

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PEMESANAN KRUNCHY BURGER KFC YANG TIDAK SESUAI DENGAN GAMBAR PADA APLIKASI GOFOOD

Yusril Mochamad Rafi

Fakultas Hukum, Universitas Jember, yusrilrafi27@gmail.com

Ermanto Fahamsyah

Fakultas Hukum, Universitas Jember, ermanto_fahamsyah@yahoo.co.id

Pratiwi Puspitho Andini

Fakultas Hukum, Universitas Jember, dini.fh@unej.ac.id

ABSTRAK

Kajian ini membahas mengenai pelaku usaha yang melakukan perbuatan melawan hukum akibat adanya hak konsumen yang dilanggar menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak konsumen yang dilanggar adalah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang. Pada fakta hukum yang terjadi konsumen merasa dirugikan akibat barang yang diterima saat pemesanan krunchy burger KFC melalui aplikasi GoFood tidak sesuai apa yang disajikan pada gambar menu. Adanya perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi konsumen penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan bagi konsumen yang dirugikan, tanggung jawab dari pelaku usaha, serta upaya penyelesaian dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha.

Kata Kunci: Konsumen, Perlindungan Hukum, Perbuatan Melawan Hukum

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi akan kemudahan bertransaksi yang semakin meningkat sekarang ini ditambah lagi adanya pandemi covid-19 menyebabkan kebutuhan makanan tanpa harus mendatangi gerai langsung juga menjadi semakin meningkat. Perubahan-perubahan tersebut memacu setiap pengusaha makanan siap saji untuk mengembangkan usahanya secara online pula. Dalam hal ini pengusaha makanan siap saji berinovasi dalam mengembangkan aplikasi yang sesuai guna memudahkan pembelian makanan tersebut. Aktivitas jual beli yang dilaksanakan dengan cara online dapat dituangkan dalam wadah berupa aplikasi. Melalui aplikasi, konsumen dapat memilih makanan ataupun minuman yang mereka inginkan yang hanya bermodal media elektronik dan internet, tanpa bertatap muka dalam melakukan transaksi secara langsung.¹

Pengguna barang/jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha identik dengan konsumen dengan begitu ketika terjadi permasalahan yang menyangkut kepentingan hak konsumen tidak terlepas dari keterkaitan pelaku usaha yang memproduksi barang atau penyedia jasa. Teknologi yang termutakhir ini sudah mengubah sifat konsumen menjadi lebih selektif serta kritis dalam memilih produk makanan. Hal tersebut berimplikasi pada pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jelas terhadap produk usaha yang ditawarkan. Sebagaimana diatur pada Ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (yang seterusnya disebut UUPK) bahwasanya pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan.

Pelaku usaha juga tidak diizinkan memproduksi ataupun menjual produk yang tidak serupa dengan kesepakatan yang diklaim dalam merek, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 8 huruf f UUPK.

¹ Helyda Natalia Simanullang, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*, Melayunesia Law, Vol.1, No. 1, 2017, h. 113

Sehingga pelaku usaha harus mempertanggung jawabkan kepada konsumen apa yang diiklankan pada aplikasi. Namun dalam pembelian produk yang dibeli melalui aplikasi online rawan timbul kemungkinan kecurangan ataupun kekeliruan dikarenakan konsumen dengan mudah memesan produk yang langsung diantar ke tempat konsumen dan tidak langsung mendatangi tempat pelaku usaha yang dipastikan konsumen beserta pelaku usaha tidak bertemu.² Diantara lain produk yang dibeli tidak relevan dengan produk yang ditampilkan pada aplikasi sehingga tidak sesuai ketika produk makanan sampai ditangan konsumen.

Contoh fakta hukum yang terjadi pada seorang warga Kota Palopo, Sulawesi Selatan bernama Erwin Sandi melayangkan gugatan hukum lantaran burger KFC yang ia pesan tidak sesuai harapan dengan hanya berisi roti dan daging tanpa saus dan sayuran yang mana hal tersebut jauh dari bentuk pada gambar pada aplikasi *GoFood*,

dirinya merasa ditipu setelah memesan burger lewat aplikasi *GoFood*. Erwin Sandi sudah mencoba komplain melalui nomor layanan, namun tidak dapat dihubungi. Sebelumnya ia sempat membeli enam paket burger namun semuanya tidak sesuai dengan gambar. Kemudian Erwin kembali membeli tiga paket burger di kesempatan berbeda namun hasilnya tetap sama. Menanggapi hal ini, *Person In Charge* KFC Cabang Palopo, mengaku hal ini terjadi karena sayuran tengah habis. Sesuai peraturan perusahaan, jika terdapat bahan baku yang kurang, maka menu tidak boleh lagi dijual. Namun driver aplikasi *GoFood* tetap mengambil dan pergi.³

Melihat kondisi pada fakta hukum tersebut, bukan berarti pelaku usaha makanan dapat dengan leluasa menjual produk mereka tanpa menaati aturan yang berlaku yang membuat kedudukan konsumen pada jual beli makanan secara *online* lemah dan tentunya merugikan konsumen, konsumen memiliki hak untuk mendapat informasi gambar yang jelas terkait produk makanan yang akan dibeli. Apabila hak konsumen dilanggar, maka konsumen berhak menggugat pihak yang mengakibatkan konsumen tersebut rugi.

Melihat uraian tersebut penulis tertarik untuk melihat bagaimana perlindungan hukum, bentuk tanggung jawab pelaku usaha, upaya hukum yang ditimbulkan apabila produk burger yang dijual di restoran siap saji *KFC* tidak sesuai pada gambar di aplikasi, sehingga penulis mengangkat persoalan ini dengan membgaikan kedalam 3 rumusan masalah, yaitu:

1. Apa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas pemesanan *krunchy burger Kentucky Fried Chicken* yang tidak sesuai dengan gambar aplikasi *GoFood*?
2. Apa bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen yang dirugikan atas pemesanan *krunchy burger Kentucky Fried Chicken* yang tidak sesuai dengan gambar pada aplikasi *GoFood*?
3. Apa upaya penyelesaian sengketa atas kerugian konsumen yang dirugikan atas pemesanan *krunchy burger Kentucky Fried Chicken* yang tidak sesuai dengan gambar pada aplikasi *GoFood*?

PEMBAHASAN

A. Pelindungan Hukum Bagi Konsumen yang Dirugikan atas Pemesanan *Krunchy Burger Kentucky Fried Chicken* yang Tidak Sesuai dengan Gambar pada Aplikasi *GoFood*

Hubungan hukum diantara dua subjek hukum atau lebih dimana pada satu pihak memegang hak dan pihak yang lain memiliki kewajiban, hak dan kewajiban yang dimaksud adalah konsumen dan pelaku usaha, karenanya hukum perlindungan konsumen mengatur hak

² Cindy Aulia Khotimah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)*, Bussiness Law Review, Vol. 1, No.1, 2016, h. 15.

³ Sabar Artiyono, "Viral Pesanan Burger Tak Sesuai Gambar, Warga di Sulsel Pertimbangkan Gugat KFC", <<https://kumparan.com/kumparannews/viral-pesanan-burger-tak-sesuai-gambar-warga-di-sulsel-pertimbangkan-gugat-kfc-1wyRpQ6AA3q/1>>. Diakses pada 15 Desember 2021, Pukul 10.45 WIB.

dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang dijamin pemenuhannya melalui penegakan hukum, kewajiban pelaku usaha merupakan sebuah tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha kepada konsumen dan sebaliknya hak pelaku usaha merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh konsumen terhadap pelaku usaha.⁴ Hubungan hukum pada fakta hukum terjadi ketika konsumen memesan *krunchy burger* KFC sebagai pelaku usaha melalui aplikasi *GoFood*. Pelaku usaha memberikan informasi terkait makanan yang disediakan melalui aplikasi *GoFood*. Hak konsumen diatur didalam Pasal 4 UUPK, terutama pada angka 2 yang menyatakan “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”, dan angka 3 menyatakan bahwa “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Selain mengenai hak-hak konsumen, diatur juga mengenai kewajiban dari pelaku usaha sebagaimana dijelaskan pada Pasal 7 huruf b UUPK yang menyatakan bahwa “kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, dimana kewajiban dari pelaku usaha tersebut dapat dilihat juga sebagai hak dari konsumen”. Berkaitan dengan hal tersebut, hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi ketika pelaku usaha memberikan janji-janji serta informasi-informasi terkait barang dan/atau jasa, karena sejak saat itu lahir timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era globalisasi dan didukung pembangunan yang berjalan pesat membuat masyarakat bergerak dengan cepat dan efisien dalam memenuhi kebutuhannya. Internet sebagai suatu media informasi dan komunikasi telah banyak digunakan dan dimanfaatkan dalam berbagai kegiatan sehari hari dengan memudahkan dalam bertransaksi dan berbelanja di berbagai platform yang ada, sebagai contoh pada fakta hukum yang terjadi pihak konsumen menggunakan platform *GoFood* dalam melakukan transaksi. Kelebihan dalam bertransaksi dan berbelanja melalui platform aplikasi *GoFood* adalah keberagaman yang diperoleh oleh konsumen dibandingkan dengan berbelanja dan bertransaksi pada pasar konvensional yang harus bersusah payah pergi ke banyak tempat. Dalam melakukan transaksi pada aplikasi *GoFood* juga memiliki kelemahan dengan tidak mempertemukan pelaku usaha dan konsumen secara langsung barang yang dipesan berpotensi menimbulkan permasalahan yang merugikan konsumen.⁵

Permasalahan bertransaksi melalui internet kerap kali terjadi hal-hal yang merugikan konsumen seperti barang yang datang tidak sesuai dengan yang ada pada gambar melalui platform aplikasi *GoFood* oleh pelaku usaha. Hal tersebut perlu adanya perlindungan hukum bagi konsumen terkait barang yang dipesan tidak sesuai dengan yang datang. Perlindungan hukum merupakan segala upaya yang dilakukan guna menjamin adanya suatu kepastian hukum yang berdasarkan pada keseluruhan peraturan atau kaidah-kaidah yang terdapat dalam suatu kehidupan bersama, keseluruhan peraturan tersebut terdapat dalam undang-undang maupun dalam konvensi internasional atau ratifikasi.⁶

Konsumen menurut Pasal 1 ayat 2 UUPK merupakan setiap pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dengan Pasal tersebut konsumen adalah pihak yang harus dilindungi. Pasal 1 ayat 1 UUPK menyebutkan bahwam perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum oleh karenanya aspek hukum terkandung dalam perlindungan konsumen

⁴ Ali Mansyur, *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional*, Jurnal Pembaharuan Hukum, Vol. 2, No. 1, 2015, h. 6

⁵ Mohammad Iqbal, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean 2015*, Al' Adl, Vol. 7, No. 14, 2015, h. 15.

⁶ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Liberty, 2003), h. 20.

yang sesungguhnya sama dengan perlindungan hukum yang diberikan oleh hukum terhadap adanya hak-hak konsumen.⁷ Perlindungan konsumen bertujuan untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen yang secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya dengan penuh tanggung jawab, kejujuran, dan faktor penting lain sebagaimana disebutkan pada Pasal 3 UUPK:

1. Meningkatkan kesadaran dan kemampuan untuk melindungi dari konsumen;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negative atas suatu produk
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan hukum yang memiliki kepastian hukum dan ketertiban informasi serta akses untuk memperoleh informasi suatu produk;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh rasa tanggung jawab dan sikap jujur dalam usahanya;
6. Meningkatkan kualitas produk dan menjamin kelangsungan usaha produksi atas kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Konsumen sebagai pihak yang memiliki hak sebagaimana yang diatur pada Pasal 4 UUPK yang mengandung 9 poin hak-hak konsumen yang dilindungi oleh UUPK:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan mengenai barang dan/atau jasa;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan-undangan lainnya.

Suatu transaksi yang melibatkan para penggunaan barang dan/atau jasa, pengguna sebagai konsumen menjadi pihak yang rentan haknya dilanggar dikarenakan perjanjian telah diberikan oleh pelaku usaha. Dalam hal ini perlu adanya perlindungan hukum dalam menjamin keselamatan konsumen. Hubungan konsumen dengan pelaku usaha pada dasarnya adalah hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban timbal balik antara pelaku usaha dan konsumen. Perlindungan konsumen atas pemesanan *krunchy burger* KFC yang tidak seusai dengan gambar pada aplikasi *GoFood* sangat diperlukan guna melindungi hak-hak konsumen agar menjadikan pelaku usaha lebih berhati-hati dalam menyajikan kepada konsumen. Menurut Moch Isnaeni, pada dasarnya persoalan perlindungan hukum itu ditinjau dari sumbernya dapat dibedakan menjadi dua macam yakni perlindungan hukum internal dan eksternal.⁸

1. Bentuk Perlindungan Hukum Internal

Perlindungan hukum internal menurut Moch Isnaeni pada dasarnya perlindungan hukum yang dikemas oleh para pihak saat membuat perjanjian pada saat mengemas klausula kontrak, sehingga kedua belah pihak menginginkan kepentingannya terakomodir atas dasar sepakat, dimana perjanjian berlaku atas segala resiko yang

⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2006), h. 19.

⁸ Moch Isnaeni, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan* (Surabaya: Revka Petra Media, 2016), h. 159.

sudah terjadi yang dapat dilihat pada klausula-klausula yang dibuat atas dasar sepakat, sehingga dapat diperoleh perlindungan hukum yang seimbang dengan adanya klausula-klausula yang disusun oleh kedua belah pihak, perlindungan hukum internal terwujud apabila kedua pihak memiliki kedudukan hukum relatif berimbang, sehingga dengan asas kebebasan berkontrak masing-masing pihak yang melakukan perjanjian memiliki keleluasaan dalam menyatakan kehendak sesuai kepentingan masing-masing. Pada umumnya pelaku usaha dalam menetapkan syarat-syarat perjanjian ditentukan secara sepihak tanpa memperhatikan kesepakatan diantara konsumen dan pelaku usaha. Dalam perjanjiannya konsumen dipaksa untuk menyetujui semua ketentuan dan layanan dari pelaku usaha.⁹

2. Bentuk Perlindungan Hukum Eksternal

Perlindungan hukum eksternal menurut Moch Isnaeni adalah perlindungan hukum yang dibuat pemerintah lewat regulasi bagi kepentingan pihak yang lemah, sesuai hakekat aturan perundangan yang tidak boleh berat sebelah dan bersifat memihak, secara proporsional juga wajib diberikan perlindungan hukum yang seimbang sedini mungkin kepada pihak yang lain. regulasi yang dimaksud yakni UUPK dan UU-ITE dengan regulasi tersebut dapat melindungi para pihak kedudukan konsumen yang lemah.¹⁰

Dalam praktik yang terjadi dalam masyarakat masih banyak hak-hak yang dilanggar meskipun hak-hak konsumen telah dilindungi dalam peraturan perundang-undangan, salah satunya adanya pelanggaran hak dalam pembelian *krunchy burger* KFC melalui aplikasi *GoFood* yang dilakukan oleh Erwin Sandy dimana dalam pembelian tersebut barang yang didapat konsumen berbeda pada gambar promosi di aplikasi *GoFood*. Maka dalam konteks tersebut terdapat hak atas konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha dan tidak sesuai dengan Pasal 4 angka 3 dan 8 UUPK dan Pasal 9 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik:

1. Pasal 4 angka 3 UUPK, menyebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Serta Pasal 9 UUITE pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa¹¹, namun dalam hal tersebut pelaku usaha tidak memiliki itikad baik dengan tidak jujur dalam menayangkan sebuah iklan promosi dalam aplikasi *GoFood*.
2. Pasal 4 angka 8, menyebutkan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Ketidaksesuaian yang diterima Erwin Sandy selaku konsumen dengan barang yang tertera dalam iklan/foto pada aplikasi *GoFood* dalam penwaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

Berdasarkan fakta hukum yang terjadi beberapa Pasal dapat dijadikan pedoman dalam menyelesaikan persoalan antara pelaku usaha dan konsumen:

1. Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan mutu, kondisi maupun janji sebagaimana yang dinyatakan dalam label, keterangan, iklan maupun promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

⁹ *Ibid.*, 159-160.

¹⁰ *Ibid.*,h. 159.

¹¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), h. 33.

2. Pasal 16 huruf a UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan serta dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Ketidak sesuaian barang yang diterima konsumen dengan barang yang tertera dalam iklan/foto penawaran barang pada aplikasi *GoFood* merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang. Berdasarkan ketentuan Pasal 4 angka 8 UUPK, Erwin Sandi sebagai konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian. Bagi KFC selaku pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 huruf g UUPK wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian.

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian Konsumen yang Dirugikan atas Pemesanan *Krunchy Burger Kentucky Fried Chicken* yang Tidak Sesuai dengan Gambar pada Aplikasi *GoFood*

Berdasarkan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang dimaksud dengan transaksi elektronik yaitu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan media elektronik lainnya. Transaksi dengan cara jual beli secara online masuk dalam kategori definisi transaksi elektronik, pada transaksi jual-beli secara online sama halnya transaksi secara biasa. Kedudukannya hampir sama, namun yang membedakan hanya para pihak yang saling tidak bertemu secara langsung. Dalam transaksi jual-beli online yang sedikit membedakan adanya penyedia layanan jasa yang bertindak sebagai penyelenggara transaksi perdagangan elektronik. Pelaku usaha mempunyai tugas dan kewajiban untuk ikut serta menciptakan dan menjaga iklim usaha yang sehat yang menunjang bagi pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan dengan dibebankan akan tanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban, yakni melalui penerapan norma-norma hukum, kepatutan dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku di kalangan dunia usaha. Pelaku usaha harus dengan pemahaman atas prinsip bisnis untuk pembangunan.¹²

Prinsip mengenai tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.¹³ Beberapa sumber formal hukum kerap memberikan pembatasan-pembatasan mengenai tanggung jawab yang dipikul oleh pelanggar hak konsumen. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:¹⁴

1. Kesalahan (*liability based on fault*);

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana maupun perdata. Dalam KUHPerdata khususnya pada Pasal 1365, 1366, dan 1367 prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini berlaku ketika seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika terdapat unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdata yang biasa disebut sebagai pasal mengenai perbuatan melawan hukum yang mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok yakni adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diderita, dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian. Yang dimaksudkan dengan kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Secara *common sense*, dasar tanggung jawab ini dapat diterima karena adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian

¹² Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), h. 80.

¹³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2006), h. 59.

¹⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), h. 92.

bagi pihak korban. Dengan kata lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain.¹⁵

2. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*);
Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai dapat membuktikan tidak bersalah sehingga beban pembuktian ada pada tergugat. Dasar pemikiran dari Teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal tersebut bertentangan dengan asas hukum praduga. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu terdapat pada pelaku usaha yang digugat. Tergugat yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu konsumen tidak lalu berarti dapat mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika konsumen gagal menunjukkan kesalahan tergugat.¹⁶
3. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*);
Prinsip selalu tidak bertanggung jawab merupakan kebalikan dari prinsip selalu bertanggung jawab. Prinsip praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.¹⁷
4. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*);
Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Menurut R.C. Hoeber *et.al.*, biasanya prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks; diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi atau menambah komponen biasa tertentu pada harga produknya; asas ini dapat memaksa produsen lebih hati-hati.¹⁸
5. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*)
Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepahak oleh pelaku usaha. Dalam UUPK seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepahak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika terdapat pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.¹⁹

Tanggung Jawab Produk (*Product Liability*) merupakan tanggung jawab perdata dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan, prinsip yang dianut dalam UUPK adalah prinsip praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*). Prinsip ini merupakan modifikasi dari prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dengan beban pembuktian terbalik. Pentingnya tanggung jawab produk yang menganut prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam bertransaksi elektronik dimana konsumen memiliki posisi tawar yang lemah. Dalam transaksi *e-commerce*

¹⁵ *Ibid.*, h. 92-93.

¹⁶ *Ibid.*, h. 95.

¹⁷ Shidarta, op.cit., h. 62-63

¹⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, op.cit, h. 97.

¹⁹ *Ibid.*, h. 98

penerapan tanggung jawab mutlak dapat lebih memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Prinsip tanggung jawab mutlak adalah konsumen tidak dibebani kewajiban untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha, disisi lain konsumen berkewajiban untuk membuktikan cacat produk dan hubungan antara cacat produk dengan kerugian yang diderita.²⁰

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha timbul suatu kerugian akibat dari penggunaan, pemanfaatan serta pemakaian atas suatu barang yang dihasilkan oleh pelaku usaha, konsumen dalam hal ini keluhannya berhak didengar. Konsumen juga berhak untuk memperoleh ganti rugi dan sebaliknya pelaku usaha berkewajiban untuk mendengarkan keluhan konsumen dan memberi ganti rugi akibat kerugian dari konsumen. Dasar hukum yang dijadikan ketentuan dalam menuntut hak atas kerugian konsumen oleh pelaku usaha, yaitu pasal 1365 KUH Perdata jo Pasal 1865 KUH Perdata.²¹

Dalam fakta hukum yang terjadi KFC selaku pelaku usaha mengiklankan makanan dalam layanan jasa *GoFood* namun ketika pihak konsumen memesan makanan yang didapat tidak sesuai dengan apa yang diinformasikan pada iklan dalam aplikasi *GoFood*. Iklan tersebut tidak sesuai dengan yang didapat konsumen. Pelaku usaha juga tidak memberikan informasi yang benar-benar jelas dan memuat informasi yang keliru mengenai makanan yang diiklankan pada aplikasi *GoFood*. Iklan tersebut telah melanggar Pasal 4 ayat (3) dan Pasal 17 ayat (1) huruf c UUPK tentang hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur dan dalam periklanan pelaku usaha dilarang memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa. Pelanggaran hak konsumen dan pelaku usaha tersebut diatur di dalam Pasal 19 UUPK. Dimana pelaku usaha harus memberikan kompensasi atau ganti kerugian atas kerugian yang konsumen alami.

Apabila pelaku usaha tidak memberikan kompensasi atau ganti rugi seperti yang telah diatur di dalam Pasal 19 UUPK pelaku usaha dapat dipertanggung jawabkan melalui proses pengadilan atau litigasi karena telah memenuhi unsur dalam perbuatan melawan hukum yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata. Salah satu prinsip tanggung jawab yang dapat diterapkan yaitu tanggung jawab mutlak. Prinsip ini secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab itu dikenal dengan *Product liability*. Menurut asas ini, pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan *Product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal:²²

1. Melanggar jaminan (*breach of warranty*);
2. Ada unsur kelalaian (*negligence*);
3. Menerapkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Pelaku usaha KFC Cabang Palopo seharusnya memperhatikan UUPK Pasal 8 dan 10. Dalam Pasal 8 ayat 1 tentang larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan produksi yaitu pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;

²⁰ Soemardjono Brodjo Soedjono, *Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Konsumen Di Dunia Maya Tentang Tanggung Jawab Produk*, Jurnal Hukum dan Kebijakan Sosial, Vol. 3, No. 2, 2014, h. 15

²¹ Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Udayana Master Law Journal, Vol. 6, No. 4, 2017, h. 530.

²² Celina Tri Siwi Kristiyanti, op.cit, h. 97

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

KFC Cabang Palopo dalam menjual makanan dalam aplikasi *GoFood* dinilai lalai dengan menjual makanan yang tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut. Hal tersebut telah diatur dalam Pasal 8 ayat 1 huruf f dan melihat fakta hukum yang terhadai pelaku usaha masih tidak memperhatikan isi dari Pasal 8 ayat 1 tersebut.

Dalam Pasal 10 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.

Tentang larangan yang tertuju pada "perilaku" pelaku usaha yang tujuan mengupayakan adanya perdagangan yang tertib dan iklim usaha yang sehat guna memastikan produk yang diperjual belikan dalam masyarakat dilakukan dengan cara tidak melanggar hukum. Demikian pula, karena karena ketentuan Pasal 10 ini berisi larangan menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan terhadap barang dan/atau jasa tertentu, maka secara otomatis larangan dalam pasal ini juga menyangkut persoalan representasi di mana pelaku usaha wajib memberikan representasi yang benar atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkannya.²³

Konsumen yang merasa dirugikan akibat barang yang didapat tidak sesuai dengan gambar pada aplikasi *GoFood* dapat meminta bentuk ganti rugi. Merujuk UUPK, jika suatu produk merugikan konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang diderita konsumen.²⁴ Dalam Pasal 19 UUPK menjelaskan mengenai tanggung jawab dari pelaku usaha yaitu

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau

²³ Ahmad Miru dan Sutarmen Yodo, op.cit., h. 92.

²⁴ N. H. T. Siahaan, *Hukum Konsumen Perlindungan dan Tanggung Jawab Produk* (Jakarta: Panta Rei, 2005), h. 138.

perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan isi dari UUPK Pasal 19 ayat (1) tanggung jawab dari pelaku usaha meliputi Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan; Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.²⁵ Akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan pelaku usaha dapat memberikan ganti rugi. Bentuk ganti rugi dapat berupa Pengembalian uang; Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara; Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi diatas tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Ini berarti bahwa pembuktian terhadap tidak adanya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.²⁶

Dalam fakta hukum yang terjadi, tanggung jawab atas kerugian konsumen yang merasa dirugikan atas produk makanan yang dijual oleh pelaku usaha tidak sesuai dengan gambar pada aplikasi *GoFood* dilakukan agar dapat menekankan tanggung jawab pelaku usaha KFC Cabang Palopo. Tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan, yang secara garis besarnya hanya ada dua kategori yaitu ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum.²⁷ Berbeda dengan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perikatan yang lahir dari perjanjian (karena terjadinya wanprestasi), tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melanggar hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan, walaupun tidak pernah terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen. Untuk dapat menuntut ganti kerugian, maka kerugian tersebut harus merupakan akibat dari perbuatan melanggar hukum.²⁸

Pelaku usaha telah berbuat dengan menawarkan produknya dan menjualnya kepada pembeli sebagai konsumen. Pelaku usaha sengaja tidak jujur kepada konsumen mengenai kondisi makanan yang dikirim kepada konsumen yang menyebabkan konsumen merasa ditipu dan rugi karena membeli makanan yang tidak sesuai dengan iklan yang disajikan pada aplikasi *GoFood* terbukti dengan kronologi yang terjadi pada Erwin Sandi membeli enam paket *krunchy burger* pada 13 November 2021 namun semuanya tidak sesuai dengan gambar. Kemudian Erwin kembali membeli tiga paket *krunchy burger* pada 15 November 2021 namun hasilnya tetap sama dengan tidak dilengkapi mayones, sayur, dan saus.²⁹ Informasi dan promosi yang diberikan pelaku usaha lewat layanan aplikasi *GoFood* dianggap tidak benar.

²⁵ Ahmadi Miru dan Sutarmen Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), h. 126.

²⁶ Rachmadi Usman, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika* (Jakarta: Djambatan, 2000), h. 218

²⁷ *Ibid.*, h. 127

²⁸ *Ibid.*, h. 129

²⁹ Rr. Ariyanti Yakti Widayastuti, "KFC Palopo Digugat Rp 4M karena Pesanan Tak Sesuai Aplikasi, Simak Kronologinya", <<https://bisnis/tempo.co/read/1549740/kfc-palopo-digugat-rp-4-m-karena-pesanan-tak-sesuai-aplikasi-simak-kronologinya>>. Diakses pada 22 Juli 2022, Pukul 18.48 WIB.

Hal tersebut bertentangan dengan Pasal 10 huruf c UUPK yaitu pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan barang dan/atau jasa yang tidak benar atau menyesatkan dalam hal kondisi barang, sehingga konsumen merasa dirugikan atas ketidaksesuaian tersebut yang mana itu merupakan kewajiban pelaku usaha

Atas kerugian yang diderita oleh konsumen akibat pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, maka berdasar Pasal 19 UUPK bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian tersebut dapat berupa pengembalian uang atau pengembalian barang dan/atau jasa sesuai dengan nilainya.

Kemudian apabila pelaku usaha menolak atau tidak memberi tanggapan atas tuntutan ganti rugi oleh konsumen, maka konsumen memiliki hak untuk menggugat pelaku usaha baik secara non litigasi yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Ataupun secara litigasi dengan mengajukan gugatan ke Pengadilan.

C. Upaya Penyelesaian Sengketa atas Kerugian Konsumen yang Dirugikan atas Pemesanan *Krunchy Burger Kentucky Fried Chicken* yang Tidak Sesuai dengan Gambar pada Aplikasi *GoFood*.

Perlindungan konsumen menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan sehingga dapat terwujud tujuan perlindungan konsumen, jika terjadi sengketa atau konflik antar pelaku usaha dan konsumen maka dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan juga non litigasi. Konsumen menurut Philip Kotler merupakan semua orang dan rumah tangga yang memperoleh atau membeli barang atau jasa untuk dikonsumsi secara pribadi.

Sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen di satu pihak dan pelaku usaha atau produsen di pihak lain. Konsumen sebagai pengguna/pemakai barang dan/atau jasa dan pelaku usaha sebagai penyedia barang atau jasa. Barang atau jasa yang dapat menjadi objek sengketa adalah produk konsumen yaitu barang atau jasa yang umumnya digunakan konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Berdasarkan pada surat keputusan menteri perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 yang dimaksud dengan sengketa konsumen ialah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atau kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa.³⁰ Sengketa konsumen disini dibatasi pada sengketa perdata. Masuknya suatu sengketa/perkara ke depan pengadilan bukanlah karena kegiatan sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa dalam hal ini penggugat baik itu pelaku usaha maupun konsumen. pengadilan yang memberikan pemecahan atas hukum perdata yang tidak dapat bekerja di antara para pihak secara sukarela.³¹

Shidarta menyatakan sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata negara. Ruang lingkup penyelesaian konsumen begitu luas, karena mengandung semua segi hukum dan konsumen sendiri merupakan pihak yang harus ada dalam sengketa konsumen.³²

Dalam upaya menyelesaikan sengketa konsumen untuk mendapatkan kesepakatan dari pelaku usaha mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi serta untuk tidak terjadinya kesalahan yang sama maka dalam Pasal 45 UUPK menyebutkan bahwa:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

³⁰ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Prenadamedia Group, 2018), h. 40.

³¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, op.cit, h. 175.

³² Shidarta, op.cit., h. 165.

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

Dalam Pasal 45 UUPK dapat ditarik kesimpulan bahwa unsur-unsur dalam sengketa konsumen meliputi:

1. Adanya kerugian yang diderita oleh konsumen;
2. Gugatan dilakukan terhadap pelaku usaha;
3. Dilakukan melalui pengadilan.

Dalam fakta hukum yang terjadi telah memenuhi semua unsur-unsur dalam sengketa konsumen dimana adanya kerugian yang diderita oleh konsumen dibuktikan dengan makanan yang diterima tidak sesuai dengan gambar pada aplikasi *GoFood*. Serta konsumen dalam hal ini telah melakukan gugatan terhadap pelaku usaha dan dilakukan melalui pengadilan dibuktikan dengan adanya gugatan yang masuk dalam Sistem Informasi Penulusuran Perkara Pengadilan Negeri Palopo yang sudah teregristrasi dengan Nomor Perkara 3/Pdt.G/2022/PN Plp, per tanggal 10 Januari 2022.

Sengketa konsumen tidak dimaksudkan dalam arti luas yang melingkupi hukum administrasi negara dan hukum pidana, sebab dalam UUPK mengatur mengenai upaya penyelesaian sengketa konsumen bersifat ganda dan alternatif, yang dimaksud dengan sifat ganda adalah penyelesaian sengketa dengan menggunakan berbagai sistem, yaitu:³³

1. Upaya Penyelesaian Non Litigasi

Non Litigasi merupakan penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan dengan mengutamakan proses perdamaian dan penangkal sengketa dengan melakukan upaya perancangan-perancangan kontrak yang baik. Penyelesaian sengketa secara nonlitigasi mencakup seluruh aspek kehidupan yang dapat diselesaikan secara hukum. Penyelesaian sengketa nonlitigasi merupakan proses penyelesaian sengketa yang pada saat ini dianggap paling aman. Adapun penyelesaian sengketa dilakukan diluar pengadilan yang tetap berdasarkan kepada hukum yang berlaku. Penyelesaian tersebut dapat digolongkan kepada penyelesaian yang berkualitas tinggi. Sebab, sengketa yang diselesaikan secara demikian akan lebih bisa diselesaikan secara tuntas tanpa meninggalkan sisa kebencian dan dendam. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa secara nonlitigasi adalah penyelesaian masalah hukum secara hukum dan nurani. Sehingga, hukum dapat dimenangkan dan nurani orang juga tunduk untuk menaati kesepakatan/perdamaian secara sukarela, tanpa ada yang merasa kalah karena masing-masing pihak sama-sama merasa keputusan yang dihasilkan menguntungkan.³⁴

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dikenal dalam UUPK yang diselenggarakan guna mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 47, dalam menangani penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan terdapat dua lembaga yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan wilayah kerja mematuhi UUPK dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) sebuah lembaga yang membawahi sector jasa keuangan baik perbankan maupun non bank, OJK mengeluarkan aturan penyelesaian sengketa yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa

³³ Rosmawati, op.cit, h.42.

³⁴ Intan Nur Rahmawanti & Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen* (Yogyakarta: Pustaka Yustitia, 2014), h. 73-74.

Keuangan. Pasal 40-46 mengatur tentang sengketa konsumen. OJK mewajibkan lembaga tersebut menangani pengaduan tersebut. Jika tidak sepakat maka konsumen bisa mengadukan ke OJK atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan yang sama kewenangan dengan BPSK yang diatur oleh UUPK. Ada 6 LAPS di sektor jasa keuangan yaitu BMAI (asuransi), BAPMI (Pasar Modal), LAPSPI (Perbankan), BMPPVI (Pembiayaan, Pegadaian, Modal Ventura) BMDP (Dana Pensiun), BMPPPI (Pers. Penjaminan).³⁵

BPSK dan LAPS sebenarnya sama-sama tidak memiliki kompetensi absolut terkait urusan penyelesaian sengketa konsumen. Mereka bukan lembaga peradilan yang bermukim di dalam salah satu lingkungan peradilan. Posisi mereka adalah sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Artinya, sepanjang para pihak setuju untuk menyelesaikan sengketa mereka di BPSK, maka *choice of forum* ini sah-sah saja untuk digunakan. Persoalan biasanya akan muncul apabila mekanisme yang digunakan adalah arbitrase, yang berarti pihak yang bersengketa (biasanya pelaku usaha) dapat saja kemudian membawa putusan BPSK itu ke pengadilan negeri (pengajuan keberatan) dan Mahkamah Agung (pengajuan kasasi). Jika mekanismenya bukan arbitrase, tentu solusi yang dicapai oleh para pihak seharusnya bakal terhenti hanya sampai di tingkat BPSK.³⁶

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bertugas untuk menangani sengketa konsumen diluar pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 49 ayat (1) UUPK “Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan”. BPSK dalam hal ini merupakan lembaga yang didirikan berdasarkan amanat UUPK yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen khusus pada konsumen akhir, yang melindungi konsumen dari setiap kegiatan pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen.

Dalam upaya menyelesaikan sengketa konsumen di daerah telah terbentuk 171 BPSK yang tersebar dari 31 provinsi. Berdasarkan Pasal 52 huruf b, c, dan e dapat diketahui BPSK meliputi kegiatan-kegiatan berupa pemberian konsultasi, pengawasan atas pencantuman klausula baku, dan merupakan tempat pengaduan bagi konsumen atas adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha atas ketentuan perlindungan konsumen,³⁷ pada huruf a mengatur cara penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk menuntut haknya atas kerugian yang diderita akibat penggunaan produk, berupa kompetensi absolut dari BPSK:

a. Mediasi

Mediasi merupakan proses negosiasi pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak (*impartial*) bekerja sama dengan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan.³⁸ Pada penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi BPSK berperan sebagai mediator yang memiliki tugas untuk memanggil pelaku usaha dan konsumen yang bersengketa, memanggil saksi ahli dan saksi apabila dibutuhkan, menyediakan forum bagi pelaku usaha dan konsumen untuk tercapainya kesepakatan, secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, dan secara

³⁵ Titia Tauhiddah, Busyra Azheri & Yussy A. Mannas, *Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)*, De Lega Lata, Vol. 5, No. 1, 2020, h. 96.

³⁶ Shidarta, “Kewenangan BPSK Versus LAPS-OJK”, <<https://business-law.binus.ac.id/2018/08/18/kewenangan-bpsk-versus-laps-ojk/>>, Diakses pada 13 Oktober 2022. Pukul 00.36 WIB.

³⁷ Ahmad Miru dan Sutarmen Yodo, op.cit, h. 251

³⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, op.cit, h. 186.

aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang Perlindungan Konsumen.³⁹

b. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan suatu proses yang berguna untuk mencapai perdamaian antara para pihak yang ditempuh berdasarkan gagasan pihak yang satu dengan pihak yang lain. Pada praktiknya konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa yang ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sedangkan majelis BPSK bersikap pasif sehingga Majelis BPSK hanya sebagai pemerantara antara para pihak yang bersengketa. BPSK sebagai konsiliator melakukan klarifikasi masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, memberikan pendekatan-pendekatan kepada pihak walaupun tidak terlalu aktif dan diserahkan sepenuhnya pada para pihak dan mempertemukan pandangan-pandangan yang berbeda coraknya diantara para pihak yang harus dipertemukan dan memberikan pendekatan-pendekatan kepada para pihak namun pendapat dan pendekatan-pendekatan yang diberikan konsiliator tidak mengikat dan sepenuhnya diserahkan pada para pihak sehingga penyelesaian melalui konsiliasi benar-benar bergantung pada kesukarelaan para pihak. Hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.⁴⁰

c. Arbitrase

Arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa konsumen terakhir diluar pengadilan yang disepakati oleh para pihak yang bersengketa, arbitrase dilakukan di BPSK dan merupakan solusi yang baik serta konkret dalam menyelesaikan persoalan-persoalan yang muncul diantara pelaku usaha dan konsumen sebagai solusi penyelesaian yang lebih adil karena arbitrase disetujui oleh para pihak dan putusan terhadap permasalahan atau sengketa yang dialami oleh pelaku usaha dan konsumen sepenuhnya diserahkan kepada majelis BPSK yang dipilih oleh para pihak dan terdiri dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen. Arbitor yang dipilih oleh para pihak tersebut kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK dari unsur pemerintah yang bertindak sebagai ketua majelis BPSK.⁴¹

Putusan yang dikeluarkan BPSK merupakan putusan final dan mempunyai kekuatan hukum tetap, apabila pada pihak yang kalah tidak menaati dan tidak menjalankan putusan BPSK secara sukarela, maka atas putusan BPSK dapat dimintakan penetapan eksekusi BPSK pada pengadilan negeri di wilayah hukum konsumen yang dirugikan.⁴²

Pada fakta hukum yang terjadi proses sengketa antara konsumen dan KFC Cabang Palopo sudah melakukan mediasi. Mediasi ini juga dihadiri pihak Gojek dan kuasa hukum konsumen. Dalam mediasi yang dilakukan pada hari Jum'at 19 November 2021 area manager KFC Sulawesi, Darman S menjelaskan kronologi terjadinya miskomunikasi konsumen dengan KFC seharusnya produk yang sudah sold out tidak boleh dijual lagi, begitu juga dengan burger yang komposisinya tidak lengkap, seperti yang di terima konsumen Erwin Sandi. Darman juga mengaku salah dan meminta maaf terhadap konsumen. Dalam mediasi tersebut Erwin Sandi selaku konsumen yang dirugikan menuntut empat poin dalam mediasi diantaranya. Pertama, KFC didesak meminta maaf secara terbuka di halaman resmi perusahaan karena merugikan konsumen. Permintaan maaf mesti menyertakan akun *Facebook* dan *Instagram* Erwin sebagai

³⁹ Nurul Fibrianti, *Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi*, Jurnal Hukum Acara Perdata, Vol.1, No. 1, 2015, h. 117.

⁴⁰ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, op.cit, h. 259

⁴¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, op.cit, h. 201.

⁴² Bustamar, *Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal Juris, Vol. 14, No. 2, 2015, h. 44

konsumen yang dirugikan. Kedua, KFC diminta memperbaiki layanan ke konsumen dengan tidak menjual produk yang tidak lengkap. Ketiga, KFC diminta memberi makan anak yatim setiap Jumat, minimal lima panti asuhan di Palopo selama sebulan. Dan terakhir, KFC diminta tak memecat karyawan yang terkait persoalan ini.⁴³

2. Upaya Penyelesaian Sengketa Litigasi

Pasal 45 ayat 1 UUPK menyatakan “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”. Gugatan mengenai ganti kerugian atas konsumen yang mengalami kerugian tersebut dapat diajukan oleh konsumen yang memiliki hak sebagaimana diatur dalam Pasal 46 ayat (1) UUPK, diantaranya:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Pasal 48 UUPK menyatakan bahwa penyelesaian sengketa litigasi merupakan penyelesaian dengan cara mengajukan gugatan ke Pengadilan di lingkup Peradilan Umum apabila upaya penyelesaian sengketa non litigasi dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Litigasi berasal dari bahasa Inggris, *litigation*, yang artinya pengadilan. Tugas dari pengadilan adalah menyelesaikan sengketa yang timbul dan akhirnya menjatuhkan putusan (*constitutive*) yang seadil adilnya. Putusan pengadilan misalnya menjatuhkan putusan atas sengketa waris dan perbuatan melawan hukum; penangkalan sengketa dengan menjatuhkan penetapan pengadilan (*deklaratoire*), misalnya penetapan wali, penetapan anak angkat, dan lain-lain.⁴⁴

Meski sudah diberlakukan UUPK namun pada kenyataannya, posisi tawar konsumen masihlah lemah. Namun demikian, bukan berarti konsumen tidak dilindungi oleh negara. Di Indonesia, gugatan konsumen terhadap pelaku usaha bisa diproses melalui peradilan umum, diantaranya:⁴⁵

a. Gugatan Individual

Gugatan individual seperti dalam fakta hukum yang terjadi yang dilakukan Erwin Sandy selaku konsumen yang menggugat Pelaku Usaha KFC Cabang Palopo dan Penyedia Layanan Jasa *GoFood* dikarenakan makanan *krunchy burger* yang ia pesan tidak sesuai dengan gambar pada aplikasi *GoFood*.

b. Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*)

Class action merupakan gugatan di mana dalam gugatan tersebut pihak yang berperkara bertindak tidak hanya untuk dirinya sendiri, tetapi juga mewakili kelompok. Semua ini bisa terjadi karena mereka mempunyai kepentingan yang sama untuk meminta keadilan atas suatu perkara.

⁴³ Tim TvOne, Haswadi, “Konsumen dan Pihak KFC Dimediasi, KFC Mengakui Salah Dalam Kausu Pesanan Burger Tidak Lengkap KFC Kota Pa.lopo”, <<https://www.tvonews.com/berita/nasional/14745-konsumen-dan-pihak-kfc-dimediasi-kfc-mengakui-salah-dalam-kasus-pesanan-burger-tidak-lengkap-kfc-kota-palopo?page=all>>. Diakses pada 24 Juli 2022. Pukul 09.26 WIB.

⁴⁴ Intan Nur Rahmawanti & Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen* (Yogyakarta: Pustaka Yustitia, 2014), h. 69.

⁴⁵ *Ibid.*, h. 71

c. Gugatan *Legal Standing*

Istilah *standing* secara lebih luas pengertiannya adalah akses orang per orang atau kelompok/organisasi di pengadilan sebagai pihak penggugat. *Legal standing, Standing tu Sue, Ius Standi, Locus Standi* dapat diartikan sebagai hak seseorang, sekelompok orang, atau organisasi, untuk tampil di pengadilan sebagai penggugat dalam proses gugatan perdata, disederhanakan sebagai “hak gugat”. Definisi *legal standing* adalah tata cara pengajuan gugatan secara perdata yang dilakukan oleh satu atau lebih lembaga swadaya masyarakat yang memenuhi syarat atas suatu tindakan atau perbuatan atau keputusan orang perorangan atau lembaga atau pemerintah yang telah menimbulkan kerugian bagi masyarakat.

d. Gugatan Pemerintah

Gugatan pemerintah sebagai konsumen terhadap pihak produsen selama ini belum pernah terjadi.

Dalam fakta hukum yang terjadi penyelesaian diluar persidangan telah dilakukan dengan cara mediasi dengan kesepakatan yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa, tapi tidak dijalankan oleh pelaku usaha. Poin yang tidak diindahkan pelaku usaha adalah poin pertama permintaan maaf secara terbuka tidak bisa dijalankan oleh manajemen KFC Palopo. Gugatan dilayangkan Erwin dengan menggugat KFC secara perdata senilai Rp 4 miliar. Adapun gugatan sudah teregristrasi di Pengadilan Negeri Palopo dengan Nomor Perkara 3/Pdt.G/2022/PN Plp, per tanggal 10 Januari 2022.⁴⁶

Penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan atas gugatan ganti kerugian yang dialami oleh konsumen akibat pemesanan *krunchy burger* KFC yang tidak sesuai dengan gambar pada aplikasi *GoFood* umumnya didasarkan pada gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum atau melanggar hukum dengan melihat petuum pada kasus sengketa dengan menyatakan perbuatan Tergugat 1 (KFC sebagai Pelaku Usaha) dan Tergugat 2 (Gojek sebagai Penyedia layanan jasa) adalah perbuatan melawan hukum, gugatan melawan hukum diajukan apabila tidak terdapat hubungan kontraktual antara pihak yang menimbulkan kerugian dan pihak yang menderita kerugian, dalam hal ini tidak terdapat suatu perjanjian atau kontrak diantara pelaku usaha dan konsumen dikarenakan dalam transaksinya hanya sebatas jual beli sederhana yang tidak bernilai besar, gugatan ini dilakukan oleh pihak yang menderita kerugian untuk mengajukan ganti kerugian, melalui lembaga pertanggungjawaban pelaku usaha berdasarkan perbuatan melawan hukum, konsumen tidak perlu mendasarkan gugatannya berkenaan dengan adanya kontrak. Tetapi cukup membuktikan dengan membuktikan dengan empat unsur menurut Pasal 1365 KUHPerdata yang meliputi:⁴⁷

1. Pelaku usaha telah melakukan perbuatan hukum;
2. Terdapat adanya kesalahan pelaku usaha;
3. Konsumen telah mengalami kerugian;
4. Kerugian yang dialami konsumen merupakan akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha dibuktikan dengan adanya hak konsumen yang dilanggar menurut Pasal 4 angka 3 UUPK mengenai hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa dimana hal tersebut dibuktikan dengan fakta hukum yang terjadi pelaku usaha dengan sengaja tidak jujur kepada konsumen mengenai kondisi makanan yang dikirim kepada konsumen yang menyebabkan konsumen merasa ditipu dan rugi karena membeli makanan yang tidak sesuai

⁴⁶ Eviera Paramita Sandi, “KFC Resmi Digugat Erwin Sandy Rp 4 Miliar Gara-gara Gambar Krunchy Burger”, <<https://bali.suara.com/read/2022/01/11/094952/kfc-resmi-digugat-erwin-sandy-rp-4-miliar-gara-gara-gambar-krunchy-burger>>. Diakses pada 25 Juli 2022, Pukul 10.55.

⁴⁷ Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 220.

dengan iklan yang disajikan pada aplikasi *GoFood*. Hal tersebut juga menjadi bagian dari kewajiban pelaku usaha yang diatur pada Pasal 7 huruf b UUPK yang seharusnya pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Kesalahan pelaku usaha dengan tidak menyajikan gambar dengan semestinya dengan membenarkan suatu perbuatan bahwa dari penjelasan person in charge pelaku usaha berusaha membenarkan dengan dalih menu yang dipesan oleh konsumen sedang habis. Sesuai aturan pelaku usaha seharusnya jika terdapat bahan baku yang kurang maka tidak boleh dijual lagi. Adanya kesalahan pelaku usaha dimaksudkan dengan sebuah perbuatan yang tidak benar dan tidak ada alasan yang membenarkan untuk melakukan perbuatan tersebut.⁴⁸

Konsumen telah mengalami kerugian, kerugian dalam perbuatan melawan hukum dapat bersifat materiil dan bersifat immateriil. Kerugian yang bersifat materiil merupakan kerugian harta benda atau harta kekayaan bagi seseorang yang senyata kerugian tersebut dapat dihitung jumlahnya berdasarkan nominal uang sehingga ketika tuntutan materiil dikabulkan dalam putusan hakim maka penilaian dilakukan secara objektif. Immateriil menurut terminologi hukum diartikan “tidak bisa dibuktikan” sehingga kerugian immateriil merupakan kerugian yang diderita akibat perbuatan melawan hukum yang tidak dapat dibuktikan, dipulihkan kembali dan atau menyebabkan terjadinya kehilangan kesenangan hidup sementara, ketakutan, sakit, dan terkejut sehingga tidak dapat dihitung berdasarkan uang.⁴⁹ Dalam fakta hukum yang terjadi konsumen mengalami kerugian materiil yang dapat dihitung jumlah kerugian nya dalam Pasal 4 UUPK mengenai hak konsumen pada angka 8 konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Sengketa konsumen pada fakta hukum yang terjadi merupakan sengketa perdamaian dikarenakan masuknya ke pengadilan bukanlah karena kegiatan sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak konsumen. terdapat dua upaya dalam menyelesaikan sengketa dengan non litigasi yakni dikenal dalam UUPK yang diselenggarakan guna mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 47, dalam menangani penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan terdapat dua lembaga yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan wilayah kerja mematuhi UUPK dan litigasi menurut Pasal 48 UUPK menyatakan bahwa penyelesaian sengketa litigasi merupakan penyelesaian dengan cara mengajukan gugatan ke Pengadilan di lingkup Peradilan Umum apabila upaya penyelesaian sengketa non litigasi dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Jika dibuat bagan alur mengenai mekanisme yang dilakukan konsumen maka dapat ditarik sebagai berikut.⁵⁰

PENUTUP

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas pemesanan *krunchy burger Kentucky Fried Chicken* yang tidak sesuai dengan gambar pada aplikasi *GoFood* pada dasarnya terbagi menjadi 2 (dua) yakni Perlindungan hukum internal, yang dibuat oleh kedua belah pihak dan terdapat kesepakatan diantara pelaku usaha dengan pihak penyedia layanan jasa dengan menyajikan ketentuan layanan yang disetujui konsumen pada saat menggunakan dan memesan makanan melalui penyedia layanan jasa dan apabila terdapat hak-hak yang dilanggar maka konsumen dapat melakukan tuntutan atas kerugian sesuai dengan kesepakatan atau perjanjian tersebut (Pasal 1338 KUHPerdata). Perlindungan hukum eksternal, yang dibuat

⁴⁸ Soeroso, op.cit., h. 260

⁴⁹ Rai Mantili, *Ganti Kerugian Immateriil Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Dalam Praktik: Perbandingan Indonesia dan Belanda*, Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure, Vol. 4, No. 2, 2019, h. 300.

⁵⁰ M Sadar, Moh Taufik Makarao & Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Jakarta: Akademia, 2012), h. 172.

pemerintah lewat regulasi yakni UUPK dengan regulasi tersebut dapat melindungi konsumen yang dirugikan atas pemesanan *krunchy burger Kentucky Fried Chicken* yang tidak sesuai dengan gambar pada aplikasi *GoFood*.

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen menurut Pasal 19 UUPK pelaku usaha memberikan tanggung jawab atas kerugian dapat berupa ganti rugi pengembalian uang atau pengembalian barang dan/atau jasa sesuai dengan nilainya. Apabila pelaku usaha tidak memberikan kompensasi atau ganti rugi seperti yang telah diatur di dalam Pasal 19 UUPK pelaku usaha dapat dipertanggung jawabkan melalui proses pengadilan atau litigasi karena telah memenuhi unsur dalam perbuatan melawan hukum yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata.

Upaya penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui jalur litigasi dan non litigasi. Upaya non litigasi menurut Pasal 49 dapat melaui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan menggunakan pilihan alternatif mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Dalam fakta hukum konsumen sudah melakukan upaya non litigasi mediasi kepada pelaku usaha namun tidak berhasil. Upaya penyelesaian sengketa selanjutnya melalui jalur litigasi menurut Pasal 45 ayat (1) konsumen dapat menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum dengan mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum.

DAFTAR PUSTAKA

A. SUMBER BUKU:

- H Simatupang, Taufik, *Aspek Hukum Periklanan dalam Perspektif Perlindungan Konsumen* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004).
- Harianto, Dedi, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010).
- Isnaeni, Moch, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan* (Surabaya: Revka Petra Media, 2016).
- Kansil, CST, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989).
- Mahmud Marzuki, Peter, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2017).
- Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Liberty, 2003).
- Miru, Ahmadi, *Prinsi-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013).
- Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004).
- Nur Rahmawanti, Intan & Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen* (Yogyakarta: Pustaka Yustitia, 2014).
- Rahardjo, Satjipto, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006).
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Prenadamedia Group, 2018).
- Sadar, M, Moh Taufik Makara & Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Jakarta: Akademia, 2012).
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2006).
- Siahaan, NHT, *Hukum Konsumen Perlindungan dan Tanggung Jawab Produk* (Jakarta: Panta Rei, 2005).
- Sidabolok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010).
- Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum cetakan ketiga* (Jakarta: Sinar Grafika, 2000).
- Susanto, Happy, *Hak - Hak Konsumen jika Dirugikan* (Jakarta: Visimedia, 2008).
- Tri Siwi Kristiyanti, Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2018).
- Usman, Rachmadi, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika* (Jakarta: Djambatan, 2000).

B. SUMBER LAIN:

- Hadisiswati, Indri & Reni Dwi Puspitasari, "Pemenuhan Hak dan Tanggung Jawab Konsumen dan Pelaku Usaha sebagai Upaya Perlindungan Hukum Melalui Konsep Pemberdayaan", Ahkam 2: 333-350, 2020.
- Junior, Mega Swastika, "Fungsionalitas Konflik Gojek: Studi Fenomenologi Terhadap Konflik Pengemudi Gojek di Kota Kediri", Jurnal Analisa Sosiologi 1: 16-32, 2017.
- Khotimah, Cindy Aulia, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)", Business Law Review 1: 14-20, 2016.
- Maharani, Alfina & Adnand Darya Dzikra, "Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen, dan Pelaku Usaha (Literature Review)", Jemsi 6: 659-666, 2021.
- Praswati, Ismi Budi, "Implementasi Akad Wakalah Pada Pemesanan Makanan Melalui GoFood", Al-Hakim 1: 93-105, 2020.
- Rabiah Z. Harahap, "Aspek Hukum Perlindungan Terhadap Penumpang Bus dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen", De Lega Lata 1: 211-233, 2016.
- Sari, Indah Puspita, "Analisis Promosi Makanan Khas Melayu Bolu Kemojo Pada Gerai Al Mahdi Pekanbaru", Jom Fisip 2: 1-13, 2015.
- Sembiring, Ruth Gladys & I Made Dedy Priyanto, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Membeli Produk Makanan dan Minuman Kadaluarsa", Kertha Semaya 6: 1-13, 2019.
- Setiamandani, Emei Dwinanarhati, "Kemandirian Konsumen di Era Globalisasi dan Perdagangan Bebas", Widya Yuridka 1: 25-35, 2018.
- Simanullang, Heldya Natalia, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce", Melayunesia Law 1: 111-126, 2017.
- Ikbal, Mohammad, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015", Al' Adl 14: 1-27, 2015.
- Mansyur, Ali, "Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional", Jurnal Pembaharuan Hukum 1: 1-10, 2015.
- Rianti, Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Harga Weighting ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", Udayana Master Law Journal 4: 521-537, 2017.
- Soedjono, Soemardjono Brodjo, "Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Konsumen Di Dunia Maya Tentang Tanggung Jawab Produk", Jurnal Hukum dan Kebijakan Sosial 2: 1-17 2014.
- Fibrianti, Nurul, "Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi", Jurnal Hukum Acara Perdata 1: 111-126, 2015.
- Hadiati, Mia & Mariska Myeke Tampi, "Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di DKI Jakarta", Jurnal Hukum Prioris 1: 65-85, 2017.
- Bustamar, "Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", Jurnal Juris 2: 35-46, 2015.
- Mantili, Rai, "Ganti Kerugian Immateriil Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Dalam Praktik: Perbandingan Indonesia dan Belanda", Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure 2: 298-321, 2019.
- Tauhiddah, Titia, Busyra Azheri & Yussy A. Mannas, "Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)", De Lega Lata 1: 94-105, 2020.