

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN
KONSUMEN DARI SEGI KULINER DI KOTA
WISATA BERASTAGI
(Penelitian Pada Rumah Makan Muslim Gundaling)**

SKRIPSI

OLEH:

SALWA SALSABILLA

NPM : 15.840.0042



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/3/21

Access From (repository.uma.ac.id)26/3/21

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN
KONSUMEN DARI SEGI KULINER DI KOTA
WISATA BERASTAGI
(Penelitian Pada Rumah Makan Muslim Gundaling)**

SKRIPSI

OLEH:

SALWA SALSABILLA

NPM : 15.840.0042

*Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh
Gelara Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum
Universitas Medan Area*

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/3/21

Access From (repository.uma.ac.id)26/3/21

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI : TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN
KONSUMEN DARI SEGI KULINER DI KOTA
WISATA BERASTAGI (Penelitian Pada Rumah Makan
Muslim Gundaling)

NAMA : SALWA SALSABILLA

NPM : 158400042

BIDANG : ILMU HUKUM KEPERDATAAN

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Dr. Rizkan Zulyadi, SH, MH)

(Zaini Munawir SH, M.Hum)

Dekan Fakultas Hukum



(Dr. Rizkan Zulyadi, SH, MH)

Tanggal Lulus : 19 Maret 2020

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

NAMA : SALWA SALSABILLA

NPM : 158400042

BIDANG : ILMU HUKUM KEPERDATAAN

JUDUL SKRIPSI : **TINJAUAN YURIDIS TERHADAP
PERLINDUNGAN KONSUMEN DARI SEGI
KULINER DI KOTA WISATA BERASTAGI
(Penelitian Pada Rumah Makan Muslim Gundaling)**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DARI SEGI KULINER DI KOTA WISATA BERASTAGI (Penelitian Pada Rumah Makan Muslim Gundaling)" adalah benar karya saya sendiri dan tidak menjiplak hasil karya orang lain maupun skripsi ini dibuat orang lain.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, Maret 2020


SALWA SALSABILLA

NPM : 15.840.0042

ABSTRAK
TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN
KONSUMEN DARI SEGI KULINER DI KOTA
WISATA BERASTAGI
(Penelitian Pada Rumah Makan Muslim Gundaling)

Oleh :

SALWA SALSABILLA

NPM : 15.840.0042

Definisi lain dari rumah makan menurut Kepmenkes ialah, rumah makan adalah setiap tempat usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya.

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan maupun minuman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini telah melindungi kepentingan konsumen dirumah makan muslim gundaling dalam pengelolaan makanan, penyajian makanan dan apakah pelaku usaha mencantumkan informasi harga pada makanan.

Metodologi dalam penelitian ini yaitu penelitian hukum normatif. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum, dan

dapat berupa pendapat parasarjana. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan bahan hukum primer. Yakni melakukan wawancara secara langsung kepada pelaku usaha dan memberikan kuisioner kepada pengunjung yang datang kerumah makan muslim gundaling.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan perlindungan hukum bagi konsumen di Rumah Makan Muslim Gundaling khususnya terkait dengan haknya sebagaimana diatur dalam pasal 4 huruf a dan h Undang-Undang No 8 Tahun 1999.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen, Kuliner, Rumah Makan Muslim Gundaling



ABSTRACT

JUDICIAL REVIEW OF CONSUMER PROTECTION

CULINER TOUR IN THE CITY OF BERASTAGI

(Reserch At Gundaling Muslim Restaurant)

By :

SALWA SALSABILLA

NPM : 15.840.0042

Other definitions of restaurants according to the Minister of Health which is meant by a restaurant is any commercial place that provides food and drinks to the public at its place of business.

A restaurant is a commercially organized place or building that provides good service to all consumers in the form of food or drinks.

This research The aim is to find out whether Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection has protected the interests of consumers and the restaurant in food management, food serving and whether business operators include price information on food.

The methodology in this research is normative legal research research, This research is a research that uses various secondary data such as laws and regulations, court decisions, legal theories, and can be in the form of opinions of scholars. In writing this thesis using primary legal materials in this case the authors conducted interviews directly to business actors and gave questionnaires to visitors who came to the Muslim restaurant Gundaling.

The purpose of this research is to find out the protection in Gundaling Muslim Restaurant especially related to its rights as regulated in article 4 letters a and h of Law No. 8 of 1999.

Keyword: Consumer Protection, Culinary, Muslim Gundaling Restaurant



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini adalah salah satu syarat untuk menempuh ujian tingkat Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Skripsi ini berjudul **“TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DARI SEGI KULINER DI KOTA WISATA BERASTAGI (Penelitian Pada Rumah Makan Muslim Gundaling)”**.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada saya untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Sarjana Hukum pada Fakultas Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Rizkan Zulyadi, SH, MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area dan selaku Dosen Pembimbing I penulis. Atas kesempatan yang diberikan untuk dapat menjadi Mahasiswa Fakultas Hukum Medan Area dan telah meluangkan waktu untuk memberi arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Zaini Munawir SH, M.HUM, selaku Wakil Dekan Bidang Akademis Fakultas Hukum Universitas Medan Area dan sebagai Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberi arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Ibu Ika Khairunnisa Simanjuntak, SH, MH selaku Ketua Bidang Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
5. Bapak Isnaini, SH, M.Hum, P.hD selaku Ketua Sidang penulis
6. Ibu Dessy Agustina Harahap, SH, MH selaku Sekertaris
7. Bapak dan Ibu Dosen serta semua unsur Staf Administratif di Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah memberikan Ilmu dan Wawasan Pengetahuan kepada Penulis selama Kuliah pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
8. Yang terkasih, tersayang, dan tercinta kedua orang tua penulis yakni Ayahanda Thorny Samanhudi, SE.,M.Si dan Ibunda Afriani Rahayu serta seluruh keluarga yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil kepada penulis.
9. Seluruh Rekan-rekan se-Almamater angkatan 2015 di Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih atas segala dukungannya.

Demikianlah yang penulis dapat sampaikan, Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Penulis mengharapkan masukan dan saran dari para pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca

Medan, Maret 2020

Penulis



SALWA SALSABILLA
1548400042

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	17
C. Tujuan Penelitian	18
D. Manfaat Penelitian	18
E. Hipotesis	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
A. Perihal Perlindungan Konsumen.....	21
1. Sejarah Perlindungan Konsumen.....	21
2. Pengertian Konsumen	26
3. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	30
4. Sumber Hukum Perlindungan Konsumen	31
5. Hak dan Kewajiban Konsumen	33
6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	38
B. Pengertian Kota dan Wisata	42
1. Pengertian Kota	42
2. Pengertian Wisata Kota.....	43
C. Pengertian Rumah Makan dan Restoran	44
1. Pengertian Rumah Makan.....	44

2. Pengertian Restoran	45
3. Ketentuan Pendirian Restoran	46
4. Aturan Hukum Rumah Makan dan Restoran.....	47
5. Sanksi Rumah Makan dan Restoran	48
6. Data Rumah Makan dan Restoran di Berastagi	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
A. Waktu dan Tempat Penelitian	51
1. Waktu penelitian	51
2. Tempat Penelitian	52
B. Metodologi Penelitian	52
1. Jenis Penelitian	52
2. Sumber Data	52
3. Teknik Pengumpulan Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	56
A. Hasil Penelitian	56
1. Sejarah dan Perkembangan Rumah Makan Gundaling	56
2. Lokasi dan Letak Rumah Makan Gundaling	57
3. Bentuk Perlindungan Hukum Rumah Makan Gundaling	57
4. Hambatan Perlindungan Konsumen Rumah Makan Gundaling.....	61
5. Peraturan Wisata Kuliner.....	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	66
A. Simpulan	66
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA 68

LAMPIRAN



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/3/21

Access From (repository.uma.ac.id)26/3/21

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berastagi merupakan satu kota yang terletak di Kabupaten Karo, Provinsi Sumatra Utara. Secara geografis, kota ini berada di dataran tinggi atau sekitar 1.300 meter di atas permukaan laut (dpl) yang mana masih satu kawasan dengan deretan panjang Bukit Barisan. Kota yang sehari-hari bersuhu udara antara 17 hingga 19 derajat celsius ini terletak sekitar 10 km dari Kota Kabanjahe, ibukota Kabupaten Karo, ke arah utara. Sementara, jika dari ibukota Provinsi Sumatra Utara, Medan, Kota Berastagi terletak 78 km di sebelah selatannya. Dan, dari Medan, Kota Berastagi yang berada di dataran tinggi nampak diapit oleh dua gunung aktif, yakni Gunung Sibayak (2.100 meter dpl) dan Gunung Sinabung (2.400 meter dpl).¹

Kondisi klimatologi dan topografi yang dimiliki Berastagi menjadikan kota ini sebagai destinasi wisata andalan bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Selain sumber daya alam yang dimilikinya Berastagi juga memiliki daya tarik lain berwujud daya tarik budaya. Daya tarik wisata budaya yang dimiliki Berastagi antara lain adalah Desa Budaya Lingga, Dokan, Peceren sebagai atraksi budaya, meriam putri hijau di Desa Sukanalu serta museum.²

Selain buah-buahan, Berastagi juga terkenal sebagai penghasil berbagai jenis sayur-sayuran, buah-buahan dan bunga-bunga. Di kota Berastagi dilaksanakan beberapa peristiwa pariwisata antara lain “Pesta Bunga dan Buah”

¹<https://wisatasumatera.wordpress.com/kota-berastagi/> (diunduh pada tanggal 01 Agustus 2019 pukul 12.00 WIB)

²Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Pembentukan Citra Wisata Budaya Berastagi Kabupaten Karo Provinsi Sumatera Utara oleh Zumri Sulthony

dan festival kebudayaan “Pesta Mejuah-juah” yang diadakan setiap tahun. Tanah Karo juga memiliki tradisi yang telah turun temurun dilakukan yaitu “Kerja Tahun” yang diselenggarakan setiap tahun oleh orang-orang Karo yang tinggal di daerah tersebut ataupun yang sudah merantau datang kembali ke perkampungan yang memiliki hubungan keluarga untuk saling berkunjung dan bersilaturahmi.

Suasana alam yang hijau dari pantulan dedaunan lereng gunung Rangkap Sibayak (lebih dikenal gunung Sibayak), menjadikan kota Berastagi sejuk dan dibanjiri wisatawan. Barisan bukitnya merupakan hamparan ladang pertanian, yang selalu siap menyejukan mata pengunjungnya. Berastagi yang kaya hasil agroindustri, menjadi pilihan tepat lokasi wisata andalan pendukung Danau Toba dan Pulau Samosir yang selama ini menjadi trade mark Sumatera Utara.

Berastagi merupakan daerah tujuan wisata yang memiliki fasilitas lengkap di Tanah Karo, seperti hotel berbintang, restoran, golf dan lain-lain sampai kepada hotel yang tarifnya relatif dapat terjangkau. Berastagi juga dikenal dengan julukan kota “Markisa dan Jeruk Manis”. Pada saat berkunjung ke Berastagi, para pengunjung akan menikmati pemandangan yang indah ke arah pegunungan yang masih aktif, yaitu gunung Sibayak dan gunung Sinabung. Untuk mendaki gunung Sibayak diperlukan waktu lebih kurang 3 jam perjalanan dan kita bisa menikmati pemandangan yang indah di pegunungan tersebut atau perlu waktu 3 sampai 4 jam perjalanan di hutan untuk melihat kekayaan alam di dalamnya baik flora maupun fauna di sekitar hutan tersebut.³

Berastagi sendiri berada di lereng gunung Sibayak sebelah selatan, secara administratif berada di wilayah Kabupaten Tanah Karo dengan ibu kotanya

³<http://pemanduwisatabudaya2015.blogspot.com/2016/01/tugas-3-wisata-budaya-di-berastagi>. (diunduh pada tanggal 02 Agustus 2019 pukul 10.15 WIB)

Kabanjahe. Posisi Berastagi sangat strategis menjadi tempat singgah, selain karena sejumlah tempat wisata mudah diakses, sarana perhotelan pun cukup lengkap disini. Hotel-hotel banyak dijumpai dengan harga bervariasi, ada hotel yang menawarkan tarif yang tinggi sampai rendah. Dengan menawarkan desain yang rata-rata khas penduduk setempat. Penginapan disana tidak menyediakan pendingin ruangan sebab suhu udara disana cukup dingin. Namun pengunjung pun tetap diberikan pilihan untuk memilih hotel dan villa yang secara historis merupakan warisan masa penjajah.⁴

Jarak Berastagi untuk menuju Gunung Sibayak hanya 7 Km, posisi itulah juga membuat para pendaki memilih Kota Markisa ini, sebagai alternatif terdekat untuk mencapai puncak gunung yang berada di ketinggian 2.094 meter dpl itu. Dengan infrastruktur yang tersedia kendaraan tetap bisa digeber hingga mendekati puncak gunung yang dikenal keindahan alamnya itu. Di atas puncak gunung Sibayak, dapat disaksikan danau kawah yang memiliki luas 200 x 200 meter, yang dilengkapi solfatara penghasil belerang yang bersuhu hingga 119,6 derajat celsius dengan suhu udara disekitarnya 21 derajat celsius. Selain puncak gunung Sibayak, dan juga kita bisa melihat puncak gunung Sinabung yang memiliki ketinggian 2.451 meter dpl, arah sebelah barat.⁵

Tak hanya itu, tak jauh dari Berastagi, ke arah puncak Sibayak juga dapat dijumpai lokasi Wisata Sumber Air Panas Lau Debuk-Debuk, Berada di wilayah desa Daulu dan Semangat Gunung, sumber air hangat ini, mengalir dengan temperatur air 35 derajat celsius muncul melalui retakan aliran lava pada lereng gunung api yang kemudian ditampung dalam kolam pemandian. Para pendaki

⁴*ibid*

⁵*ibid*

biasanya memanfaatkan kolam air panas ini untuk melepaskan kepenatannya selama perjalanan.⁶

Berastagi, juga memiliki tempat wisata perbukitan, yang dikenal dengan wisata Bukit Gundaling yang berjarak hanya 3 Km. Untuk mencapai bukit tersebut dapat dilakukan dengan berjalan kaki atau menggunakan sado, yaitu sebuah kendaraan khas yang ditarik seekor kuda. Bukit ini menawarkan keindahan tamannya yang cocok untuk bersantai sekaligus berolahraga. Dari puncak bukit ini kita bisa menikmati panorama gunungapi Sibayak dan gunungapi Sinabung dengan aktifitas vulkaniknya yang mengagumkan.

Berastagi sedang membangun perekonomian yang maju dan pesat dalam bidang pertanian, pariwisata dan kuliner hal ini membuat Berastagi merupakan salah satu kota tujuan wisata di Indonesia. yang di dalamnya banyak aktivitas yang berpengaruh terhadap meningkatnya angka wisatawan lokal atau domestik sebanyak 552.430 orang, wisatawan mancanegara sebanyak 2.453 orang.⁷

Berlibur dikota Berastagi menjadi suatu hambatan bagi wisatawan muslim yang berkunjung kesana untuk mencari rumah makan halal karena mayoritas penduduk disana beragama non-muslim. Salah satu aktivitas usaha yang penting adalah tersedianya rumah makan muslim. Rumah makan adalah istilah umum untuk menyebut usaha yang menyajikan hidangan kepada konsumen dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan.⁸

Bagi umat Muslim ketika berkunjung kesuatu tempat untuk makan adalah tersedianya rumah makan yang menyajikan makanan halal dan sehat untuk dikonsumsi seperti tersedianya Rumah makan Muslim. Rumah makan muslim

⁶*ibid*

⁷<https://karokab.bps.go.id> (diunduh pada tanggal 02 Agustus 2019 pukul 11.45 WIB)

⁸*ibid*

banyak dicari oleh pelancong Muslim ketika mengunjungi kota Berastagi salah satunya rumah makan yang dikunjungi oleh pelancong muslim adalah Rumah Makan Muslim Gundaling yang berada sangat dekat diantara Gundaling serta Pasar Buah Berastagi. Rumah Makan Muslim Gundaling berdiri sejak tahun 2004-sekarang. Setiap tahun usaha rumah makan ini memiliki banyak pengunjung yang ingin singgah untuk makan di Rumah Makan Muslim Gundaling. Biasanya pengunjung banyak datang pada saat hari sabtu dan minggu dengan rata-rata pengunjung lebih 50 orang. Rumah makan muslim gundaling menyajikan makanan panas yang bisa dinikmati oleh para pengunjung dan disana terdapat lesehan dan Musala, Kuliner yang disajikan sangat beraneka macam.

Kata kuliner merupakan unsur serapan bahasa Inggris yaitu *culinary* yang berarti berhubungan dengan memasak. Kuliner adalah hal yang tidak bisa dipisahkan dalam tatanan kehidupan manusia, semua manusia membutuhkan makan dan minum. Penggunaan kata atau istilah kuliner pun bisa bermacam – macam, sebut saja kegiatan, seperti Seni kuliner yaitu seni persiapan, memasak dan penyajian makanan, biasanya dalam bentuk makanan. Kuliner adalah suatu bagian hidup yang erat kaitannya dengan konsumsi makanan sehari-hari.⁹

Kuliner merupakan sebuah gaya hidup yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Karena setiap orang memerlukan makanan yang sangat dibutuhkan sehari-hari. Mulai dari makanan yang sederhana hingga makanan yangberkelas tinggi dan mewah. Semua itu, membutuhkan pengolahan yang serba menarik dan tepat.¹⁰

⁹Artikel Kanal Info. Pengertian Kuliner. Ryanto Arudam : 2015

¹⁰KBBI Edisi 2003. Definisi Kuliner

Definisi Mengenai Kuliner, Kuliner adalah suatu bagian dari hidup yang erat kaitannya dengan konsumsi makanan sehari – hari. kuliner juga dapat diartikan selaku hasil olahan yang berupa masakan dan juga masakan tersebut berupa lauk–pauk, makanan atau panganan beserta minuman.¹¹

Banyaknya pelaku usaha bisnis di bidang kuliner berdampak positif, hal yang perlu dilakukan agar konsumen dan pelaku usaha memahami perlindungan konsumen yang tidak boleh diabaikan. Salah satunya kewajiban pelaku usaha, apa saja yang harus dilaksanakan dan ditaati salah satunya mengenai izin mendirikan usaha.

Berikut adalah beberapa peraturan yang mengatur tentang izin mendirikan bangunan :

1. Peraturan Perizinan Mendirikan Bangunan Secara Umum

- a. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang bangunan gedung dalam undang-undang ini mengatur tentang izin mendirikan bangunan (IMB) dan semua hal yang berkaitan dengan aktifitas membangun, membongkar memperbaharui, mengganti sebagian atau seluruh dan memperluas bangunan. Peraturan tentang perizinan pendirian bangunan gedung ini tertera dalam Bab IV tentang persyaratan pembangunan gedung, bagian pertama yaitu:

Pasal 7 ayat (1) : *setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif dan persyaratan teknis sesuai dengan fungsi bangunan gedung.*

¹¹ Desy Kusumawardani, 2016 “Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan Pusat Kuliner dan Oleh-oleh di Bantul, D.I.Yogyakarta”, Jurnal UAJY, <http://e-journal.uajy.ac.id>.

Pasal 7 ayat (2) : *persyaratan administratif bangunan gedung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi persyaratan status hak atas tanah, status kepemilikan bangunan gedung, dan izin mendirikan bangunan.*

Bagian kedua : Persyaratan Administratif Bangunan Gedung

Pasal 8 ayat (1) : *setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif yang meliputi:*

- 1) Status hak atas tanah, dan/atau izin pemanfaatan dari pemegang hak atas tanah;
- 2) Status kepemilikan bangunan gedung dan
- 3) Izin mendirikan bangunan gedung sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 8 ayat (4): *ketentuan mengenai izin mendirikan bangunan gedung, kepemilikan dan pendataan bangunan gedung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ayat (2) dan ayat (3) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.*

- b. Undang-undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang penataan ruang : peraturan izin mendirikan bangunan selanjutnya tertera dalam Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 yang berisi tentang peraturan perizinan dan mendirikan bangunan. Dalam undang-undang ini berisi tugas dan wewenang dalam Bab IV, tentang pelaksanaan penataan ruang dalam Bab VI, tentang hak, kewajiban dan peran masyarakat yang ada di dalam Bab VIII Pasal 61 dan 63.

Pasal 61: *“Dalam pemanfaatan ruang, setiap orang wajib memanfaatkan ruang sesuai dengan izin pemanfaatan ruang dari pejabat yang berwenang, dan mematuhi ketentuan yang ditetapkan dalam persyaratan izin pemanfaatan ruang.”*

Pasal 63: *“Sanksi administratif sebagaimana dimaksud dapat berupa pencabutan izin, pembatalan izin, dan pembongkaran bangunan”.*

c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2005:

peraturan pembuatan IMB. Dalam peraturan ini tertera banyak hal tentang fungsi bangunan gedung, perubahan fungsi bangunan gedung, dan persyaratan bangunan gedung dan termasuk penyelenggaraan bangunan gedung. Dalam peraturan ini tertera dengan lengkap pelaksanaan konstruksi, pemanfaatan gedung, pembinaan, hingga sanksi administratif dan ketentuan peralihan.

d. Undang-undang Gangguan (*hinder ordonantie*) tahun 1926 stb.1926 nomor 226, dalam hal ini dapat dimisalkan pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) kepada seseorang tertentu yang hendak mendirikan bangunan dilakukan berdasarkan ketentuan-ketentuan dari *hinder ordonantie* stb 1926 No 226 (pasal 1 ayat (1)).

2. Peraturan Perizinan Mendirikan Bangunan di Kabupaten Karo

a. Peraturan Daerah Kabupaten Karo Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Retribusi Perizinan Mendirikan Bangunan.

Ketentuan perizinan dalam peraturan ini dalam pasal 11 mengatur *“bahwa setiap bangunan dan atau pelaksanaan pembuatan untuk mendirikan bangunan baru, merombak, menambah, merobohkan*

dan atau memindahkan suatu bangunan dalam bentuk apapun dan penimbunan bahan bangunan di Daerah Milik Jalan (DMJ) harus mendapat izin lebih dahulu dari Bupati.”

Dan di dalam Perda ini juga memuat tentang ketentuan gambar bangunan, proses perizinan, pembatalan perizinan, ketentuan pemegang izin, ketentuan bangunan, pengawasan perizinan, struktur dan besarnya tarif, pemutihan, kewajiban pemegang izin, persyaratan dan teknik, sanksi administrasi.

- b. Peraturan Daerah Kabupaten Karo Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

Peraturan ini merupakan Peraturan Daerah yang baru menggantikan Perda Kabupaten Karo Nomor. 7 Tentang Retribusi Perizinan Mendirikan Bangunan. Peraturan ini memuat tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, Retribusi Tempat Penjualan Minuman Beralkohol, Retribusi Izin Gangguan dan Retribusi Izin Trayek.

- c. Peraturan Bupati Karo Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Karo Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

Peraturan ini memuat tentang hal memerintahkan Kantor Pelayanan Izin Terpadu Kabupaten Karo untuk melaksanakan pelayanan administrasi terhadap ketentuan retribusi perizinan mendirikan bangunan, izin tempat penjualan minuman beralkohol dan izin gangguan trayek. Dalam rangka penyelesaian perizinan mendirikan bangunan, Kantor Perizinan Terpadu Kabupaten Karo

bekerjasama dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terkait, serta Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dapat membentuk Tim Teknis sesuai dengan kebutuhan yang ditetapkan dengan keputusan Bupati.

- d. Peraturan Bupati Karo Nomor 01 Tahun 2017 Tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Karo Atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo.

Peraturan ini mengatur tentang adanya pelimpahan wewenang Bupati Karo Atas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo (DPM-PPTSP) yang adalah perangkat daerah berbentuk Dinas yang memiliki tugas dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu dengan tujuan untuk meningkatkan kemudahan, efektifitas dan efisiensi pelayanan perizinan.

Dalam sejarah, perlindungan konsumen pernah menjadi prinsip yang menganut asas *The Privity of Contract*, artinya, pelaku usaha hanya dapat dimintakan pertanggungjawaban hukumnya sepanjang ada hubungan kontraktual antara dirinya dan konsumen. Dalam hal ini pemilik rumah makan memberikan perlindungan konsumen bagi konsumen yang berkunjung di rumah makan mereka dengan memberikan kenyamanan, keamanan, dan makanan yang mereka konsumsi pastinya harus aman, agar pengunjung terlindungi atas makanan yang mereka beli di rumah makan. Dengan memberikan informasi yang jelas kepada

konsumen apabila adanya kenaikan harga makanan yang akan konsumen beli, konsumen harus dilayani dengan baik agar konsumen selalu dihargai.

Hukum Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyediaan penggunaannya untuk masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari peraturan perundang-undangan yang mengatur hal ini, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”).¹²

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.¹³

Salah satu bagian dari perlindungan konsumen ini adalah aspek perlingkungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap hak-hak konsumen terhadap gangguan dari pihak lain.

Tujuan yang ingin dicapai perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi menjadi tiga bagian utama, yaitu:

- a) Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang, dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya
- b) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu (pasal 3 huruf d);

¹²Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press, 2011, Hlmn.42

¹³Bandingkan konsideran huruf d. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- c) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (pasal 3 huruf e)

Dalam aktivitas kegiatan usaha, kepentingan-kepentingan konsumen lahir karena adanya peran konsumen yang telah memberikan sumbangan besar kepada pengusaha sebagai penyedia produk. Konsumen juga telah memberikan sumbangan yang besar kepada pelaku usaha dari barang-barang dan jasa yang dibelinya, yang diperlukan oleh pelaku usaha untuk mengembangkan usahanya dan pada akhirnya konsumen menjadi penentu dalam menggerakkan roda perekonomian.¹⁴

Hukum perlindungan konsumen ini timbul karena disebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai hak-haknya sebagai konsumen.¹⁵ Hal tersebut menyebabkan hukum perlindungan konsumen sangat penting keberadaannya. Apalagi, jika dilihat sekarang ini pembangunan perumahan, pertumbuhan restoran, rumah makan, cafe, dan lainnya semakin pesat.

Maka untuk dapat menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka pemerintah menuangkan Perlindungan Konsumen dalam suatu produk hukum hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk menaatinya, dan juga hukumnya memiliki sanksi yang tegas. Mengingat dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat dari tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan hanya mengutamakan keuntungan dari bisnisnya sendiri, maka pemerintah memiliki kewajiban untuk

¹⁴Adrian Sutedi tentang tanggung jawab dalam produk hal.6

¹⁵Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm.17

melindungi konsumen yang posisinya memang lemah, disamping ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen yang belum memadai.¹⁶

Oleh karena itu, upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi konsumen serta dapat diterapkan secara efektif dimasyarakat yang sangat dibutuhkan, disamping kemudahan dalam proses penyelesaian perkara sengketa konsumen yang timbul.¹⁷

Undang-undang Perlindungan Konsumen ini memang sengaja dibentuk dengan beberapa pertimbangan, antara lain karena ketentuan hukum yang melindungi konsumen di Indonesia belum memadai, sehingga perlu adanya perangkat peraturan undang-undang untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha demi terciptanya perekonomian yang sehat. Selain itu, dalam era-globalisasi, pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak.¹⁸

Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi 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; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan

¹⁶Penjelasan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen

¹⁷Dr. Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*

¹⁸Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, "*Hukum tentang Perlindungan Konsumen*" Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta tahun 2003 hlm. 98

atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan sebagainya.

Di Indonesia, dasar hukum yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan adalah:

- a. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), pasal 21 ayat (1), pasal 27, dan pasal 33.
- b. Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor. 42 tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor. 3821
- c. Undang-Undang Nomor. 5 tahun 1999 Tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha-usaha Tidak Sehat.
- d. Undang-Undang Nomor. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- e. Peraturan Pemerintah Nomor. 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- f. Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri Nomor. 235/DJPDN/VII/2001 tentang Penanganan pengaduan konsumen yang ditunjukkan kepada Seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota
- g. Surat Edaran Direktur Jendral Perdagangan Dalam Negeri Nomor. 795/DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.

Para pelaku usaha cenderung mengabaikan hak perlindungan bagi konsumen padahal Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam perkembangan bisnis yang sehat terdapat

banyak keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah.¹⁹

Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen.²⁰ Kondisi konsumen yang banyak dirugikan, memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan. Namun sebaliknya, perlu diperhatikan bahwa dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, tidak boleh justru mematikan usaha produsen, karena keberadaan produsen merupakan esensial dalam perekonomian negara. Oleh karena itu, ketentuan yang memberikan perlindungan kepada konsumen juga harus diimbangi dengan ketentuan yang memberikan perlindungan kepada produsen, sehingga perlindungan konsumen tidak justru membalik kedudukan konsumen dari kedudukan lemah menjadi lebih kuat, dan sebaliknya produsen menjadi lemah.²¹

Sementara itu, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang bertujuan untuk membantu konsumen agar tidak dirugikan dalam mengonsumsi barang dan jasa, belum sepenuhnya dapat membantu konsumen sebagaimana yang diharapkan.²²

¹⁹Ahmadi Miru, *Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta hal 1

²⁰*Ibid* hlm 1

²¹Ahmadi Miru, *Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta hal 4

²²*Ibid* hlm 4

Upaya terpenting dalam memberikan perlindungan bagi konsumen adalah melalui peraturan perundang-undangan, sehingga perlu melengkapi ketentuan perundang-undangan bidang perlindungan konsumen yang sudah ada.

Menurut Friedman, agar hukum dapat bekerja, harus dipenuhi tiga syarat, yaitu *pertama*, aturan itu harus dapat dikomunikasikan kepada subjek yang diaturnya; *kedua*, subjek yang diaturnya mempunyai kemampuan untuk melaksanakan aturan itu; *ketiga*, subjek itu harus mempunyai motivasi untuk melaksanakan aturan itu.²³ Berdasarkan pandangan tersebut dapat dikemukakan bahwa pembentukan ketentuan hukum atau pembaruan hukum bukan sekedar pembaruan substansi hukumnya, melainkan pembaruan orientasi dan nilai-nilai yang melandasi aturan hukum tersebut. Dengan demikian, pembaruan hukum harus diartikan sebagai mengadopsi nilai-nilai hidup bermasyarakat.

Biasanya para pelaku usaha rumah makan atau restoran hanya memikirkan bagaimana cara agar mereka mendapatkan keuntungan yang banyak, tetap menjaga citarasa dari makanan yang mereka olah, maupun mengikuti *lifestyle* makanan-masa sekarang. Hukum yang baru inilah yang merupakan landasan filosofi bagi substansi hukum yang baru.²⁴

“Hukum Perlindungan Konsumen dapat dibedakan” menjadi :

- a) Hukum perlindungan konsumen keperdataan
- b) Hukum perlindungan konsumen pidana
- c) Hukum perlindungan konsumen tata negara; dan
- d) Hukum perlindungan konsumen tradisional

²³Peter Mahmud Marzuki, *Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia*, Universitas Airlangga Surabaya, tanpa tahun, hlm 8

²⁴Peter Mahmud Marzuki, *Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia*, Universitas Airlangga Surabaya, tanpa tahun, hlm 8

Dalam lapangan hukum administrasi negara, perlindungan yang diberikan bersifat tidak langsung preventif dan proaktif. Pemerintah biasanya mengeluarkan ketentuan normatif yang membebani pelaku usaha dengan kewajiban tertentu.

Jika dilihat dari UUPK maka terdapat beberapa pasal yang mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, kewajiban pelaku usaha, serta hak-hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen. Keterbukaan dan kemudahan untuk mendapatkan akses informasi produk, masalah label dan pencantuman komposisi merupakan hal yang penting.

Skripsi ini akan menyajikan pembahasan mengenai permasalahan yang dihadapi oleh konsumen untuk rumah makan dan upaya perlindungan hukum bagi konsumen dan berkaitan dengan rumah makan. Oleh karena itu, penulis memberi judul skripsi ini **TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN KULINER DIKOTA WISATA BERASTAGI (Penelitian Pada Rumah Makan Muslim Gundaling).**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka, dapat dirumuskan permasalahan yang menjadi rumusan pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen kuliner di Kota Berastagi (Rumah Makan Muslim Gundaling)?
2. Apakah ada hambatan dalam pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Rumah Makan Muslim Gundaling?
3. Bagaimana pengaturan perundang-undangan wisata kuliner?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tinjauan yuridis perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen kuliner dan kewajiban Rumah Makan Muslim Gundaling khususnya :

1. Dasar hukum perlindungan konsumen kuliner dalam rangka menjamin hak-hak konsumen dan kewajiban rumah makan.
2. Untuk mengetahui seperti apa hambatan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen di rumah makan muslim gundaling.
3. Untuk mengetahui peraturan perundang-undangan wisata kuliner.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum perdata, khususnya terutama hukum perlindungan konsumen dan diharapkan dapat meningkatkan pemahaman teori dan pengetahuan umum tentang perlindungan konsumen dan juga untuk memperkaya referensi dan literatur.

2. Secara praktis, penulisan ini dituangkan berguna sebagai :
 - a. Sebagai bahan bacaan dan masukan bagi semua pihak untuk mengetahui apa saja perlindungan konsumen dan hak-hak konsumen di Rumah Makan Muslim Gundaling.
 - b. Sebagai bahan informasi bagi penelitian lain untuk memahami kaitan hukum perlindungan konsumen dan penerapannya dalam aktivitas Rumah Makan.

- c. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atau dengan dugaan yang dianggap benar, tetapi masih perlu dibuktikan. Hipotesis pada dasarnya adalah dugaan penelitian tentang hasil yang dicapai.²⁵ Adapun hipotesis ini diberikan dalam rumusan masalah diatas adalah :

1. Dalam memberikan Perlindungan konsumen, Rumah Makan Muslim Gundaling mencantumkan harga di menu. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 Poin C.

"Konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan /atau jasa".

Dan bahan baku makanan yang dikelola pihak rumah makan mulai dari pembelian bahan baku hingga proses pengelolaan makanan harus sesuai dengan Syariat Islam agar terjaga kehalalannya terutama untuk konsumen yang beragama Muslim sangat penting. Kandungan makanan juga harus memiliki kandungan gizi yang baik dan makanan aman dikonsumsi untuk konsumen hal ini juga diatur dalam Undang-undang Tentang Kesehatan Nomor 23 tahun 1992 pasal 21 ayat 21.

"Pengamanan makanan dan minuman diselenggarakan untuk melindungi masyarakat dari makanan yang tidak memenuhi ketentuan mengenai standar dan atau persyaratan kesehatan."

²⁵Bambang Sunggono, 2011, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hlm 109

- 2 Dilihat dari segi kondisi geografis, Rumah Makan Muslim Gundaling berlokasi tidak jauh dengan gunung Sinabung. Sehingga hambatan dalam pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Rumah Makan Muslim Gundaling terletak pada keamanan dan kebersihan yang dirasakan konsumen. Konsumen merasa takut karena kondisi gunung Sinabung yang tidak stabil dan debu erupsi berterbangan sehingga dapat mengenai makanan dan masuk kedalam pencernaan. Mengingat tempat makan Rumah Makan Muslim Gundaling berupa joglo terbuka.
- 3 Pengaturan yang diberikan dengan perlindungan hukum bagi konsumen telah diatur dalam Undang-undang perlindungan konsumen. Berdasarkan ketentuan 1 ayat 1 Undang-undang perlindungan konsumen berbunyi bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A Perihal Perlindungan Konsumen

1. Sejarah Perlindungan Konsumen

Pengaturan tentang perlindungan konsumen di Indonesia telah dimulai sejak zaman Hindia Belanda, kendatipun sebagian peraturan-peraturan tersebut pada saat ini sudah tidak berlaku lagi salah satunya *Hinder Ordonnantion* (Ordonasi Gangguan), S. 1926-226 jo. S. 1927-449, jo. S. 1940-14 dan 450. Pada sisi lain, dalam beberapa kitab UU juga terdapat beberapa ketentuan yang dapat digunakan untuk melindungi konsumen yaitu:²⁶

- a. KUH Perdata: bagian 2, Bab V, Buku II mengatur tentang kewajiban penjual dalam perjanjian jual beli.
- b. KUHD: tentang pihak ketiga yang harus dilindungi, tentang perlindungan penumpang dan/ barang maupun pada hukum maritim, ketentuan mengenai perantara, asuransi surat berharga, kepailitan dan sebagainya.
- c. KUH Pidana: tentang pemalsuan, penipuan, pemalsuan merek, persaingan curang, dan sebagainya.

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup banyak perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat. Bukan hanya masyarakat yang merupakan konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk

²⁶DR. Zulham, S.H.I., M.Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Jakarta 2013, hlm 32

mendapat perlindungan, dimana masing-masing mempunyai hak dan kewajiban.²⁷ Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas tercapai.²⁸

Setelah kemerdekaan Republik Indonesia hingga tahun 1999, didalam UU Indonesia belum mengenal istilah perlindungan konsumen. Tetapi peraturan perundang-undangan di Indonesia belum mengenal istilah perlindungan hukum konsumen namun beberapa memiliki ketegasan dan kepastian hukum tentang hak-hak konsumen. Seperti:²⁹

- 1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1961 Tentang Barang.
- 2) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1966 Tentang *Hygiene*.
- 3) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 Metrologi Legal
- 4) Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1982 Tentang Lingkungan Hidup
- 5) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1984 Tentang Perindustrian
- 6) Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 Tentang Ketenagalistrikan
- 7) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1987 Tentang Kamar Dagang dan Industri
- 8) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- 9) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan
- 10) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1994 Tentang *Agreement Establishing the World Trade Organization* (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia)

²⁷Dr. Celina Tri Siwi Kristiyanti, SH. , M.Hum, *Hukum perlindungan Konsumen*, hlm 1

²⁸*Ibid hlm 1*

²⁹DR. Zulham, S,H.I., M.Hum, *op.cit hal. 33*

- 11) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perseroan Terbatas
- 12) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1995 Tentang Usaha Kecil
- 13) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 Tentang Pangan
- 14) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1997 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Hak Cipta Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1987
- 15) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1997 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1989 Tentang Paten
- 16) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1997 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1989 Tentang Merek
- 17) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 Pengelolaan Lingkungan Hidup
- 18) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Penyiaran
- 19) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1997 Tentang Ketenagakerjaan
- 20) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan
- 21) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha.

Gerakan perlindungan konsumen di Indonesia mulai terdengar pada tahun 1970-an yakni telah didirikan nya lembaga swadaya masyarakat (*nongovernment organization*)³⁰ dan pada bulan Mei 1973 terbentuklah Yayasan Lembaga

³⁰Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2003, hlm 7

Konsumen Indonesia (YLKI). Organisasi ini untuk pertama kalinya dipimpin oleh Lasmijah Hardi.³¹

Pada awalnya, YLKI berdiri berdasarkan rasa mawas diri terhadap promosi hasil produksi barang-barang dalam negeri pada tahun 1972.³² Yayasan ini sejak semula tidak ingin berkonfrontasi dengan produsen (pelaku usaha) maupun pemerintah maka dalam hal ini YLKI melahirkan moto; “Melindungi Konsumen, Menjaga Martabat Produsen, dan Membantu Pemerintah.”³³

Pada Februari 1988, berdiri Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang dan bergabung dengan anggota *Consumers International* (CI) tahun 1990.³⁴ Hingga pada saat ini cukup banyak lembaga swadaya masyarakat serupa yang berorientasi pada kepentingan pelayan konsumen, seperti Yayasan Lembaga Bina Konsumen Indonesia (YLBKI) di Bandung dan perwakilan YLKI diberbagai provinsi di Tanah Air.³⁵

Selanjutnya, pergerakan pemberdayaan konsumen semakin gencar baik melalui ceramah maupun, seminar, tulisan dan media masa. Gerakan konsumen di Indonesia, termasuk yang diprakarsai YLKI mencatat prestasi besar setelah naskah akademik UUPK berhasil dibawa ke DPR, yang akhirnya disahkan menjadi Undang-undang Nomor 8 tahun 1999.³⁶ Pembentukan Undang-undang Perlindungan Konsumen di Indonesia tidak terlepas dari dinamika politik di Indonesia. iklim politik di Indonesia yang lebih demokratis ditandai dengan

³¹Munir Fuady, *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktik*, Buku Kedua, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1994 hlm 188

³²DR. Zulham, S.H.I., M.Hum, Op. Cit. hlm 34

³³Munir Fuady, Op. Cit. hlm 190

³⁴DR. Zulham, S.H.I., M.Hum, Op. Cit. hlm 35

³⁵Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Grasindo, 2000, hlm 40

³⁶Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia, 2003 hlm 16

gerakan reformasi yang dikomandoi oleh mahasiswa dan dengan ditandai dengan pergantian Presiden Republik Indonesia dari Soeharto kepada B.J. Habibie untuk mewujudkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen semakin menguat.³⁷. Selain faktor itu ada faktor lain yang mempengaruhi pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia adalah munculnya beberapa kasus yang merugikan konsumen dan diakhiri dengan penyelesaian yang tidak memuaskan konsumen. Kasus Republik Indonesia vs Tan Chandra Helmi dan Gimmun Tanno yang dikenal dengan kasus biskuit beracun, gugatan konsumen hanya dilihat dari aspek pidana dan administratif saja, sehingga korban atau konsumen tidak mendapat kompensasi atau ganti rugi atas dasar tuntutan perdata. dalam kasus Janizal dkk vs PT Kentamik Super Internasional³⁸. Kasus Perumahan Naragong Indah, pihak pengembang di menangkan bahkan pihak pengembang menggugat balik konsumen, karena dinilai telah melakukan pencemaran nama baik.

Di sisi lain pihak, faktor yang turut mendorong Pembentukan Undang-undang Perlindungan konsumen di Indonesia adalah perkembangan sistem global yang dikemas dengan kerangka *World Trade Organization* (WTO), maupun program *Internasional Monetary Fund* (IMF), dan Program Bank Dunia. Keputusan Indonesia untuk meratifikasi perjanjian perdagangan dunia diikuti dengan dorongan terhadap Pemerintah Indonesia untuk melakukan

³⁷DR. Zulham, S,H.I., M.Hum, *op.cit hlm.* 36

³⁸Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat No.3138/K/Pdt/1999/PN.Jkt.Pst. Putusan Kasasi Mahkamah Agung No. 3138/K/Pdt/1999

harmonisasi hukum nasional dengan hukum internasional di bidang perdagangan.³⁹

2. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda).⁴⁰

Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai "orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang".⁴¹

Sedangkan menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah "*Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang atau pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan*"

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka 2 sebagai berikut:

"Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan."

³⁹Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta, Universitas Indonesia, 2004, hlm 131

⁴⁰Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm 22

⁴¹Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Nusa Media, Bandung, 2008, hlm. 7

Penjelasan mengenai pengertian konsumen berdasarkan Pasal 1 angka 2 menurut Ahmad Miru dan Sutarman Yododalam bukunya yang berjudul hukum perlindungan konsumen disebutkan bahwa :

Dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. **Konsumen akhir** adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan **Konsumen antara** adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir. Dapat diketahui pengertian konsumen dalam UUPK lebih luas daripada pengertian konsumen pada Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena dalam UUPK juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain. Hal ini berarti bahwa UUPK dapat memberikan perlindungan kepada konsumen yang bukan manusia (hewan, maupun tumbuh-tumbuhan). Pengertian yang luas seperti itu, sangat tepat dalam rangka memberikan perlindungan seluas-luasnya kepada konsumen.⁴²

Dalam pengertian konsumen juga ada batasan seperti yang ditegaskan oleh Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni :⁴³

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersil); bagi konsumen antara, barang

⁴²Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Rajawali Pers, hlm. 4-6.

⁴³Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm 13

atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen.

- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/ atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Konsumen tidak hanya diartikan hanya individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai akhir. Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan bahwa para ahli hukum pada sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai akhir dari benda dan jasa (pengertian konsumen dalam arti sempit)⁴⁴ Bahwa sebagaimana tercantum pada Pasal 1 ayat (2) UUPK dapat menunjukkan bahwa barang dan/atau jasa dalam rumusan pengertian konsumen tidak harus sebagai hasil dari transaksi jual-beli) Dari pengertian konsumen tersebut dapat ditemukan unsur-unsurnya sebagai berikut):⁴⁵

- a. Setiap orang

Adalah subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa

- b. Pemakai

⁴⁴N.H.T. Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen Perlindungan dan Tanggung Jawab Prodruk*, Grafika Mardi Yuana, Bogor, 2005, hlm 23

⁴⁵Undang-undang Perlindungan Konsumen, UU No 8 tahun 1999, LN No 42 tahun 1999, TLN No 3281, pasal 8 ayat 4

Istilah pemakai dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut sekaligus menunjukkan barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli.

c. Barang dan/atau jasa

Undang-undang Perlindungan konsumen mengartikan barang sebagai tiap benda, baik berwujud atau tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik yang dihabiskan maupun tidak dihabiskan, yang dipakai untuk diperdagangkan, dipakai, atau dimanfaatkan oleh konsumen

d. Yang tersedia dalam masyarakat berarti barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran.

e. Bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan yang tidak sekedar diajukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain, bahkan untuk makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.

f. Barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir.

Perlindungan konsumen juga diartikan sebagai segala upaya agar menjamin kepastian hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen. Salah satu aspek dari hukum konsumen adalah aspek perlindungan, yaitu bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain. Konsumen merupakan pihak yang memiliki peranan penting dalam proses

perekonomian. Konsumen memiliki hubungan kontraktual pribadi dengan produsen atau penjual. Konsumen bukan hanya membeli tetapi juga memakai barang atau jasa.

3. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan dalam bahasa Inggris adalah *protection*, sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan perlindungan adalah tempat berlindung. Pemakaian kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan atau kesamaan unsur-unsur, yaitu :

- a. Unsur tindakan melindungi
- b. Unsur pihak-pihak yang melindungi
- c. Unsur cara-cara melindungi

Dalam makna yaitu, suatu tindakan perlindungan dan/atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu. Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama, karena berdasarkan pemikiran jika hukum itu sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak seorang secara komprehensif.

Menurut Mochtar Kusumaatmaja hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen. Sedangkan menurut UU Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang atau pemakai barang dan/atau jasa yang

tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingandiri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.⁴⁶

4. Sumber Hukum Perlindungan Konsumen

Yang dimaksud dengan sumber hukum adalah tempat dimana hukum perlindungan Konsumen itu dapat ditemukan. Dengan demikian, untuk memahami hukum perlindungan konsumen dapat mencari dan menemukan tempat atau instrumen tersebut. Pada prinsipnya sumber-sumber hukum tersebut terdiri dari perundang-undangan, perjanjian, traktat, yurisprudensi, kebiasaan dan pendapat para sarjana. Tingkat kepentingan dan penggunaan sumber-sumber tersebut sangat bergantung pada kekhususan masing-masing masalah hukum atau sistem hukumnya yang dianut suatu Negara.

Beberapa sumber Hukum Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- a. Peraturan Perundang-undangan. Hal ini sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat antara lain :
 - 1) UU Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Dengan Beberapa Peraturan Pelaksanaannya Antara Lain PP Nomor. 69 Tahun 1999 Tentang Label Dan Iklan Pangan.
 - 2) UU Nomor. 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan
 - 3) UU Nomor. 7 Tahun 1996 Tentang Pangan Dengan Beberapa Instruksi Presiden, Keputusan Menteri Pertanian, Keputusan Menteri Kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan
 - 4) Peraturan Perundang-Undangn Tentang Standarisasi, Sertifikasi, Akreditasi Dan Pengawasan Mutu Di Indonesia

⁴⁶Pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

- 5) UU Nomor. 2 Tahun 1981 Tentang Metrologi Legal
- 6) UU Nomor. 5 Tahun 1984 Tentang Perindustrian
- 7) UU Nomor. 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta
- 8) UU Nomor. 14 Tahun 2001 Tentang Paten
- 9) UU Nomor. 15 Tahun 2001 Tentang Merek Perjanjian

b. Perjanjian

Perjanjian (kontrak) memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perundang-undangan. Artinya perjanjian yang dibuat oleh pihak-pihak tertentu dapat dijadikan dasar hukum bagi yang membuatnya. Hal ini dijamin oleh Pasal 1338 BW, yang menyatakan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perbedaannya dengan perundang-undangan adalah dalam hal ini perjanjian hanya berlaku bagi pihak yang membuatnya saja, tidak mengikat masyarakat umumnya, sedangkan perundang-undangan berlaku umum kepada semua pihak yang menjadi subjek pengaturannya. Perbedaan lainnya perjanjian diciptakan oleh atau atas inisiatif pihak-pihak tersebut. Sedangkan perundang-undangan dipaksakan berlakunya oleh penguasa.

c. Traktat

Traktat merupakan perjanjian antar negara dapat dibuat oleh dua negara (*bilateral*) atau oleh beberapa negara (*multilateral*). Pentingnya Traktat mengingat adanya paham kedaulatan negara. Dimana setiap negara berdaulat mempunyai kekuasaan untuk menentukan nasib bangsa dan negaranya sendiri. Termasuk juga menentukan hukum yang berlaku di negara tersebut. Akibatnya hukum asing (negara lain) tidak dapat diberlakukan di negara tersebut.

Selanjutnya agar perjanjian antarnegara tersebut mengikat masing-masing warga negara peserta perjanjian, maka perjanjian antar negara tersebut perlu ditindaklanjuti dengan pengesahan (ratifikasi) agar setara dengan hukum nasional di masing-masing negara peserta serta diundangkan misalnya dalam bentuk undang-undang atau keputusan presiden. Sebagaimana telah diketahui, Indonesia telah menjadi peserta dari banyak konvensi. Internasional di bidang ekonomi dan bisnis diantaranya, persetujuan pembentukan organisasi perdagangan dunia (*World Trade Organization* : WTO) diratifikasi dengan Undang-Undang Nomor. 7 tahun 1994.

d. Yurisprudensi

Yurisprudensi adalah putusan-putusan pengadilan yang dapat dianggap suatu sumber hukum karena bila sudah ada suatu yurisprudensi yang tetap, maka hal ini akan selalu diikuti oleh hakim-hakim dalam memberikan keputusannya dalam soal yang serupa. Namun di Indonesia hukum bebas untuk menggerakkan atau tidak karena kita tidak menganut asas presiden.

e. Kebiasaan

Kebiasaan adalah kegiatan bisnis termasuk pelaku usaha tumbuh dan berkembang dalam masyarakat dengan berbagai kebiasaan yang diterapkan dalam kehidupan bermasyarakat yang kemudian sebagian diatur dalam peraturan perundang-undangan.

5. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak adalah suatu kewenangan atau kekuasaan yang diberikan oleh hukum atau suatu kepentingan yang dilindungi oleh hukum baik pribadi maupun umum. Maka dapat diartikan bahwa hak adalah sesuatu yang patut atau layak diterima.

Sebelum membahas mengenai hak konsumen, ada baiknya dikemukakan dulu apa pengertian hak itu. Sudikno Martokusumo dalam bukunya *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, menyatakan bahwa “dalam pengertian hukum, hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum. Kepentingan itu sendiri berarti tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Sehingga dapat dikatakan bahwa hak adalah suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum”.⁴⁷

Menurut Janus Sidabalok dalam bukunya *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* menyebutkan ada tiga macam hak berdasarkan sumber pemenuhannya, yakni :

- a. Hak manusia karena kodratnya, yakni hak yang kita peroleh begitu kita lahir, seperti hak untuk hidup dan hak untuk bernapas. Hak ini tidak boleh diganggu gugat oleh negara, dan bahkan negara wajib menjamin pemenuhannya.
- b. Hak yang lahir dari hukum, yaitu hak yang diberikan oleh negara kepada warga negaranya. Hak ini juga disebut sebagai hak hukum.
- c. Hak yang lahir dari hubungan kontraktual. Hak ini didasarkan pada perjanjian dan/atau kontrak antara orang yang satu dengan orang yang lain.⁴⁸

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Hak Konsumen diatur didalam Pasal 4 UUPK disebutkan juga

⁴⁷Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, (Yogyakarta : Universitas Atmajaya Yogyakarta, 2003) hlm 50

⁴⁸Janus Sidabalok, *Op Cit*, hlm 21

sejumlah hak konsumen yang mendapat jaminan dan perlindungan dari hukum.

Hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 UUPK, yaitu:⁴⁹

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang;
- 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;
- h. Hak untuk mendapat 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.

Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau

⁴⁹Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999, TLN Nomor 3821, Pasal 4

jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.⁵⁰

Hak untuk memilih dimaksudkan dapat memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.⁵¹

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan atau sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.⁵²

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pendapat

⁵⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, hlm. 41.

⁵¹ *Ibid.*, hlm. 41-46

⁵² *Ibid.*, hlm. 41-46

tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.⁵³

Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.⁵⁴

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.⁵⁵

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen.⁵⁶

Hak-hak konsumen yang tersebut di atas berguna untuk melindungi kepentingan konsumen, sebagaimana tercantum dalam tujuan dari perlindungan konsumen yaitu mengangkat harkat hidup dan martabat konsumen. Sehingga diharapkan konsumen menyadari akan hak-haknya dan pelaku usaha diharuskan untuk memerhatikan apa saja perbuatan-perbuatan usaha yang dilarang menurut

⁵³ *Ibid.*, hlm. 41-46

⁵⁴ *Ibid.*, hlm. 41-46

⁵⁵ *Ibid.*, hlm. 41-46

⁵⁶ *Ibid.*, hlm. 41-46

Undang-undang Perlindungan Konsumen sehingga tidak ada lagi pelanggaran hak-hak konsumen.⁵⁷

Selain ada hak, konsumen juga memiliki beberapa kewajiban. Ketentuan kewajiban konsumen dapat kita lihat dalam Pasal 5 UUPK, yaitu :

- 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.

Kewajiban ini dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.⁵⁸

6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberi pengertian tentang pelaku usaha :

Pelaku usaha adalah *“Setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui*

⁵⁷Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, cet 2 , (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm 91

⁵⁸Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op. Cit* hlm 30

*perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.*⁵⁹

Penjelasan Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan:

Artinya, pelaku usaha yang diikat oleh undang-undang ini adalah para pengusaha yang berada di Indonesia, melakukan usaha di Indonesia. Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain. Pelaku usaha disini dilarang memperdagangkan pangan yang rusak, cacat, atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.⁶⁰

Jika terdapat pelaku usaha melakukan pelanggaran maka pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.⁶¹

Definisi dari pelaku usaha yang diberikan dalam UUPK mencoba untuk mendefinisikan pelaku usaha secara luas. Para pelaku usaha yang dimaksudkan dalam UUPK tersebut tidak dibatasi hanya pabrikan saja, melainkan juga bagi distributor (dan jaringannya), serta termasuk para importir. Selain itu, para pelaku usaha periklanan pun tunduk pada ketentuan Undang-undang ini.⁶²

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah mengatur mengenai hak-hak bagi pelaku usaha, yaitu:

⁵⁹N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan dan Tanggung Jawab Produk*, Grafika Mardi Yuana, Bogor, 2005, *hlm* 23

⁶⁰Indonesia (c), Undang - Undang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, LN No.42 Tahun 1999, TLN No.3821, Pasal 8 ayat 3

⁶¹Indonesia (c), Undang - Undang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, LN No.42 Tahun 1999, TLN No.3821, Pasal 8 ayat 4

⁶²Gunawan Widjaja Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, *hlm* 35

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha di atas juga disertai oleh kewajiban bagi pelaku usaha. Sedangkan kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi 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 barang dan/atau jasa yang berlaku

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminandan/atau garansi atas barang 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 apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁶³

Uraian di atas, jelas bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha.

Dalam UUPK tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatannya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang dan/atau diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

⁶³Ade Marman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2002) hlm 65 - 66

B. Pengertian Kota dan Wisata

1. Pengertian Kota

Kota dapat dilihat dan ditafsirkan dari berbagai sudut pandang, sehingga melahirkan berbagai teori tentang kota. Hal ini dikarenakan kota merupakan wadah dari berbagai aspek kehidupan. Berikut pengertian kota berdasarkan berbagai aspek menurut para ahli :⁶⁴

- a. Aspek ekonomi (Max Weber), kota adalah suatu permukiman dimana penduduknya lebih mengutamakan kehidupan perdagangan dan komersial daripada pertanian.
- b. Aspek sosiologis (Louis Wirth), kota ialah sebuah permukiman permanen dengan individu-individu penghuninya yang heterogen, jumlahnya relatif luas dan padat, serta menempati areal tanah yang terbatas.
- c. Aspek historis (Fernand Braudel), kota merupakan produk dari peradaban.
- d. Aspek fisik (Menno Alwi), kota merupakan suatu permukiman yang mempunyai bangunan-bangunan perumahan yang jaraknya antara lainnya relatif rapat serta memiliki sarana-sarana dan prasarana-prasarana serta fasilitas-fasilitas memadai untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari warganya.

Mengingat banyaknya pengertian tentang kota, maka J.H. De Goode mengusulkan agar kita cukup memperhatikan sejumlah ciri dan watak yang khas dari kota. Ciri tersebut antara lain : peranan besar yang dipegang oleh peranan

⁶⁴Basundoro, Purnawan. 2012. *Pengantar Sejarah Kota*. Yogyakarta : Ombak.

sekuder (industri) dan tersier (jasa) dalam kehidupan ekonomi, jumlah penduduk yang relatif besar dan heterogen, serta kepadatan penduduk yang relatif besar.

Berdasarkan pengertian kota dari berbagai aspek di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kota adalah suatu permukiman yang bangunan-bangunannya relatif rapat dengan penduduk heterogen yang jumlahnya relatif padat dan mengutamakan perdagangan.

2. Pengertian Wisata Kota

Wisata kota adalah suatu kegiatan untuk menarik wisatawan domestik maupun mancanegara dengan menyediakan akomodasi dan program kunjungan ketempat yang menjadi daya tarik kota tersebut (Inskeep, 1991). Menurut Law (1996: 1), kota merupakan jenis destinasi pariwisata yang paling penting di dunia sejak tahun 1980-an. Sebagai fenomena kepariwisataan dunia, kota dipandang sebagai suatu proses kompleks yang terkait dengan budaya, gaya hidup, dan sekumpulan permintaan yang berbeda terhadap liburan dan perjalanan (Page, 1995: 1). Kota merupakan destinasi dengan multimotivasi, tidak seperti resor-resor pada umumnya (Law, 1996: 3). Orang-orang datang ke suatu kota untuk berbagai tujuan: bisnis, kegiatan hiburan dan rekreasi, mengunjungi keluarga dan kerabat, atau urusan pribadi lainnya. Seringkali, mereka mengunjungi kota untuk lebih dari satu alasan. Orang yang pergi ke suatu kota untuk berbisnis, menyempatkan diri untuk mengunjungi museum, berburu kuliner atau galeri seni di kota yang dikunjunginya.

Biasanya Pariwisata perkotaan memiliki karakteristik lain yang khas, berbeda dengan pariwisata pada umumnya yang daya tarik wisatanya memang ditujukan hanya untuk mereka yang berwisata. Wisatawan perkotaan

menggunakan fasilitas perkotaan yang juga digunakan oleh penduduk kota sebagai daya tarik wisatanya (Law, 1996: 4). Misalnya, pusat-pusat di Berastagi paling banyak menyajikan wisata alam yang sangat indah yang wajib di kunjungi seperti wisata pemandian air panas, mengunjungi Gunung Sinabung selanjutnya ada wahana taman bermain salah satunya wahana paling terkenal di Berastagi yaitu Mickey Holiday, dan tidak ketinggalan juga wisata sejarah di Musem Pusaka Karo Berastagi.

C. Pengertian Rumah Makan dan Restoran

1. Pengertian Rumah Makan

Menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KN.73/PVVI05/MPPT-85 tentang Peraturan usaha Rumah Makan, dalam peraturan ini yang dimaksud dengan usaha Jasa Pangan adalah : “Suatu usaha yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial”.

Definisi lain dari rumah makan menurut Kepmenkes yang dimaksud dengan rumah makan adalah setiap tempat usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya.

Rumah makan menurut Marsum W.A (2005) definisi rumah makan adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamu, baik berupa kegiatan makan maupun minum.

2. Pengertian Restoran

Restoran berasal dari kata "*Restaurer*" yang berarti *restore* atau restorasi yang dalam bahasa Indonesia berarti "memperbaiki atau memulihkan", yakni memulihkan kondisi seseorang dari suatu kondisi yang kurang baik ke kondisi yang lebih baik. Jadi, menurut Marsum, restoran adalah suatu tempat adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan maupun minuman.⁶⁵

Berikut merupakan beberapa pengertian restoran menurut para ahli :

- a. Walker (2004), Restoran adalah salah satu tempat dimana pengunjung dapat menggunakan alat indra untuk menikmati pelayanan tertentu.
- b. Ninemeier dan Hayes (2006), Restoran adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk di dalamnya adalah penjualan makanan atau minuman kepada individu-individu dan tamu-tamu dalam kelompok kecil.
- c. Soekresno (2001), Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional.

Pengertian mengenai restoran atau rumah makan juga diatur dalam Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor.KN.73/PVVI05/MPPT-85 tentang Peraturan usaha Rumah Makan, dalam peraturan ini yang dimaksud dengan pengusaha Jasa Pangan adalah : "Suatu usaha yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola

⁶⁵Marsum, W. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. edisi 4. Yogyakarta: Andi, 2005

secara komersial”. Sedangkan menurut peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor.304/Menkes/Per/89 tentang persyaratan rumah makan maka yang dimaksud rumah makan adalah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya.⁶⁶

3. Ketentuan Umum Pendirian Restoran

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor. 24 tahun 1979, Rumah Makan merupakan sektor usaha yang tercakup dalam bidang Kepariwisata, dan pembinaanya diserahkan kepada Pemerintah Daerah Tingkat I. Namun untuk tercapainya kesatuan tata cara pengaturan dan pembinaan urusan rumah makan tersebut, maka pemerintah mengeluarkan SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor : KM73/PW 105/MPPT-85 tentang Peraturan Urusan Rumah Makan. Berdasarkan SK tersebut menunjukkan bahwa pembinaan dan pengawasan rumah makan dilakukan oleh Gubernur, sedangkan tata cara pengawasan ditetapkan oleh Gubernur sebagai Kepala Daerah Tingkat I. Sehingga untuk mengusahakan sebuah Rumah Makan harus memiliki ijin lokasi dan ijin usaha yang masing-masing ditetapkan oleh Gubernur sebagai Kepala Daerah Tingkat I. Sementara itu, menurut SK Direktorat Jenderal Pariwisata No.15/U/II/88 tentang Pelaksanaan Ketentuan dan Penggolongan Restoran menunjukkan bahwa perijinan dalam bidang usaha restoran ini secara umum dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

- a. Ijin Sementara Usaha Restoran.

⁶⁶Peraturan Menteri Kesehatan RI No.304/Menkes/Per/89 tentang persyaratan rumah makan

Ijin Sementara Usaha Restoran adalah ijin yang bersifat sementara yang berlaku sampai 3 tahun dan diberikan oleh Direktur Jenderal untuk membangun restoran.

b. Ijin Tetap Usaha Restoran.

Ijin Tetap Usaha Restoran adalah ijin tetap yang diberikan oleh Direktur Jenderal untuk mengusahakan restoran. Sedangkan untuk penyediaan jasa-jasa lainnya dilingkungan Restoran yang tidak menjadi bagian dari ijin tetap usaha restoran, wajib diselenggarakan atas dasar ijin usaha tersendiri sesuai dengan peraturan.

4. Aturan Hukum Rumah Makan dan Restoran

Beberapa aturan hukum mengenai rumah makan atau restoran dan restoran yaitu :

a. Perizinan Rumah Makan dan/atau Restoran

Peraturan Menkes Nomor 1098/Menkes/SK/2003 tentang Persyaratan Higiene Sanitasi Rumah Makan dan Restoran Pasal 2 (1): Setiap rumah makan dan restoran harus memiliki izin usaha dari Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. (2) Untuk memiliki izin usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) rumah makan dan restoran harus memiliki sertifikat layak higiene sanitasi rumah makan dan restoran yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

b. Peraturan Daerah Kota Medan tentang Pajak Restoran

Sesuai dengan peraturan daerah Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran dalam pasal mengenai ketentuan umum berdasarkan pasal 2 (1):

Setiap pelayanan yang disediakan di restoran dipungut pajak dengan nama Pajak Restoran. (2) Objek Pajak Restoran adalah pelayanan yang disediakan di restoran. (3) Pelayanan yang disediakan restoran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi pelayanan penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi ditempat pelayanan maupun di tempat lain. (4) Tidak termasuk Objek Pajak Restoran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) adalah pelayanan yang disediakan di restoran yang nilai omzet penjualannya tidak melebihi Rp 9.000.000 (sembilan juta rupiah) setiap bulan.

5. Sanksi Hukum Rumah Makan dan Restoran

Konsumen restoran berhak memperoleh informasi se jelas-jelasnya mengenai harga makanan yang dihidangkan oleh restoran tersebut. Hal ini menyangkut soal kewajiban pengusaha/pelaku usaha restoran memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang diperdagangkannya.

Khusus soal harga barang (dalam hal ini makanan) yang disajikan suatu restoran, **Pasal 10 UU Perlindungan Konsumen** telah menentukan sebagai berikut:

“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:

a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;

- b. *kegunaan suatu barang dan/atau jasa;*
- c. *kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;*
- d. *tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;*
- e. *bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.”*

Ini artinya, secara *a contrario*, informasi seputar makanan (termasuk harganya) pada restoran tersebut harus dinyatakan dengan benar dan tidak menyesatkan konsumen. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam Pasal 10 dipidana dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2 miliar.⁶⁷

Sanksi tersebut tidak hanya sebatas mengenai tidak mencantumkan harga saja, ada sanksi hukum kepada rumah makan dan/atau restoran yang melanggar persyaratan hygiene sanitasi yang tertulis dalam pasal 13 ayat (2) keputusan Menteri Kesehatan nomor 1098/MENKES/SK/VII/2003 yaitu dapat dilakukan sanksi administratif berupa teguran lisan, tertulis, sampai pencabutan sertifikat. Sedangkan pemberian sanksi hukum terhadap pelanggaran Sertifikat Usaha Rumah Makan dan/atau Restoran, tertulis dalam pasal 16 ayat (2) Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 12 tahun 2014, yaitu dilakukan sanksi administratif berupa teguran tertulis, pembatasan kegiatan usaha Restoran dan/atau Rumah Makan, dan pembekuan atau Pencabutan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP).

⁶⁷Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen

6. Data Rumah Makan dan Restoran di Berastagi

Tabel 1. Banyaknya Sarana Perdagangan Menurut Jenisnya di Kabupaten Karo Tahun 2013-2017

Badan Hukum	2013	2014	2015	2016	2017
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Pasar Umum	12	12	12	12	12
Pasar Desa	6	6	9	9	*)
Toko	1745	1745	1745	1745	*)
Kios	1945	1945	1993	1980	2029
Warung	1870	1870	1870	1870	*)
Rumah Makan/Restoran	339	339	339	339	*)
Jumlah	3972	3972	5920	5920	2041

Sumber : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karo⁶⁸

Keterangan : Data tidak tersedia

⁶⁸<https://karokab.bps.go.id/>(diunduh pada tanggal 01 Oktober 2019 pukul 12.55 WIB)

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dilaksanakan secara singkat yaitu sekitar bulan Mei 2019 setelah diadakannya seminar outline pertama dan telah dilakukan perbaikan seminar outline pertama.

Tabel : 2

NO	KEGIATAN	BULAN																	
		September 2019			Oktober 2019			November 2019			Desember 2019			Januari 2020		Februari 2020		Maret 2020	
1	Penyusunan dan seminar outline	█																	
2	Perbaikan Seminar Outline				█														
3	Penulisan dan bimbingan skripsi				█									█					
4	Seminar Hasil										█								
5	Pengajuan Berkas Sidang													█					
6	Sidang Meja Hijau															█			

2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilakukan pada Rumah Makan Muslim Gundaling, dengan cara mewawancarai pemilik Rumah Makan Berastagi dan memberikan daftar pertanyaan berstruktur (angket) kepada para pengunjung di rumah makan tersebut.

B. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang bersifat yuridis empiris, data penelitian ini diperoleh melalui penelitian kepustakaan dan lapangan. Penelitian kepustakaan dilakukan untuk mendapatkan data sekunder yang dilakukan dengan cara membaca peraturan perundang-undangan, karya ilmiah, pendapat parasarjana, buku-buku dan artikel. Penelitian lapangan dilakukan untuk mendapatkan data primer dalam hal ini penulis melakukan wawancara langsung kepada pelaku usaha dan memberikan kuisioner kepada pengunjung yang datang kerumah makan muslim gundaling.

2. Sumber Data

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu adat primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Menurut Hasan (2002; 82) Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan memerlukannya. Data primer data primer didapat dari sumber informan yaitu individu atau

perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

Data primer ini antara lain:

- 1) Catatan hasil wawancara
- 2) Hasil observasi lapangan
- 3) Data-data mengenai informan

Untuk memperoleh data tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan pihak Rumah Makan Muslim Gundaling. Disamping wawancara peneliti juga memperoleh data dengan cara menyebarkan kuesioner yang telah disediakan oleh peneliti. Kuesioner tersebut di design dengan menggunakan skala likert.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan melalui buku-buku, brosur dan artikel yang di dapat dari website yang berkaitan dengan penelitian.⁶⁹ Atau data yang berasal dari orang-orang kedua atau bukan data yang datang secara langsung, data ini mendukung pembahasan dan penelitian, untuk itu beberapa sumber buku atau data yang di peroleh akan membantu dan mengkaji secara kritis penelitian tersebut.⁷⁰ Untuk memperoleh data tersebut peneliti mengambil beberapa buku, brosur, website, dan contoh penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

⁶⁹Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2005, hlm. 122.

⁷⁰Uma Sekaran, *Research Methods For Business Metode Penelitian untuk bisnis*, Bandung: PT. Salemba Empat, 2006, hlm. 65.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya.⁷¹

Pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pertanyaan tertutup (*closed questionnaire*) yaitu pertanyaan-pertanyaan yang jawabannya telah disediakan. Sehingga orang yang menjadi sasaran tinggal memilih jawabannya. Jadi, sifatnya terikat sehingga orang tidak dapat memberikan jawabannya secara bebas.⁷² Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu :

- 1) SS : Sangat Setuju
- 2) S : Setuju
- 3) KS : Kurang Setuju
- 4) TS : Tidak Setuju
- 5) STS : Sangat Tidak Setuju

Masing-masing jawaban memiliki nilai sebagai berikut :

- 1) SS : 23
- 2) S : 30
- 3) KS : 11
- 4) TS : 2

⁷¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D* hlm. 199.

⁷²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* hlm 224

5) STS :2

b. Metode Wawancara (interview)

Merupakan teknik pengambilan data di mana peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali merupakan teknik pengambilan data di mana peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali informasi dari responden.⁷³ Pada dasarnya terdapat dua jenis wawancara yaitu wawancara terstruktur dan wawancara bebas tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu jenis wawancara yang disusun secara terperinci. Wawancara tidak terstruktur yaitu jenis wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan.⁷⁴ Peneliti akan melakukan wawancara kepada pihak pengelola Rumah Makan Muslim Gundaling untuk mendapatkan data tertentu, terutama apabila data yang diperoleh melalui metode dokumentasi ada yang belum jelas.

⁷³Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2006), hlm. 137

⁷⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Putra, 2006), hlm. 227

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Sebenarnya Perlindungan Hukum Konsumen berdasarkan Undang-undang No 8 tahun 1999 bukan hambatan bagi pelaku usaha, tetapi hal ini sangatlah penting karena hal ini untuk mengatur keamanan dan keselamatan konsumen ketika konsumen menggunakan Produk jasa dan atau barang yang ditawarkan pelaku usaha konsumen. Undang-undang perlindungan konsumen tidak hanya mengatur hak konsumen saja tetapi mengatur hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen.
2. Pelaku usaha harus bisa melindungi konsumen sesuai dengan Undang-undang yang telah diatur. Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen haruslah seimbang karena undang-undang juga telah mengatur mengenai hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen.

Pengaturan tentang wisata kuliner telah menjadi payung hukum bagi pelaku usaha dan konsumen. Regulasi yang sudah di sahkan akan menjadi pedoman bagi semua pihak dalam menjalankan wisata kuliner.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka peneliti membuat saran sebagai berikut:

1. Kepada Konsumen

Agar konsumen selalu menanyakan informasi mengenai bahan-bahan apa sajakah yang digunakan pihak rumah makan untuk mengelola makanan yang mereka pesan.

2. Kepada Pelaku Usaha atau Produsen

Bagi pelaku usaha, haruslah menyadari pentingnya konsumen untuk keberlangsungan mempertahankan usaha mereka oleh sebab itu diperlukan label Halal dari MUI agar usaha tersebut lebih banyak lagi dikunjungi oleh konsumen.

3. Kepada Pemerintah

Pemerintah haruslah memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam bentuk perlindungan konsumen dan untuk masalah melakukan persyaratan Label Halal sangat diperlukan oleh pelaku usaha maka, dalam hal ini pemerintah seharusnya meringankan biaya pembuatan label halal bagi Pelaku Usaha Rumah Makan yang ada di daerah kecil khususnya Berastagi.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Alwi, Hasan, dkk. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT. Rineka Putra.

Barkatulah, Abdul Halim. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*. Bandung: Nusa Media.

Basundoro, Punawarman. 2012. *Pengantar Sejarah Kota*, Jakarta: Ombak

Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.

Dewi, Eli Wuria. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Fuady, Munir. 2002. *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktik*, Buku Kedua. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2008. *Hukum perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

Kurniawan. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Malang: Universitas Brawijaya Press.

Marzuki, Peter Mahmud. tanpa tahun. *Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia*. Surabaya: Universitas Airlangga.

Mertokusumo, Sudikno. 2003. *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya.

Miru, Ahmadi. 2011. *Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: PT. Rajawali Press.

- _____, dan Sutarman Yodo. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Rajawali Press.
- Nasution, Az. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Nugroho, Susanti Adi. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implemetasinya*. Jakarta: Kencana
- Samsul, Inosentius. 2004. *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business Metode Penelitian untuk bisnis*. Bandung: PT. Salemba Empat.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Siahaan, N.H.T. 2005. *Hukum Konsumen, Perlindungan dan Tanggung Jawab Produk*. Bogor: Grafika Mardi Yuana.
- Sidabalok, Janus. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sofie, Yusuf. 2003. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman, Ade Marman. 2002. *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset.
- Sunggono, Bambang. 2011. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sutedi, Adrian. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

W, Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi IV. Yogyakarta: Andi.

Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. 2001. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Zulham. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.

B. JURNAL

Kusumawardani, Desy. 2016. "Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan Pusat Kuliner dan Oleh-oleh di Bantul, D.I. Yogyakarta" *Jurnal UAJY (Online)*. <http://e-journal.uajy.ac.id>. Diakses pada Tanggal 18 September 2019.

Sulthony, Zumri. 2014. "Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Pembentukan Citra Wisata Budaya Berastagi Kabupaten Karo Provinsi Sumatera Utara" *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (Online)*. <http://jurnal.umsu.ac.id>. Diakses pada Tanggal 20 Oktober 2019.

C. UNDANG-UNDANG

Indonesia. *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*. UU No. 8 Tahun 1999. LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3281.

_____. *Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat*. No.3138/K/Pdt/1999/PN.Jkt.Pst. Putusan Kasasi Mahkamah Agung No. 3138/K/Pdt/1999.

_____. *Peraturan Menteri Kesehatan RI tentang Persyaratan Rumah Makan*. No. 304/Menkes/Per/89.

D. WEBSITE

Anonim. 2010. “Kota Berastagi”. <http://wisatasumatera.wordpress.com/kota-berastagi/>. Diakses pada Tanggal 1 Agustus 2019.

_____. “Perlindungan Konsumen (Hak-hak Konsumen Indonesia)” <https://talkwithfinger.wordpress.com>. Diakses pada Tanggal 05 Juni 2019.

Arudam, Riyanto. 2015. “Pengertian Kuliner”. www.kanalinfo.web.id. Diakses pada Tanggal 20 Juli 2019.

Fauziyyah, Syifa. 2016. “Wisata Budaya di Berastagi” <http://pemanduwisatabudaya2015.blogspot.com>. Diakses pada Tanggal 02 Agustus 2019.

<http://karokab.bps.go.id>. Diakses pada Tanggal 01 Oktober 2019.

RUMAH MAKAN MUSLIM GUNDALING

Telp. (0628-92993)
Jl. Merdeka/Gundaling
(Samping Hotel Sibayak)
Berastagi

SURAT KETERANGAN

Sehubungan dengan surat dari Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Nomor 314/01.10/111/2019, hal : izin mengadakan penelitian, riset dan wawancara tertanggal 18 Maret 2019, maka Pimpinan Rumah Makan Muslim Gundaling dengan ini menerangkan nama mahasiswa dibawah ini :

Nama : Salwa Salsabila
NPM : 1584000042
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Keperdataan

Benar telah mengadakan penelitian, riset dan wawancara di Rumah Makan Gundaling pada tanggal 05 Mei 2019 s/d 11 Mei 2019 guna melengkapi data pada penyusunan skripsi yang berjudul :

"TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN KULINER DI KOTA WISATA BERASTAGI"

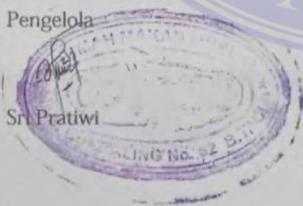
(Penelitian Pada Rumah Makan Muslim Gundaling)

Demikianlah Surat Keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Berastagi, 12 Mei 2019

Pengelola

Sri Pratiwi



Lampiran I

DAFTAR PERTANYAAN DAN JAWABAN WAWANCARA

Berikut ini adalah daftar pertanyaan dan hasil wawancara antara pihak peneliti dengan pihak pengelola Rumah makan pada:

Hari, tanggal : 05 Mei 2019

Tempat : Rumah Makan Berastagi

Pembahasan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sebagai berikut:

A. Kewajiban Rumah Makan

1. Bagaimanakah proses pengadaan makanan di rumah makan ini?

Bahan-bahan makanan seperti sayuran, daging, bumbu-bumbu dibeli dipasar setiap hari pada pagi hari setiap jam 07.30 Sebelum pergi kepasar akan ada pengecekan barang apa saja yang akan dibeli dipasar. Pembelian bahan makanan langsung dibeli dari para pedagang yang telah menjadi langganan rumah makan sehingga terjaga kesegarannya dan kebersihannya.

Setelah proses pembelian selesai selanjutnya barang-barang tersebut diangkut oleh angkutan umum yang telah menjadi langganan dan diantar ke rumah makan selanjutnya barang-barang tersebut disortir seperti bahan makanan basa seperti ikan, ayam, cumi-cumi, udang apabila bahan tersebut ingin diproses maka harus dicuci terlebih dahulu agar bersih, apabila bahan tersebut tidak digunakan saat itu juga pegawai akan mencucinya terlebih dahulu setelah itu dibungkus dengan rapi dan ditata serta akan langsung dimasukan kedalam kulkas agar tetap segar dan awet

dikarenakan sifatnya yang tidak bisa dibiarkan berlama-lama disuhu ruangan sedangkan buah-buahan dan sayur juga dicuci hingga bersih dan dilakukan penyortiran kembali untuk membuang bahan yang sudah tidak layak pakai bumbu-bumbu sifatnya kering masuk kedalam store atau gudang penyimpanan makanan, disusun dengan rapi. Untuk bahan beras, gula, saos, kecap, dan bahan lainnya tetap harus diperhatikan tanggal kadaluarsanya.

2. Seperti apa menjaga kebersihan makanan di rumah makan ini?

Air yang digunakan untuk memasak dan mencuci piring menggunakan air PAM, setiap pegawai yang ingin menyentuh bahan makanan diharuskan mencuci tangan terlebih dahulu untuk memastikan tangan mereka bersih dan bebas dari kuman, setiap penggunaan sayuran dan buah sebelum mengelolanya wajib dicuci terlebih dahulu agar terjamin kebersihannya. Setiap mengelola makanan seperti daging dan *seafood* harus dicuci bersih dalam pengelolaannya dan dimasak dengan suhu yang tepat agar konsumen aman mengkonsumsi makanan yang kami sajikan.

3. Apa saja upaya untuk menjaga kebersihan lingkungan restoran agar pengunjung menjadi nyaman?

Setiap para tamu meninggalkan rumah makan maka meja dan lantai selalu dibersihkan agar tidak menimbulkan kesan kotor. Selalu menjaga kebersihan pada meja makan, kaca jendela, lantai, toilet dan selalu mencuci mukena dan sarung di Mushola agar pengunjung yang

ingin melaksanakan ibadah solat tetap nyaman dalam melaksanakan ibadah.

4. Bagaimana mengatasi masalah sisa makanan dan pembuangan air limbah?

Kami mengatasi masalah sisa makanan dengan cara menyortir jenis sampah dan sisa makanansetiap hari dengan memisahkan yang organik seperti sisa makanan dan non organik seperti plastik, putung rokok dan lainnya. Dalam satu hari sekali sampah-sampah tersebut akan diangkut oleh Dinas Kebersihan. Sedangkan masalah pembuangan air limbah seperti sisa cuci air piring menggunakan saluran khusus agar mudah mengalir dan terbuang.

5. Berapa jumlah tenaga kerja yang bekerja dirumah makan ini?

Total tenaga kerja disini berjumlah 15 orang tetapi berbeda-beda tugasnya. Koki ada 5 orang, cuci piring 2 orang, pelayan (*waiters*) 7 orang, dan 1 orang khusus buat minuman.

6. Berapa hari dan berapa jam rumah makan beroperasi setiap minggunya?

Buka dari hari senin, rabu, kamis, jumat, sabtu dan minggu mulai beroperasi dari jam 9 pagi sampai 9 malam.

Lampiran II

Hasil Uji Coba Kuesioner

Uji coba kuisisioner dilakukan untuk mengetahui tingkat validalitas realibilitas alat ukur. Uji coba ini dilakukan kepada 30 orang responden yang berkunjung ke Rumah Makan Muslim Gundaling. Hasil uji validalitas instrumen untuk menegetahui tingkat konsistensi jawaban responden terhadap pertanyaan yang tercantum dalam kuisisioner. Tabel ini menunjukkan hasil jawaban responden.

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Rumah makan memberikan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa				14	16
2.	Pesanan yang dipilih sesuai dengan pesanan yang datang	1		1	15	13
3.	Informasi yang dicantumkan dalam menu benar dan jelas	1			15	14
4.	Rumah makan menanggapi keluhan konsumen apabila ada ketidakpuasan terhadap rumah makan ini		1	4	17	8
5.	Rumah Makan tidak menggunakan bahan berbahaya bagi kesehatan para konsumen				19	11
6.	Konsumen diperlakukan atau dilayani dengan cara benar dan jujur			1	18	11
7.	Konsumen mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai			2	19	9
8.	Pelayanan yang diberikan kepada semua Konsumen tidak memandang status sosial		2	1	18	9
9.	Rumah makan cepat dalam penyajian	1	2	7	19	1
10.	Konsumen memiliki keyakinan untuk memilih produk yang dibuat pada Rumah makan		1		19	10

Lampiran III

Foto para pengunjung Rumah Makan Muslim Gundaling:

