen atas jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung sudah sesuai dengan teori perlindungan konsumen dalam etika bisnis Islam atau belum, serta apa saja yang dilanggar dalam penerapan perlindungan konsumen atas jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung. Pada praktik dalam penerapan perlindungan konsumen atas jasa *catering* di

⁸⁷ *Ibid.*, hal. 10

⁸⁸ Rozalinda, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006), hal. 18-20

Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung ini, peneliti dapat melihatnya dari bagaimana tanggung jawab pelaku usaha yang berbuat kelalaian dalam melakukan hak dan kewajibannya.

Etika bisnis mempunyai fungsi substantial membekali para pelaku bisnis beberapa hal sebagai berikut ini:⁸⁹

1. Membangun kode etik Islam yang mengatur, mengembangkan, dan menancapkan metode berbisnis dalam kerangka ajaran agama. Kode etik ini juga menjadi simbol arahan agar melindungi pelaku bisnis dari resiko;
2. Kode etik Islam dapat menjadi dasar hukum dalam menetapkan tanggung jawab pelaku bisnis, terutama bagi diri mereka sendiri, antara komunitas bisnis, masyarakat, dan di atas segalanya adalah tanggung jawab di hadapan Allah SWT;
3. Kode etik dipersepsi sebagai dokumen hukum yang dapat menyelesaikan persoalan yang muncul, daripada harus diserahkan kepada pihak peradilan;
4. Kode etik dapat memberi kontribusi dalam penyelesaian banyak persoalan yang terjadi antara sesama pelaku bisnis, antara pelaku bisnis dan masyarakat tempat mereka bekerja. Sebuah hal yang dapat membangun persaudaraan dan kerja sama antara mereka semua;
5. Kode etik dapat membantu mengembangkan kurikulum pendidikan, pelatihan, dan seminar yang diperuntukkan bagi pelaku bisnis yang

⁸⁹ Erni R. Ernawan, *Business Ethics...*, hal. 114-115

menggabungkan nilai-nilai, moral, dan pelaku baik dengan prinsip-prinsip bisnis kontemporer;

6. Kode etik ini dapat mempresentasikan bentuk aturan Islam yang konkret dan bersifat kultural sehingga dapat mendiskripsikan *comprehensiveness* (*universalitas*) dan orisinalitas ajaran Islam yang dapat diterapkan di setiap zaman dan tempat, tanpa harus bertentangan dengan nilai-nilai Ilahi.

Landasan normatif dalam etika bisnis Islam sudah pasti bersumber dari ajaran Islam yaitu Al-Qur'an dan Sunnah Nabi Muhammad SAW. Dalam konteks ini, akan dibagi ke dalam beberapa aspek-aspek dalam memberikan pengelompokan secara garis besar dan/atau norma-norma Islam dalam memberikan pedoman dalam menjalankan atau mengelola bisnis yang harus dilakukan oleh pelaku bisnis yang betul-betul komit untuk membumikan ajaran Islam dalam lapangan kegiatan bisnis. Dalam etika bisnis Islam setidaknya mengandung beberapa nilai dasar etika dalam berbisnis yang menjadikan pondasi dalam praktik bermuamalah, yang seharusnya nilai dasar etika dalam berbisnis ini harus terpenuhi dan dijalankan semuanya oleh pelaku usaha. Akan tetapi, dalam praktiknya di jasa *catering* Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung masih ada pelaku usaha yang tidak memenuhi beberapa nilai dasar etika dalam berbisnis tersebut, atau bahkan melanggar beberapa nilai dasar etika dalam berbisnis pada praktik bermuamalah, yaitu:⁹⁰

⁹⁰ Abdul Aziz, *Etika Bisnis...*, hal. 43

1. Kesatuan (*Tauhid/Unity*)

Konsep kesatuan ini, Islam menawarkan keterpaduan agama, ekonomi, dan sosial demi membentuk kesatuan. Nabi Muhammad SAW dalam kegiatan ekonomi telah menerapkannya, bahwa setiap harta (*asset*) dalam transaksi bisnis hakekatnya milik Allah SWT. Pelaku ekonomi (manusia) hanya mendapatkan amanah mengelola dan oleh karenanya seluruh *asset* dan transaksi harus dikelola sesuai dengan ketentuan pemilik yang hakiki yaitu Allah SWT.

Jika konsep tauhid diaplikasikan dalam etika bisnis, maka seorang pengusaha muslim tidak akan:⁹¹

- a. Berbuat diskriminatif terhadap pekerja, pemasok, pembeli, atau siapapun dalam bisnis atas dasar ras, warna kulit, jenis kelamin atau agama.

Dalam hal ini, pada pihak pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung menerapkan sistem ini, mereka tidak membedakan antara konsumen satu dengan konsumen lainnya. Tidak menilai dari latar belakang konsumen seperti apa, tugas daripada pelaku usaha jasa *catering* ini tetap melayani dengan sebaik mungkin sesuai dengan apa yang diinginkan dan apa yang dipesan oleh konsumen tersebut.

⁹¹ *Ibid.*

- b. Dapat dipaksa untuk berbuat tidak etis, karena ia hanya takut dan cinta kepada Allah SWT. Ia selalu mengikuti aturan perilaku yang sama dan satu, dimanapun apakah itu di masjid, ditempat kerja atau aspek apapun dalam kehidupannya.

Dalam hal ini, pada pihak pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung menerapkan sistem ini, dalam hal apapun pelaku usaha tetap berbuat etis kepada konsumen. Namun, tidak dipungkiri pelaku usaha jasa *catering* masih saja sedikit melakukan perbuatan yang tidak etis kepada konsumennya, yaitu dengan berbuat kesalahan atau melakukan kelalaian yang menimbulkan kerugian pada konsumen.

- c. Menimbun kekayaan dengan penuh keserakahan. Konsep amanah atau kepercayaan memiliki makna yang sangat penting baginya karena ia sadar bahwa semua harta dunia bersifat sementara dan harus dipergunakan secara bijaksana.

Dalam hal ini, pada pihak pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung tidak menerapkan sistem ini, karena dapat dilihat bahwa pelaku usaha masih belum amanah melaksanakan pesanan sesuai dengan apa yang dipesan oleh konsumennya, yaitu masih saja ada pelaku usaha jasa *catering* yang melakukan beberapa kelalaian yang menimbulkan kerugian pada konsumen.

2. Keseimbangan (*Equilibrium*/Adil)

Prinsip keadilan atau keseimbangan artinya adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban. Prinsip ini dijadikan sebagai titik tolak kesadaran setiap manusia terhadap hak-hak orang lain dan kewajiban dirinya sendiri. Jika ia berkewajiban melakukan sesuatu, ia berhak menerima sesuatu, antara hak dan kewajiban harus berjalan seimbang dan dirasakan adil untuk dirinya dan orang lain.⁹²

Tidak diragukan lagi bahwa keadilan merupakan pra-syarat bisnis dan perdagangan sebagaimana keadilan melingkupi seluruh wilayah kehidupan manusia. Keadilan berarti bahwa semua orang hendaknya diperlakukan secara patut, tanpa ada tekanan dan diskriminasi yang tidak patut. Keadilan mencakup perlakuan adil, kesamaan dan satu rasa memiliki, serta keseimbangan. Keadilan diwajibkan berlaku dalam harga, kualitas produk, memperlakukan pekerjaan, memperhatikan lingkungan dan akibat sosial dari keputusan-keputusan bisnis.

Adil termasuk norma paling utama dalam seluruh aspek perbisnisan. Adapun berbagai macam keadilan dalam aktifitas ekonomi, antara lain keadilan dalam produksi, keadilan dalam konsumsi, keadilan dalam distribusi, dan keadilan dalam pertukaran. Berikut penjelasan masing-masing dari macam keadilan tersebut:

a. Keadilan dalam Produksi

Islam membenarkan semua aturan produksi yang berdasarkan kepada keadilan dan memberikan kebebasan sepenuhnya untuk

⁹² Beni Ahmad Saebani, *Filsafat Hukum...*, hal. 235

mencari penghidupan sejauh mereka tidak melanggar prinsip keadilan atau mengancam kepentingan umum.

b. Keadilan dalam Konsumsi

Islam mengakui hak setiap orang untuk memiliki semua harta yang diperoleh dengan cara yang halal. Tetapi Islam tidak membenarkan penggunaan harta yang diperbolehnya itu dengan cara yang sewenang-wenang. Islam membatasi penggunaan harta yang diperoleh seseorang, yaitu dibelanjakan atau diinvestasikan untuk pengembangan hartanya itu atau disimpan (ditabung).

c. Keadilan dalam Distribusi

Prinsip utama yang menentukan dalam distribusi (kekayaan) ialah keadilan dan kasih sayang. Tujuan pendistribusian itu ada dua yaitu:

- 1) Agar kekayaan tidak menumpuk pada segolongan kecil masyarakat tetapi selalu beredar dalam masyarakat;
- 2) Berbagai faktor produksi perlu mempunyai pembagian yang adil dalam kemakmuran negara.

d. Keadilan dalam Pertukaran

Prinsip keadilan dilakukan dengan tegas terhadap berbagai bentuk kegiatan perdagangan (perekonomian) di jaman Rasulullah SAW, beliau menjaga bentuk perdagangan yang mempunyai ciri-ciri keadilan dan kesamarataan bagi semua pihak dan melarang segala

bentuk perdagangan yang menyebabkan keuntungan bagi seseorang tetapi merugikan orang lain.⁹³

Dalam hal ini, pada kenyataannya pada pihak pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung masih saja ada yang belum menerapkan prinsip keadilan ini. Dapat diketahui bahwa hubungan antara pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang, dikarenakan terjadinya beberapa hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi dan dilanggar oleh pelaku usaha atas kelalaian yang diperbuat, serta kewajiban pelaku usaha pun juga masih belum sempurna dilakukan sebagai rasa tanggung jawab kepada konsumen yang dirugikan dalam bentuk memberikan ganti rugi.

3. Kehendak Bebas

Kehendak bebas, prinsip kebebasan ini mengalir dalam ekonomi Islam. Prinsip transaksi ekonomi yang menyatakan asas hukum ekonomi adalah halal, seolah mempersilahkan para pelakunya melaksanakan kegiatan ekonomi sesuai yang diinginkan, menumpahkan kreativitas, modifikasi dan ekspansi sebesar-besarnya, bahkan transaksi bisnis dapat dilakukan dengan siapa pun secara lintas agama. Untuk memenuhi tuntunan keadilan dan kesatuan, manusia perlu mempertanggungjawabkan tindakanya secara logis, prinsip ini berhubungan erat dengan kehendak bebas. Ia menetapkan batasan mengenai apa yang bebas dilakukan oleh manusia dengan bertanggungjawab atas semua yang dilakukannya.

⁹³ LF Dewi, *Etika Bisnis Islam*, Jurnal 2012, <http://digilib.uinsby.ac.id> Diases pada tanggal 03/03/2018 21:22 WIB

Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis Islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif, dan kepentingan individu dibuka lebar. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya. Kecenderungan manusia untuk terus-menerus memenuhi kebutuhan pribadinya yang tak terbatas dikendalikan dengan adanya kewajiban setiap individu terhadap masyarakatnya melalui zakat, infak dan sedekah.

Dalam hal ini, pada kenyataannya pada pihak pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung melakukan kebebasan kehendak dengan bebas membuat inovasi pelayanan jasa *catering*, dimulai dari macam-macam pelayanannya seperti apa serta produk-produk yang disediakan untuk dapat menarik banyak konsumen supaya dapat mengembangkan usaha jasa *catering*. Tidak lupa juga, para pelaku usaha *catering* juga menyisihkan sebagian hasil dari usaha bisnis jasa *catering* ini untuk dishodaqohkan supaya rezeki yang didapat mengalir dengan berkah.

4. Kebenaran (kebajikan dan kejujuran)

Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliputi proses akad (transaksi) proses mencari atau memperoleh komoditas pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan. Dengan prinsip kebenaran ini maka etika bisnis Islam sangat menjaga dan berlaku preventif terhadap

kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi, kerjasama atau perjanjian dalam bisnis.

Dalam hal ini, pada kenyataannya pada pihak pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung masih sulit untuk menerapkan prinsip kebenaran, karena pada dasarnya permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam usaha jasa *catering* bersumber dari kelalaian yang dilakukan pelaku usaha. Termasuk pada kerjasama atau perjanjian dalam bisnis antara pelaku usaha jasa *catering* dengan konsumen, yang mana banyak sekali kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha itu sendiri yang menimbulkan kerugian pada konsumen, seperti telat dalam hal pengantaran atau pengiriman pesanan *catering*, porsi dan rasa tidak sesuai dengan harganya, konsumen ditolak oleh pelaku usaha ketika melakukan pemesanan karena kuota full ketika hari itu, makanan hancur di dalam kotak ketika dalam perjalanan pengantaran atau pengiriman, makanan cepat basi, teledornya pelaku usaha dalam mencatat pesanan konsumen yang berakhir merugikan konsumen.

5. Ibadah (Penyerahan Total)

Kemampuan pelaku bisnis untuk menjadikan penghambaan manusia kepada Tuhan sebagai wawasan batin sekaligus komitmen moral yang berfungsi memberikan arah, tujuan dan pemaknaan terhadap aktualisasi kegiatan bisnisnya. Dalam hal ini, para pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten

Tulungagung merupakan pelaku usaha yang giat dalam menekuni usahanya, dengan tetap berpegang teguh pada keyakinannya yaitu tetap pasrah kepada Allah SWT dalam segala hal usaha yang telah mereka tekuni ini.

Adapun prinsip-prinsip etika dalam Islam dalam berbisnis lainnya yang menjadikan nilai dasar etika dalam berbisnis pada praktik bermuamalah:⁹⁴

1. *Benevolence* (perbuatan baik)

Ihsan (*benevolence*), artinya melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain, tanpa adanya kewajiban tertentu yang mengharuskan perbuatan tersebut atau dengan kata lain beribadah dan berbuat baik seakan-akan melihat Allah SWT. Jika tidak mampu, maka yakinlah Allah SWT melihat. Ada sejumlah perbuatan yang dapat men-*support* pelaksanaan aksioma ihsan dalam bisnis, yaitu:

- a. Kemurahan hati

Kemurahan hati adalah fondasi dan ihsan. Keihsanan adalah tindakan terpuji yang dapat memengaruhi hampir setiap aspek dalam hidup. Keihsanan adalah atribut yang selalu mempunyai tempat terbaik di sisi Allah SWT. Kemurahan hati bisa disebut dengan kedermawanan hati dapat terkait dengan keihsanan, jika

⁹⁴ Faisal Badroen, *Etika Bisnis...*, hal. 88-104

diekspresikan dalam bentuk perilaku kesopanan dan kesantunan, pemaaf, mempermudah kesulitan yang dialami orang lain.

Hal ini, dapat dilihat pada pelaku bisnis jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung dengan tetap sopan dan memaafkan ketika konsumen melakukan kesalahan kepada pelaku usaha, serta ketika pelaku usaha yang melakukan kelalaiannya tetap meminta maaf dengan setulusnya kepada konsumen yang dirugikan dan tetap bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi (mempermudah kesulitan yang dialami konsumen).

b. Motif pelayanan

Motif pelayanan merupakan kunci utama organisasi bisnis Islami yang harus bisa memperhatikan setiap kebutuhan dan kepentingan pihak lain (*stakeholders*), menyiapkan setiap tindakan yang membantu pengembangan atau pembangunan kondisi sosial dan lain sebagainya, selama muslim tersebut bergiat dalam aktivitas bisnis, maka kewajiban seorang muslim untuk memberikan yang terbaik untuk komunitasnya dan bahkan untuk kemanusiaan secara umum.

Pada usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, setiap pelaku usaha selalu menginginkan yang terbaik untuk memberikan pelayanan kepada konsumen. Akan tetapi, tidak dipungkiri bahwa masih tetap terjadi

beberapa kelalaian-kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha yang dikarenakan kurang kehati-hatiannya pelaku usaha dalam mengolah pesanan yang dipesan oleh konsumen serta dalam melayani konsumen itu sendiri, alhasil konsumen merasa dirugikan olehnya. Motif pelayanan pada jasa *catering* ini masih kurang dalam penerapannya, dikarenakan kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut.

- c. Kesadaran akan adanya Allah SWT dan aturan yang berkaitan dengan pelaksanaan yang menjadi prioritas.

Usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung tetap menerapkan prinsip syariah dalam berbisnis. Pada kenyataannya, ketika pelaku usaha jasa *catering* melakukan sedikit kesalahan dalam melayani konsumen, mereka langsung menemui konsumennya untuk meminta maaf serta memberikan ganti rugi berupa potongan harga, atau bahkan uang kembali. Hal ini, merupakan pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen yang tetap pada prinsip syariah, di mana tetap memprioritaskan kenyamanan dan kepuasan konsumen jasa *catering*.

2. *Responsibility* (Tanggung Jawab)

Tanggung jawab muslim yang sempurna ini tentu saja didasarkan atas cakupan kebebasan yang luas, yang dimulai dari kebebasan untuk memilih keyakinan dan berakhir dengan keputusan yang paling tegas

yang perlu diambilnya. Kebebasan tanpa batas adalah suatu hal yang mustahil dilakukan oleh manusia karena tidak menuntut adanya pertanggungjawaban untuk memenuhi tuntutan keadilan dan kesatuan, karena manusia perlu mempertanggungjawabkan tindakannya.

Pada usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung ada beberapa kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha yang mana merugikan konsumen. Ketika pelaku usaha jasa *catering* melakukan kelalaian, secara wajib dan mutlak untuk pelaku usaha bertanggungjawab atas kesalahannya tersebut kepada konsumen dengan baik. Hal ini, sudah diterapkan oleh pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.

Persyaratan untuk meraih keberkahan atas nilai utama pelaku bisnis harus memperhatikan beberapa prinsip etika yang telah digariskan dalam Islam, antara lain jujur dalam takaran, menjual barang yang baik mutunya, dilarang menggunakan sumpah, bermurah hati, menetapkan harga dengan transparan, dan tidak ada unsur penipuan.⁹⁵ Dalam hal ini, pada jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, pelaku usaha juga menerapkan pada prinsip jujur dalam takaran, menjual barang yang baik mutunya, dilarang menggunakan sumpah, bermurah hati, menetapkan harga dengan transparan, dan tidak ada unsur penipuan, seperti yang sudah dijelaskan di atas. Karena pada dasarnya, usaha bisnis tidak akan

⁹⁵ R. Lukman Furoh, *Etika Bisnis...*, hal. 157

bisa bertahan lama ketika pelaku usaha tidak dapat menerapkan prinsip etika yang telah digariskan dalam Islam yang merupakan persyaratan untuk meraih keberkahan atas nilai utama pelaku bisnis. Pada kenyataannya di dalam usaha bisnis jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung ini merupakan usaha bisnis yang sudah lama berdiri dan sudah berganti generasi dialihkan oleh anaknya masing-masing dan tetap jaya sampai saat ini.

Ketika pelaku usaha melakukan kesalahan dalam usahanya dan merugikan konsumennya, sebagai pelaku usaha hendaknya mendapatkan hak untuk mendapatkan ganti rugi atas apa yang dialaminya atas kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut. Jika pesanan yang dipesan oleh konsumen pada jasa *catering* ini tidak sesuai dengan yang dipesan sebelumnya, secara otomatis pelaku usaha melakukan kesalahan pada pesanan *catering*, maka pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kelalaian yang telah dilakukannya.

Pada realitanya di dalam usaha jasa *catering* Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, ketika pelaku usaha melakukan kelalaian dalam melayani pesanan *catering* seperti telat dalam hal pengantaran atau pengiriman pesanan *catering*, porsi dan rasa tidak sesuai dengan harganya, konsumen ditolak oleh pelaku usaha ketika melakukan pemesanan karena kuota full ketika hari itu, makanan hancur di dalam kotak ketika dalam perjalanan pengantaran atau pengiriman, makanan cepat basi, teledornya pelaku usaha dalam mencatat pesanan konsumen yang berakhir

merugikan konsumen. Secara otomatis pelaku usaha langsung menemui konsumen yang dirugikannya dan bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukannya dengan memberi ganti rugi berupa potongan harga, mengganti pesanan sebanyak pesanan yang tidak sesuai tersebut atau bahkan mengembalikan uang sebesar yang dialami kerugian pada konsumen.

Pada etika bisnis Islam telah dijelaskan bahwa kerugian yang diderita oleh konsumen karena cacat atau tidak sesuai dengan keinginan konsumen merupakan perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggungjawab atas perbuatannya tersebut. Tanggung jawab jika dihubungkan dengan penyebab ganti rugi (*dhaman*) dapat dibedakan menjadi 5 (lima) yaitu ganti rugi karena perusakan, ganti rugi karena transaksi, ganti rugi karena perbuatan, ganti rugi karena penahanan, dan ganti rugi karena tipu daya. Berikut penjelasannya:⁹⁶

1. Ganti rugi karena perusakan (*dhaman itlaf*)

Ganti rugi karena perusakan (*dhaman itlaf*) merupakan jenis ganti rugi akibat dari perusakan barang. Ganti rugi ini tidak hanya berhubungan dengan kerusakan harta benda saja, akan tetapi juga menyangkut jiwa dan anggota tubuh manusia.

2. Ganti rugi karena transaksi (*dhaman 'aqdin*)

Ganti rugi karena transaksi (*dhaman 'aqdin*) merupakan jenis ganti rugi akibat terjadinya suatu akad atau transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab.

⁹⁶ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), hal. 195-234

3. Ganti rugi karena perbuatan (*dhaman wadh'u yadin*)

Ganti rugi karena perbuatan (*dhaman wadh'u yadin*) merupakan jenis ganti rugi akibat dari kerusakan barang yang masih berada ditangan penjual, dan apabila barang belum diserahkan dalam sebuah akad yang sah dan ganti rugi karena perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin.

4. Ganti rugi karena penahanan (*dhaman al-hailulah*)

Ganti rugi karena penahanan (*dhaman al-hailulah*) merupakan jenis ganti rugi akibat pada jasa penitipan barang jika terjadi kerusakan atau hilang, baik kerusakan atau hilangnya itu atas kelalaian atau kesengajaan orang yang dititipi.

5. Ganti rugi karena tipu daya (*dhaman al-maghrur*)

Ganti rugi karena tipu daya (*dhaman al-maghrur*) merupakan jenis ganti rugi akibat tipu daya. Tipu daya dalam hal ini dapat diartikan bahwa tipu daya karena disebabkan oleh tidak sesuainya dengan akad atau perjanjian sebelumnya yang sudah disepakati dan harus membayar ganti rugi sebagai akibat dari perbuatannya.

Jenis ganti rugi seperti yang telah dijelaskan di atas, terdapat beberapa jenis ganti rugi yang merupakan cerminan daripada jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, yaitu ganti rugi karena perbuatan (*dhaman wadh'u yadin*), dan ganti rugi karena tipu daya (*dhaman al-maghrur*). Sebagai berikut:

1. Ganti rugi karena perbuatan (*dhaman wadh'u yadin*)

Ganti rugi ini sangat efektif diterapkan dalam perlindungan konsumen, karena segala bentuk perbuatan berakibat dari kerusakan barang yang masih berada ditangan penjual, dan apabila barang belum diserahkan dalam sebuah akad yang sah yang dapat merugikan orang lain, pelaku tersebut harus wajib membayar ganti rugi sebagai akibat dari perbuatannya.

Hal ini diterapkan oleh pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, ketika pelaku usaha melakukan kelalaian atau kesalahan dalam melayani pesanan konsumen berupa makanan hancur di dalam kotak ketika dalam perjalanan pengantaran atau pengiriman, makanan cepat basi. Kemudian konsumen komplain kepada pelaku usaha tersebut karena merasa dirugikan, maka secara otomatis pelaku usaha jasa *catering* bertanggungjawab atas perbuatannya tersebut dengan memberikan kompensasi atau ganti rugi berupa potongan harga, mengganti pesanan sebanyak pesanan yang tidak sesuai tersebut atau bahkan mengembalikan uang sebesar yang dialami kerugian pada konsumen.

2. Ganti rugi karena tipu daya (*dhaman al-maghrur*)

Pada ganti rugi karena tipu daya merupakan ganti rugi yang mana karena disebabkan oleh tidak sesuainya dengan akad atau

perjanjian sebelumnya yang sudah disepakati dan harus membayar ganti rugi sebagai akibat dari perbuatannya.

Hal ini diterapkan oleh pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, ketika pelaku usaha melakukan kelalaian atau kesalahan dalam melayani pesanan konsumen berupa telat dalam hal pengantaran atau pengiriman pesanan *catering*, porsi dan rasa tidak sesuai dengan harganya, teledornya pelaku usaha dalam mencatat pesanan konsumen yang berakhir merugikan konsumen. Kemudian konsumen komplain kepada pelaku usaha tersebut karena merasa dirugikan, maka secara otomatis pelaku usaha jasa *catering* bertanggungjawab atas perbuatannya tersebut dengan memberikan kompensasi atau ganti rugi berupa potongan harga, mengganti pesanan sebanyak pesanan yang tidak sesuai tersebut atau bahkan mengembalikan uang sebesar yang dialami kerugian pada konsumen. Permasalahan tersebut berasal dari ketidaksesuaiannya dengan akad atau perjanjian sebelumnya yang sudah disepakati antara kedua belah pihak, dan harus membayar ganti rugi.