Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat)
Volume 2, Nomor 1, Januari 2024
ISSN: 2986-7819

PEMAHAMAN HUKUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PELAKU USAHA RUMAH MAKAN

THE LEGAL UNDERSTANDING OF CONSUMER PROTECTION FOR RESTAURANT BUSINESS OPERATORS

Murdoko[1*]
[1]Universitas Widya Mataram, Yogyakarta, Indonesia
*murdokohusin@gmail.com

Abstrak: Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada konsumennya guna mendapatkan pelayanan yang baik dan hak yang sesuai denga napa yang ditawarkan. Dalam hal ini pelaku usaha perlu dibekali dengan pemahaman berkaitan tentang perlindungan dan hak-hak konsumen sesuai dengan aturan perundang-undangan yang ada. Kegiatan ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penyuluhan berbasis presentasi atau ceramah. Pemaparannya menerapkan hal-hal yang akan di laksanakan dengan mengedukasi bagaimana berupaya memahamkan dan tentang perlindungan konsumen yang harus diketahui oleh pelaku usaha, khususnya rumah makan.
Kegiatan ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memahamkan kembali kepada pelaku usaha beserta karyawannya untuk senantiasa bekerja dengan memperhatikan hak-hak konsumen. Hasil dari kegiatan ini adalah para pakerja mampu memahami tentang hak-hak konsumen, sehingga dampak yang dihasilkan adalah pelayanan lebih ramah dan professional.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Rumah Makan.

Abstract: *Business operators are obligated to provide services to their customers to ensure they receive quality service and rights commensurate with what is offered. In this regard, business operators need to be equipped with an understanding of consumer protection and rights in accordance with existing laws and regulations. This is carried out through educational activities employing presentation-based or lecture-based counseling methods. The presentation focuses on elucidating how efforts can be made to educate business operators, particularly those in the restaurant industry, about consumer protection. The goal of this activity is to reiterate to business operators and their employees the importance of working while considering consumer rights. The outcome of this activity is that workers are able to comprehend consumer rights, resulting in friendlier and more professional services.*

Keywords: *Consumer Protection, Restaurant.*

Received	Revised	Published
25 November 2023	10 Januari 2024	15 Januari 2024

Pendahuluan

Rumah makan atau warung makan sangat menjamur dan bertambah semenjak covid-19, pelaku usaha mulai membuka warung makan bertema warung kopi dengan menyertakan makanan tradisional khas daerah. Khususnya di Yogyakarta sudah tidak asing lagi dengan model warung makan seperti ini. Dari Yogyakarta bagian selatan samai bagian utara dan Yogyakarta bagian timur sampai kebarat banyak dibuka warung-warung kopi berbasis warung makan menu tradisional. Seperti halnya warung makan Omah Kluwih yang berada di daerah Sidokarto, Godean Sleman adalah warung makan berbasis makanan tradisional yang tergolong baru tetapi memiliki pengunjung yang banyak dalam tiap harinya. Tentu perlu adanya

pemahaman tentang perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen (https://www.dslalawfirm.com). Jika melihat dari kapasitas perlindungan, perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha.

Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada akhirnya merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesiamengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang. Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan (Niru, 2015).

Hak-hak konsumen menurut Pasal 4 Undang - Undang Perlindungan Konsumen adalah:

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 keluhan atas barang dan jasa yang digunakan;
e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian dan atau jasa yang digunakan;
f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
g. Hak untuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi;
h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan pertimbangan di atas maka perlu adanya Pemahaman Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Pelaku Usaha Rumah Makan (Studi di Warung Makan Omah Kluweh, Sidokarto, Godean Sleman)

Metode

Kegiatan ini berpola Recruitment komunikasi dan yang digunakan adalah pola mengkomunikasikan dengan pimpinan lembaga untuk agenda pengabdian masyarakat ini. Metode yang dilakukan adalah menggunakan konsep penyuluhan berbasis ceramah

pertemuan. Prosesnya bertemu pengelola warung makan Omah Kluwih diteruskan dengan Membuat rencana kegiatan dan dilanjutkan dengan melaksanakan penyuluhan. Materi pengabdian ini adalah 1. Memahami tentang UU Perlindungan Konsumen dan 2. Kesadaran Hukum Perlindungan Konsumen Bagi Pelaku Usaha. Proses dalam penyampaian dalam pengabdian masyarakat ini adalah dengan melakukan menyuluhan serta observasi pada lingkungan mitra. Indikatornya adalah dengan menceklist kegiatan-kegiatan yang dilakukan dan tidak dilakukan kaitannya dengan memahami hukum dan kesadaran hukum.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan ini telah terlaksana dari rencana yang telah dibuat, kegiatan yang telah terlaksana tersebut adalah:

1. Melakukan jalinan koordinasi dengan pengelola dan pemilik rumah makan.
2. Rapat koordinasi untuk membuat rencana kegiatan penyuluhan dari tahap observasi hingga tahapan pelaporan.
3. Melakukan peninjauan tentang tempat dan lokasi yang akan dijadikan lokasi penyuluhan. Karena harus melihat berapa jumlah yang akan menghadiri kegiatan penyuluhan serta meninjau keadaan situasi yang kondusif di Omah Kluweh.
4. Pelaksanaan penyuluhan tentang Pemahaman Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Pelaku Usaha Rumah Makan.

Penekanan yang perlu disampaikan adalah tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha Pasal 8 (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
f. tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;

j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pemahaman Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Pelaku Usaha Rumah Makan adalah sebagai upaya untuk mengenalkan hukum terutama perlindungan konsumen lebih dalam kepada para pekerja dan pengelola rumah makan omah kluweh. Adapun kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Sosialisasi diadakannya kegiatan penyuluhan Memahami tentang UU Perlindungan Konsumen dan juga materi Kesadaran Hukum Perlindungan Konsumen Bagi Pelaku Usaha Identifikasi bahan-bahan yang dibutuhkan oleh mitra pengabdian telah dilakukan terkait beberapa permasalahan dalam hal pengetahuan.
2. Kegiatan Penyuluhan Pemahaman Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Pelaku Usaha Rumah Makan Omah Kluweh.
3. Pemberian materi yang dibutuhkan oleh mitra pengabdian yaitu berupa: hard copy materi dan soft copy.

Luaran yang telah dihasilkan melalui kegiatan penyuluhan ini adalah:

1. Dihasilkan pemahaman tentang UU Perlindungan Konsumen.
2. Dihasilkan pemahaman tentang kesadaran hukum perlindungan konsumen bagi pelaku usaha

Kesimpulan

Kegiatan penyuluhan hukum Pemahaman Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Pelaku Usaha Rumah Makan (Studi di Warung Makan Omah Kluweh, Sidokarto Godean Sleman) terlaksana dengan output dihasilkan pemahaman tentang UU Perlindungan Konsumen. Pasca penyuluhan tersebut, pengelola lebih berhari-hati dalam melayani pembeli dan dampaknya adalah pelayanan lebih ramah dan excelet service.

Ucapan Terima Kasih

Rumah Makan Omah Kluweh atas kerjasama dan dukungan yang luar biasa selama pelaksanaan kegiatan penyuluhan perlindungan konsumen ini. Keterlibatan dan peran aktif dari tim Omah Kluweh telah memberikan kontribusi positif yang sangat berarti.

Dalam menyelenggarakan kegiatan ini, dukungan dari pihak rumah makan sangat berarti bagi kesuksesannya. Keramahan dan kolaborasi yang diberikan oleh pengelola Rumah Makan Omah Kluweh telah menciptakan atmosfer yang kondusif bagi penyuluhan perlindungan konsumen ini.

Terima kasih atas kesediaan untuk saling mendukung dan bekerja sama dalam upaya kami untuk meningkatkan pemahaman mengenai hak dan perlindungan konsumen. Kontribusi dari Rumah Makan Omah Kluweh tidak hanya menciptakan pengalaman yang positif bagi peserta, tetapi juga menunjukkan komitmen pada praktik bisnis yang beretika dan peduli terhadap kepentingan konsumen.

Referensi

Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin, Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia, dalam Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara , Fakultas Hukum Universitas Suryadarma, Volume 5 No.2, Maret 2015.

Raden Ajeng Astari Sekarwatia dan Susilowati Suparto, Perlindungan Konsumen untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual di Indonesia dan Eropa, Jurnal Bina Mulia Hukum Volume 5, Nomor 2, Maret 2021.

https://www.dslalawfirm.com/id/perlindungan-konsumen/