

**PENTINGNYA PENCANTUMAN HARGA  
MAKANAN UNTUK PERLINDUNGAN DAN  
KEPASTIAN HUKUM TERHADAP  
KONSUMEN<sup>1</sup>**

Oleh: Migiel M. Tampanguma<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana asas-asas perlindungan konsumen dan bagaimana pentingnya pencantuman harga makanan untuk perlindungan hukum dan kepastian hukum terhadap konsumen. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif dapat disimpulkan: 1. Terdapat lima asas menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu : Asas manfaat, Asas Keadilan, Asas Keseimbangan, Asas Keamanan dan keselamatan konsumen, Asas Kepastian Hukum. 2. Agar konsumen informasi yang jelas mengenai produk yang akan di beli maka pencantuman harga makanan dan minuman harus ada seperti yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 dan Pasal 4 huruf c yaitu konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur.

Kata kunci: Harga makanan, perlindungan, kepastian hukum

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Berita-berita yang mengungkapkan perbuatan curang pelaku usaha yang menimbulkan kerugian bagi konsumen seperti berita tentang biskuit beracun, makanan yang kadaluwarsa, dan sebagainya yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Masalah perlindungan konsumen bukan semata-mata masalah orang perorangan tetapi masalah bersama, karena pada dasarnya semua orang adalah

konsumen sebab itu melindungi konsumen adalah melindungi semua orang.<sup>3</sup>

Dalam menganalisis dan menjelaskan kejahatan pelaku usaha dan bagaimana ganti rugi kepada konsumen, jika berbicara tentang pertanggungjawaban hukum, mau tidak mau, kita harus berbicara ada tidaknya suatu kerugian yang telah diderita suatu pihak sebagai akibat (dalam hal hubungan konsumen pelaku usaha) dari penggunaan pemanfaatan, serta pemakaian oleh konsumen atas barang atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha tertentu.

Upaya terpenting dalam memberikan perlindungan kepada konsumen adalah melalui peraturan perundang-undangan. Dalam undang-undang tentang perlindungan konsumen dikatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan, penyelenggaraan, perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha. Badan perlindungan konsumen (BPKN) salah satu badan yang diatur secara khusus dalam undang-undang, yang mana mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

Lembaga perlindungan konsumen Swadaya masyarakat adalah lembaga nonpemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Seperti yang tertulis segala upaya yang menjamin adanya kepastian Hukum untuk memberi perlindungan konsumen, baik dalam perlindungan kepada konsumen, hal ini agar segala upaya memberikan jaminan adanya kepastian hukum, untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang di

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing : Roosje Lasut, SH, MH. Dr. Friend H. Anis, SH, M.Si.

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM.120711239

<sup>3</sup> Janus Sidabalok, Op.Cit., hal.4

mana hal itu akan mengakibatkan akan ketidakpastian hukum. Kepastian hukum ditentukan dalam undang-undang perlindungan konsumen dan juga bidang hukum lainnya seperti hukum Publik (Pidana), hukum Privat (perdata) dan Hukum Administrasi Negara.

Dalam Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 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<sup>4</sup> dalam kasus-kasus keracunan makanan sudah dapat dilihat bahwa ketidakpastian hukum karena apa hal itu terjadi? dikarenakan lebih khusus pelaku usaha di bidang makanan seperti restoran-restoran terutama warung makan tidak mencantumkan informasi alat dan bahan yang digunakan untuk memasak makanan. Dari hal tersebut tidak ada kepastian hukum dalam bidang informasi. Di mana informasi merupakan suatu keharusan dalam membuat suatu produk yang akan di konsumsi.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana asas-asas perlindungan konsumen ?.
2. Bagaimana pentingnya pencantuman harga makanan untuk perlindungan hukum dan kepastian hukum terhadap konsumen?

### **C. Metode Penulisan**

Penelitian ini merupakan bagian dari penelitian hukum kepustakaan yakni dengan cara meneliti bahan pustaka atau yang dinamakan penelitian hukum normatif<sup>5</sup>. Penelitian ini bersifat yuridis normative.

<sup>4</sup> Anonim, Undang-undang Perlindungan Konsumen 1999, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, Pasal 1 ayat 1.

<sup>5</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004, hal 13.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Asas-asas Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas yang menurut Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. Asas manfaat
2. Asas keadilan
3. Asas keseimbangan
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen
5. Asas kepastian hukum<sup>6</sup>

Asas manfaat menyatakan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen-pelaku usaha dan konsumen, apa yang menjadi haknya dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen-pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang, oleh karena

<sup>6</sup> Ibid, hal.25

itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan produsen-pelaku usaha.

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, produsen-pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen-pelaku usaha, dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta benda nya. Oleh karena itu, undang-undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan jumlah larangan yang harus dipatuhi oleh produsen pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya, undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-

hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan.<sup>7</sup>

Negara Indonesia adalah salah satu negara yang menjunjung tinggi kepastian hukum untuk mencapai suatu keadilan, karena didasari pada Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Negara Republik Indonesia Pasal 1 Ayat(3) "Negara Indonesia Adalah Negara Hukum"<sup>8</sup> untuk mencapai kepastian hukum perlu adanya keseimbangan di dalam penerapan hukum itu sendiri sehingga tercapainya keadilan dalam suatu masyarakat. Seperti yang dikatakan Roscoe pound pemikiran tentang hukum sebagai alat pembayaran dalam masyarakat.<sup>9</sup> Di dalam lingkup keseharian masyarakat, masih banyak terjadi suatu sengketa perkara perdata, kemudian di dalam penerapan hukum terdapat ketidakseimbangan dalam penyelesaian atau tidak ada kepastian hukum itu sendiri, sehingga menimbulkan ketidakadilan dalam penerapan hukum. Peran pemerintah dan pengadilan sangat penting dalam menjaga kepastian hukum. Pada dasarnya setiap orang boleh berperkara di depan Pengadilan, kecuali orang yang belum dewasa, harus diwakili oleh orang tua atau walinya, dan bagi yang sakit ingatan diwakili oleh pengampunya.<sup>10</sup> Pemerintah tidak boleh menerbitkan aturan pelaksanaan yang tidak diatur oleh undang-undang atau bertentangan dengan undang-undang. Apabila hal itu terjadi, pengadilan harus menyatakan bahwa peraturan demikian batal demi hukum.<sup>11</sup> Salah satu tujuan pembangunan nasional Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia, baik materiil baik spiritual, yaitu dengan tersedianya kebutuhan pokok: sandang (pakaian) pangan (makanan) dan

<sup>7</sup> Ibid, hal 26-27

<sup>8</sup> Lihat selengkapnya dalam UUD Tahun 1945 NRI

<sup>9</sup> H. Lili Rasjidi dan Liza Sonia Rasjidi, *Dasar-dasar Filsafat dan Teori Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2012, hal.78

<sup>10</sup> Op.Cit. Nur Rasaid, hal. 9

<sup>11</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2011, hal 138

papan (perumahan) yang layak.<sup>12</sup> Indonesia sebagai negara berkembang, yang industrialisasi baru mengalami tahap permulaan, perkembangan hukum perlindungan konsumennya belum berkembang sebagaimana di negara-negara maju.<sup>13</sup>

Perbuatan melanggar hukum perbuatan yang tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, melainkan juga termasuk di dalamnya perbuatan yang bertentangan dengan moral. Tiap perbuatan yang melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, peraturan-peraturan hukum yang mengatur tingkah laku setiap orang terhadap orang lain yang berkaitan dengan hak dan kewajiban yang timbul dalam pergaulan masyarakat maupun pergaulan keluarga dan juga hukum yang mengatur bagaimana menjamin ditaatinya hukum. Di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen digunakan istilah pelaku usaha bagi pihak-pihak yang menghasilkan dan memperdagangkan produk, yaitu mereka yang terlibat di dalam penyediaan produk hingga sampai ke tangan konsumen.

Para Produsen atau pelaku usaha akan mencari keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip ekonomi, dalam hal mencapai untung yang setinggi-tingginya itu, para produsen-pelaku usaha yang bersaing antar sesama mereka dengan perilaku bisnisnya sendiri-sendiri yang dapat merugikan konsumen. Kenyataan persaingan dapat mengubah perilaku ke arah persaingan yang tidak sehat karena para produsen-pelaku usaha memiliki kepentingan yang saling berbenturan di antara mereka. Persaingan tidak sehat ini pada gilirannya dapat merugikan konsumen. Hal ini antara lain disebabkan manusia itu sejak lahir sudah berada pada

suatu pola dan mematuhi dengan jalan mencontoh orang lain atau berdasarkan petunjuk yang di berikan.<sup>14</sup>

Perlindungan terhadap konsumen di pandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya.

## **B. Pentingnya pencantuman harga makanan untuk perlindungan dan kepastian hukum konsumen**

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”

Segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen, baik dalam bidang Hukum Perdata (Privat) maupun bidang Hukum Publik (Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara).<sup>15</sup>

<sup>12</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hal 1

<sup>13</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, cetakan kedua, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hal.67

<sup>14</sup> Dudu Duswara Machmudin, *Pengantar Ilmu Hukum Sebuah Sketsa*, Bandung, Refika Aditama, 2013. hal 13

<sup>15</sup> Rudyanti Dorotea Tobing, *Hukum, Konsumen dan Masyarakat*, LaksBang Mediatama, Yogyakarta, 2015, hal 33.

Kata “kepastian hukum” dalam Pasal 1 angka 1 tersebut bisa diaplikasikan juga dalam kepastian harga makanan dan minuman yang ditawarkan di rumah makan/restoran/warung”.<sup>16</sup> Salah satu hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dari pasal tersebut terlihat bahwa konsumen pada rumah makan/restoran/atau warung mempunyai hak informasi yang benar, jelas dan jujur, baik mengenai menu makanan dan minuman yang ditawarkan juga termasuk di dalamnya informasi tentang harga makanan dan minuman yang ditawarkan di rumah makan/restoran/warung tersebut. Oleh karenanya menjadi tidak berlebihan apabila Pemerintah lebih khusus Pemerintah Daerah tidak hanya membuat Perda tentang pajak rumah makan/restoran/warung, tetapi juga Perda tentang kewajiban mencantumkan harga makanan/minuman pada rumah makan/restoran/warung, demi kepastian hukum dan perlindungan terhadap konsumen. Perlindungan konsumen bukan hanya masalah hukum privat, tetapi juga menyangkut masalah hukum publik. Bukan hanya masalah pajak yang menjadi amanat Undang-Undang, tetapi perlindungan terhadap konsumen pun merupakan salah satu amanat Undang-Undang.

Upaya pemerintah untuk melindungi konsumen dari produk yang merugikan dapat di laksanakan dengan cara mengatur; mengawasi; serta mengendalikan produksi, distribusi, dan peredaran produk sehingga konsumen tidak dirugikan, baik kesehatannya maupun keuangannya. Berkaitan dengan pemakaian teknologi yang makin maju sebagaimana upaya tujuan standarisasi dan sertifikasi

tercapai semaksimal mungkin, maka pemerintah perlu aktif dalam membuat, menyesuaikan, dan mengawasi pelaksanaan peraturan yang berlaku. Sesuai dengan prinsip pembangunan yang antara lain, menyatakan bahwa pembangunan di laksanakan bersama oleh masyarakat dengan pemerintah.

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dan kebijakan yang akan di laksanakan, maka langkah-langkah yang dapat ditempuh pemerintah adalah:

- a. Registrasi dan penilaian.
- b. pengawasan produksi.
- c. pengawasan distribusi.
- d. pembinaan dan pengembangan usaha.
- e. peningkatan dan pengembangan prasarana dan tenaga.<sup>17</sup>

Peranan pemerintah sebagai mana disebutkan di atas dapat dikategorikan sebagai peranan yang berdampak jangka panjang sehingga perlu dilakukan secara memberikan penerangan, penyuluhan, dan pendidikan bagi semua pihak. Dengan demikian, tercipta lingkungan berusaha yang sehat dan berkembangnya pengusaha yang bertanggung jawab, termasuk menciptakan pasar yang kompetitif dengan berangsur-angsur menghilangkan monopoli dan proteksi dalam jangka pendek, pemerintah dapat menyelesaikan secara langsung dan cepat masalah-masalah yang timbul.

UUPK tentang pengawasan, yang bunyinya sebagai berikut:

1. Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
2. Pengawasan oleh pemerintah sebagai mana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh menteri dan atau menteri teknis terkait.

<sup>16</sup> Ibid., hal.33

<sup>17</sup> Janus Sidabalok, Op.Cit., hal. 19

3. Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan atau jasa yang beredar di pasar.
4. Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, menteri dan atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada menteri dan menteri.
6. Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan peraturan pemerintah.
7. Dalam ketentuan Pasal 30 UUPK tentang pengawasan, cukup menjanjikan upaya perlindungan konsumen melalui pemberdayaan setiap unsur yang ada yaitu masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) di samping pemerintah sendiri melalui menteri.

Penjelasan Pasal 49 ayat(3) Unsur konsumen adalah lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau sekelompok konsumen.

Kansil, mengemukakan bahwa dalam pergaulan masyarakat terdapat aneka macam hubungan di antara masyarakat yakni hubungan yang di timbulkan oleh kepentingan-kepentingan antaranggota masyarakat memerlukan aturan-aturan dapat menjamin keseimbangan agar dalam hubungan-hubungan itu tidak terjadi di dalam masyarakat. Peraturan hukum yang bersifat mengatur dan memaksa anggota masyarakat untuk patuh dalam menaatinya

akan menciptakan keseimbangan dalam setiap hubungan di dalam masyarakat untuk patuh dan menaatinya akan menciptakan keseimbangan tiap hubungan dalam masyarakat.<sup>18</sup> Pelanggaran atas peraturan yang ada akan dikenakan sanksi atau hukuman sebagai reaksi terhadap perbuatan yang melanggar peraturan.

Menjaga agar peraturan-peraturan itu dapat berlangsung terus-menerus dan diterima oleh seluruh anggota masyarakat, aturan hukum yang ada harus sesuai dan tidak boleh bertentangan dengan rasa keadilan masyarakat. Dengan demikian, hukum bertujuan untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam masyarakat dan harus bersendikan pada keadilan yaitu rasa keadilan masyarakat.<sup>19</sup>

Peran lembaga konsumen dalam suatu negara sangat penting untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Begitu pentingnya lembaga konsumen ini, pada kongres konsumen sedunia di Santiago, sempat mengemukakan tentang bagaimana peran lembaga konsumen dalam memfasilitasi konsumen memperoleh keadilan. Untuk menjawab pertanyaan ini, maka format yang ideal adalah bahwa perlindungan konsumen akan efektif jika secara simultan dilakukan dalam dua level/arus sekaligus, yaitu dari arus bawah ada lembaga konsumen yang kuat dan tersosialisasi secara luas di masyarakat dan sekaligus secara representatif dapat menampung dan memperjuangkan aspirasi konsumen, sebaliknya dari arus atas, ada bagian dalam struktur kekuasaan yang secara khusus mengurus perlindungan konsumen.<sup>20</sup>

Semakin tinggi bagian tersebut semakin besar pula power yang di miliki

<sup>18</sup> Arus Akbar Silondae dan Wirawan, *Pokok-pokok Hukum Bisnis*, Jakarta, 2011, hal.3 (Lihat Kansil 1977, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata hukum Indonesia*, Jakarta Balai Pustaka).

<sup>19</sup> *Ibid*, hal.3

<sup>20</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumsi di Indonesia*, Edisi Cetakan I PT Radja Grafindo. Jakarta 2011, hal. 94

dalam melindungi kepentingan konsumen. Dengan demikian, efektif tidaknya perlindungan konsumen suatu negara tidak semata-mata tergantung pada lembaga konsumen, tapi juga kepedulian pemerintah, khususnya melalui institusi yang di bentuk untuk perlindungan konsumen. Seperti di ketahui YLKI bertujuan untuk melaksanakan berbagai kegiatan dalam bidang penelitian, bidang pendidikan, bidang penerbitan, warta konsumen dan perpustakaan bidang pengaduan serta bidang umum dan keuangan.<sup>21</sup>

Sudaryatmo mengatakan peran lembaga konsumen dalam suatu negara sangat penting untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Begitu pentingnya peran lembaga konsumen ini, pada kongres konsumen sedunia di Santiago, sempat mengemukakan tentang bagai mana peran lembaga konsumen nasional dalam memfasilitasi konsumen memperoleh keadilan. Semakin tinggi bagian tersebut semakin besar pula power yang di miliki dalam melindungi kepentingan konsumen. Jadi efektif tidaknya perlindungan konsumen suatu negara tidak semata-mata tergantung pada lembaga konsumen, tapi kepedulian pemerintah, khususnya melalui industri yang di bentuk untuk melindungi konsumen.<sup>22</sup>

Sesuai pendapat tersebut, maka dapat diketahui bahwa kehadiran badan perlindungan konsumen Nasional yang bertanggung jawab langsung kepada presiden, merupakan bentuk perlindungan dari arus atas(top-down) sementara arus bawah (bottom-up) dalam hal ini diperankan oleh lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang representatif dapat menampung dan memperjuangkan aspirasi konsumen.

Termasuk kategori arus bawah adalah YLKI.<sup>23</sup>

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pada pasal 1 badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Ada beberapa indikator pelayanan umum baik, yakni sebagai berikut

1. Keterbukaan

Artinya, adanya informasi pelayanan yang dapat berupa loket informasi yang di miliki dan terpampang jelas, kotak saran dan layanan pengaduan dilengkapi juga dengan petunjuk pelayanan. Dalam keterbukaan, mencakup upaya publikasi, artinya penyebaran informasi yang dilakukan melalui media atau bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.

2. Kesederhanaan

Artinya, mencakup prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan meliputi pengaturan yang jelas terhadap prosedur yang harus di lalui oleh masyarakat yang akan menggunakan pelayanan yang dilengkapi dengan alur proses. Adapun persyaratan pelayanan adalah administrasi yang jelas.

3. Kepastian

Artinya, ada terpampang dengan jelas waktu pelayanan, biaya pelayanan dan petugas pelayanan. Kantor pelayanan hendaknya mencantumkan jam kerja kantor untuk pelayanan masyarakat, jadwal pelayanan dan pelaksanaannya. Untuk biaya pelayanan, pengaturan tarif dan penerapannya harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adanya pengaturan tugas dan pertunjukan petugas haruslah pasti dan sesuai dengan keahlian.

4. Keadilan

<sup>21</sup> Ahmadi dan Sutarmanto, Op.Ca, hal 198

<sup>22</sup> Ibid, hal 199.

<sup>23</sup> Ibid

Artinya, tidak membedakan si kaya dan si miskin, laki-laki atau perempuan, merata dalam memberikan subjek pelayanan tidak diskriminatif

5. Keamanan dan kenyamanan  
Hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis dan dilengkapi dengan jaminan dan pelayanan secara administrasi (pencatatan/dokumentasi, tagihan) sarana/prasarana pelayanan misalnya peralatannya ada dan digunakan secara optimal. Penataan ruangan dan lingkungan kantor terasa fungsional, rapi, bersih dan nyaman.
6. Perilaku petugas pelayanan  
Pengabdian, keterampilan dan etika petugas. Artinya seorang petugas haruslah tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan, termasuk disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas. Dari segi etika keramahan dan sopan santun juga perlu diperhatikan.<sup>24</sup>

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Terdapat lima asas menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu : Asas manfaat, Asas Keadilan, Asas Keseimbangan, Asas Keamanan dan keselamatan konsumen, Asas Kepastian Hukum.
2. Agar konsumen informasi yang jelas mengenai produk yang akan di beli maka pencantuman harga makanan dan minuman harus ada seperti yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 dan Pasal 4 huruf c yaitu konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur.

### **B. Saran**

Perlindungan hak-hak konsumen dapat berjalan seiring dengan perkembangan demokrasi yang terjadi

dalam suatu negara. Dalam negara demokrasi, hak-hak warganegara, termasuk hak-hak konsumen harus dihormati. Ada posisi berimbang antara pelaku usaha dan konsumen karena keduanya adalah sama di mata hukum. Tindakan tidak mencantumkan harga makanan pada rumah makan/restoran/warung melanggar hak-hak konsumen. Oleh karenanya perlu tindakan konkrit Pemerintah untuk mengatasi hal tersebut untuk melindungi hak konsumen dan memberi kepastian hukum kepada konsumen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmadi Miru, dkk, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2014.
- Agus Sardjono DKK, Pengantar Hukum Dagang, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2014.
- Ahmadi Miru, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2013.
- Arus Akbar Silondae dan Wirawan, Pokok-pokok Hukum Bisnis, Jakarta, 2011. (Lihat Kansil 1977, Pengantar Ilmu Hukum dan Tata hukum Indonesia, Jakarta, Balai Pustaka).
- Anonim, Undang-undang Perlindungan Konsumen 1999, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Sinar Grafika, 2009.
- Dudu Duswara Machmudin, Pengantar ilmu Hukum Sebuah Sketsa, Bandung, Refika Aditama, 2013.
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- H. Lili Rasjidi dan Liza Sonia Rasjidi, Dasar-dasar Filsafat dan Teori Hukum, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2012.

---

<sup>24</sup> Celina Trisiwi Kristiyanti, Op.Cit, hal. 125



- Inosensius Samsul, Ringkatan Disertai Prinsip Tanggung Jawab Muflak, Fakultas Hukum, Pascasarjana, 2003.
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
- J.S. Badudu Sutan & Muhammad Zain, Kamus Umum Bahasa Indonesia, PT Intergrafika, Jakarta, 1994.
- Moeljatno, Asas-asas Hukum Pidana, Bina Aksara, Jakarta, 1987.
- Peter Mahmud Marzuki, Pengantar Ilmu Hukum, Kencana, Jakarta, 2011.
- Shidana, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi 2006, Gramedia Widiasrana Indonesia, Jakarta, 2006.
- Tobing Rudyanti Dorotea, Hukum, Konsumen dan Masyarakat, Sebuah Bunga Rampai, LaksBang Mediatama, Yogyakarta, 2015.
- Yusuf Sifie, Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya, Jakarta, PT. Citra Aditya Bakti, 2003.

**Sumber-sumber Lain**

- Undang-Undang Dasar NRI 1945
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan.
- [www.kompasiana.com/dongovani/kasus-kasus-keracunan-makanan-dan-potensi-keracunan-obat-di-manado\\_54f945cfa333115f378b4ef0](http://www.kompasiana.com/dongovani/kasus-kasus-keracunan-makanan-dan-potensi-keracunan-obat-di-manado_54f945cfa333115f378b4ef0).