

**KEWAJIBAN PENCANTUMAN INFORMASI HARGA PRODUK DI RESTORAN
A&W BANDARA SULTAN SYARIF KASIM II KOTA
PEKANBARU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

MIFTAHUL HAQ, TRINA MAGDALENA SIHOMBING

Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning

e-Mail: haq1980.mh@gmail.com

Abstract: Based on Article 7 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, it is regulated that business actors are required to provide correct, clear, and honest information regarding goods and/or services. This study aims to explain the obligation to include product price information at the A&W Restaurant at Sultan Syarif Kasim II Airport, Pekanbaru City based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The method used in this research is sociological law research. A&W Restaurant at Sultan Syarif Kasim II Airport Pekanbaru City carries out sales procedures in accordance with the A&W Restaurant franchise standard and is willing to compensate for all losses suffered by consumers if their employees are proven to have violated sales procedures. The obstacle in carrying out the obligation to include product price information at the A&W Restaurant at Sultan Syarif Kasim II Airport in Pekanbaru City is the ignorance of consumers. Consumers who feel aggrieved can sue A&W Restaurant at Sultan Syarif Kasim II Airport Pekanbaru City to the Pekanbaru City Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) or to the Pekanbaru District Court.

Keywords: *Consumer Protection, Business Actors, Obligations*

Abstrak: Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kewajiban pencantuman informasi harga produk di Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis. Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru menjalankan prosedur penjualan sesuai dengan standar franchise (waralaba) Restoran A&W dan bersedia mengganti seluruh kerugian yang dialami oleh konsumen apabila karyawannya terbukti melanggar prosedur penjualan. Hambatan dalam pelaksanaan kewajiban pencantuman informasi harga produk di Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru adalah ketidaktahuan konsumen. Konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru atau ke Pengadilan Negeri Pekanbaru.

Kata kunci: *Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha, Kewajiban*

A. Pendahuluan

Kegiatan jual beli merupakan salah satu aktivitas masyarakat dalam ruang lingkup keperdataan yang menimbulkan akibat hukum. Seringkali terjadi permasalahan dalam transaksi jual beli. Masyarakat dijadikan sebagai objek bisnis oleh pelaku usaha dalam mencari keuntungan. Perlindungan terhadap masyarakat sebagai konsumen merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Oleh karena itu, kemudian lahir Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Janus Sidabalok, 2006).

Definisi perlindungan konsumen adalah segala upaya yang dilakukan untuk menjamin kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen (Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat sebagai konsumen, baik secara perdata maupun pidana dan administrasi (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2016).

Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa (Sandra Dewi, 2020). Informasi yang diberikan oleh pelaku usaha tidak hanya menonjolkan keunggulan barang dan/atau jasa, tetapi juga harus diimbangi dengan informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa tersebut, termasuk harga barang dan/atau jasa sehingga konsumen dapat menentukan pilihan (Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo, 2004).

Penelitian ini dilaksanakan di Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru. Lokasi tersebut dipilih karena Restoran A&W tidak mencantumkan informasi mengenai harga makanan dan minuman kepada konsumen dalam daftar menu yang tersedia. Salah seorang konsumen Restoran A&W yang bernama Desi menuturkan bahwa ia pernah memesan makanan jenis Burger Mozza. Pelayan Restoran A&W kemudian menawarkan menu baru yaitu Burger Mozza ditambah telur, namun pelayan tersebut tidak memberitahukan harganya. Desi merasa kecewa pada saat melakukan pembayaran karena harga Burger Mozza dan harga telur yang dianggapnya terlalu mahal serta ada pemisahan harga antara harga Burger Mozza dan harga telur.

Dari latar belakang permasalahan yang telah digambarkan di atas, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana pelaksanaan kewajiban pencantuman informasi harga produk di Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru? 2) Apa hambatan dalam pelaksanaan kewajiban pencantuman informasi harga produk di Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru? 3) Bagaimana upaya mengatasi hambatan dalam pelaksanaan kewajiban pencantuman informasi harga produk di Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

B. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis. Penelitian hukum sosiologis adalah suatu penelitian yang membahas mengenai berlakunya hukum positif, pengaruh berlakunya hukum positif terhadap masyarakat, serta pengaruh faktor-faktor non hukum terhadap pembentukan hukum positif dan berlakunya hukum positif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif.

C. Hasil Dan Pembahasan

Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru merupakan pelaku usaha jenis franchise (waralaba) dari Restoran A&W. Franchise (waralaba) adalah badan usaha atau usaha perorangan yang memberikan hak kepada pihak lain untuk memanfaatkan dan/atau menggunakan hak atas kekayaan intelektual atau penemuan atau ciri khas usaha yang dimilikinya. Pemberi franchise (waralaba) memberikan pembinaan dalam bentuk pelatihan, bimbingan operasional manajemen, pemasaran, penelitian, dan pengembangan kepada penerima franchise (waralaba) secara berkesinambungan.

Dari hasil wawancara penelitian dengan Manajer Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru, Tirajana, disampaikan bahwa Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru sudah menjalankan prosedur penjualan sesuai dengan standar franchise (waralaba) Restoran A&W. Manajer Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru juga sudah mengingatkan semua karyawannya agar bekerja sesuai dengan standar yang telah diajarkan pada saat pelatihan.

Dari hasil wawancara penelitian dengan Kepala Seksi Jasa Pariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru, Dewi Mega, disampaikan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dijamin oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun demikian, terkadang penerapan di lapangan tidak sesuai dengan ketentuan

dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, berdasarkan Pasal 1465 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebutkan bahwa harga produk harus diketahui oleh kedua belah pihak. Jika tidak, maka tidak sah suatu transaksi jual beli (R. Subekti, 2004).

Hambatan dalam pelaksanaan kewajiban pencantuman informasi harga produk di Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru adalah ketidaktahuan konsumen mengenai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dari hasil wawancara penelitian dengan konsumen Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru, Desi, disampaikan bahwa ia tidak mengetahui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa, termasuk harga produk yang diperdagangkan.

Terkait kerugian konsumen Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru, berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan dan diperdagangkan. Ganti rugi yang diberikan dapat berupa pengembalian uang. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Meskipun demikian, pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana.

Dari hasil wawancara penelitian dengan Manajer Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru, Tirajana, disampaikan bahwa Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru bersedia mengganti seluruh kerugian yang dialami oleh konsumen apabila karyawannya terbukti melanggar prosedur penjualan sesuai dengan standar franchise (waralaba) Restoran A&W. Dari hasil wawancara penelitian dengan Kepala Seksi Jasa Pariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru, Dewi Mega, disampaikan bahwa konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru atau ke Pengadilan Negeri Pekanbaru.

Berdasarkan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu (Irfansyah, 2021):

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
5. Menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen dan setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
10. Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.

12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

D. Penutup

Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kewajiban pencantuman informasi harga produk di Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis. Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru menjalankan prosedur penjualan sesuai dengan standar franchise (waralaba) Restoran A&W dan bersedia mengganti seluruh kerugian yang dialami oleh konsumen apabila karyawannya terbukti melanggar prosedur penjualan. Hambatan dalam pelaksanaan kewajiban pencantuman informasi harga produk di Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru adalah ketidaktahuan konsumen. Konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat Restoran A&W Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru atau ke Pengadilan Negeri Pekanbaru.

Daftar Pustaka

- Ade Pratiwi Susanty, Faizah Kamilah, dan Andrew Shandy Utama. "Pelaksanaan Pemberdayaan Usaha Mikro oleh Pemerintah Kota Pekanbaru di Kecamatan Rumbai Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah". *Jurnal Daya Saing*, Volume 7, Nomor 1, 2021.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers, 2004.
- Arifin Djakasaputra, Oscarius Yudhi Ari Wijaya, Andrew Shandy Utama, Corry Yohana, Buyung Romadhoni, dan Mochammad Fahlevi. "Empirical Study of Indonesian SMEs Sales Performance in Digital Era; The Role of Quality Service and Digital Marketing". *International Journal of Data and Network Science*, Volume 5, Nomor 3, 2021.
- Atiqi Chollisni, Syahrani, Sandra Dewi, Andrew Shandy Utama, dan M. Anas. "The Concept of Creative Economy Development-Strengthening Post Covid-19 Pandemic in Indonesia; Strategy and Public Policy Management Study". *Linguistics and Culture Review Journal*, Volume 6, Special Issue, 2022.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2016.
- Fahrial dan Andrew Shandy Utama. "Pemberdayaan UMKM pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Pekanbaru". *Ensiklopedia of Journal*, Volume 3, Nomor 5, Edisi 3, 2021.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia, 2003.
- Irfansyah. "Peran Strategis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Ensiklopedia Social Review*, Volume 3, Nomor 1, 2021.
- Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- R. Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2004.
- Sandra Dewi, Ade Pratiwi Susanty, dan Andrew Shandy Utama. "Penyuluhan Hukum Kewajiban Pelaku Usaha Makanan dan Minuman di Kelurahan Meranti Pandak Kota Pekanbaru". *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Lancang Kuning*, 2020.

Sandra Dewi, Fahrial, Andrew Shandy Utama, Idham Kholid, Budi Satria, dan Dhian Tyas Untari. "Small and Medium Enterprises (SMEs); The Strength of The Indonesian Economy". *Psychology and Education Journal*, Volume 57, Nomor 9, 2020.