

**PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA BAGI  
PELAKU USAHA TERHADAP PEMBELIAN  
MAKANAN MELALUI APLIKASI *ONLINE***

**(Studi di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen  
Kota Medan)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat  
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

**Oleh:**

**Abdu Fadli Ansor Dwiky. S**

**1906200142**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2023**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA**

**UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA  
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA 1**

Panitian Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Senin, 28 Agustus 2023, Jam 08.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

**MENETAPKAN**

**NAMA** : Abdu Fadli Ansor Dwiky. S  
**NPM** : 1906200142  
**PRODI/BAGIAN** : ILMU HUKUM / HUKUM PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA BAGI PELAKU USAHA TERHADAP PEMBELIAN MAKANAN MELALUI APLIKASI ONLINE (Studi di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan)

Dinyatakan : ( A-) Lulus Yudisium dengan predikat Sangat Baik  
( ) Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang  
( ) Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Perdata

**PANITIA UJIAN**

**Ketua**

**Dr. FAISAL, S.H., M.Hum**  
NIDN. 0122087502

**Sekretaris**

**Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H**  
NIDN. 0118047901

**ANGGOTA PENGUJI :**

1. GUNTUR RAMBEY, S.H., M.H
2. MIRSA ASTUTI, S.H., M.H
3. BENITO ASDHIE KODIYAT MS, SH., MH

1.

2.

3.



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<http://fahum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [fahum](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Bagi :

NAMA : ABDU FADLI ANSOR DWIKY. S  
NPM : 1906200142  
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA  
JUDUL SKRIPSI : PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA BAGI PELAKU USAHA TERHADAP PEMBELIAN MAKANAN MELALUI APLIKASI ONLINE (Studi di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan )

PENDAFTARAN : Tanggal 10 Agustus 2023

Dengan diterimanya skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar :

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui  
DEKAN FAKULTAS HUKUM

PEMBIMBING

  
Dr. Faisal, S.H., M.Hum

NIDN: 0122087502

  
Benito Asdhie Kodivat MS, S.H., M.H.

NIDN: 0110128801

Unggul | Cerdas | Terpercaya



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila mengirim surat, harap ditunjukkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**NAMA** : ABDU FADLI ANSOR DWIKY. S  
**NPM** : 1906200142  
**PRODI/BAGIAN** : ILMU HUKUM / HUKUM PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA BAGI PELAU USAHA TERHADAP PEMBELIAN MAKANAN MELALUI APLIKASI ONLINE (STUDI DI KANTOR BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA MEDAN)

Disetujui Untuk Disampaikan kepada  
Panitia Ujian Skripsi

Medan, 07 Agustus 2023

DOSEN PEMBIMBING

**BENITO ASDHIE KODIYAT MS. S.H., M.H**  
NIDN : 0110128801



MABELUS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 69/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<http://fahum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [fahumedsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**

**NAMA** : ABDU FADLI ANSOR DWIKY. S  
**NPM** : 1906200142  
**PRODI/BAGIAN** : Ilmu Hukum/ Perdata  
**JUDUL SKRIPSI** : PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA BAGI PELAKU USAHA TERHADAP PEMBELIAN MAKANAN MELALUI APLIKASI *ONLINE* (Studi di Kantor Badan Penyelesai Sengketa Konsumen Kota Medan)

**Pembimbing** : BENITO ASDHIE KODIYAT MS, S.H., M.H.

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
15/05/2023	penyerahan skripsi	
06/06/2023	perbaikan metode pembahan, dan deskripsi	
4/06/2023	penyerahan skripsi	
12/06/2023	Perbaikan BAB III dan Nawaan Gar	
11/07/2023	penyerahan skripsi	
12/07/2023	perbaikan BAB III dan Daftar Pustaka	
05/08/2023	penyerahan skripsi	
07/08/2023	Aec diwujudkan	

Diketahui,  
DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. FAISAL, SH., M.Hum)

DOSEN PEMBIMBING

(BENITO ASDHIE KODIYAT MS, S.H., M.H)



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila menjawab surat ini agar ditubuhkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fahum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [fumsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

**Nama** : ABDU FADLI ANSOR DWIKY. S  
**NPM** : 1906200142  
**Fakultas** : HUKUM  
**Program Studi** : HUKUM  
**Bagian** : HUKUM PERDATA  
**Judul Skripsi** : PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA BAGI PELAKU USAHA TERHADAP PEMBELIAN MAKANAN MELALUI APLIKASI ONLINE (STUDI DI KANTOR BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA MEDAN)

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 19 Mei 2023  
Saya yang menyatakan,

**ABDU FADLI ANSOR DWIKY. S**

**NPM. 1906200142**

## ABSTRAK

### **PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA BAGI PELAKU USAHA TERHADAP PEMBELIAN MAKANAN MELALUI APLIKASI *ONLINE* (STUDI DI KANTOR BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA MEDAN)**

**ABDU FADLI ANSOR DWIKY. S**

**NPM: 1906200142**

Dalam pembelian dua nasi bungkus melalui aplikasi *online GrabFood* di sebuah restoran rumah makan garuda, terdapat kerugian yang dialami oleh konsumen, dimana kerugian tersebut terdapat hewan kecoa didalam 2 (dua) bungkus nasi. 2 (dua) bungkus nasi yang dibeli tersebut terdiri dari 1 (satu) porsi ayam rendang dan 1 (satu) porsi telur dadar dengan total harga dan biaya ongkos pemesanan melalui aplikasi *online GrabFood* senilai Rp. 59.000,- (lima puluh sembilan ribu rupiah).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen dalam proses pembelian makanan melalui aplikasi *online*, kemudian untuk mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen pembeli makanan melalui aplikasi *online*, serta untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa konsumen dan proses ganti rugi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

Berdasarkan hasil penelitian, bentuk-bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen dalam proses pembelian makanan melalui aplikasi *online* adalah kerugian materil yang dialami oleh konsumen dimana jenis kerugian ini terjadi akibat kelalaian diantara salah satu pihak yaitu pelaku usaha dan kerugian komunal dimana jenis kerugian ini pemerintah ikut serta dalam mengambil peran untuk menjaga stabilitas kebutuhan pangan yang baik guna pengedaran atau edaran berkualitas. Lalu pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen pembeli makanan melalui aplikasi *online* terjadi jika adanya suatu bentuk perikatan yang menghasilkan sebuah perjanjian dalam proses transaksi pembelian makanan tersebut dengan ketentuan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19. Kemudian dalam proses penyelesaian sengketa konsumen dan proses ganti rugi melalui Badan Penyelesaian Konsumen ini terdapat 3 (tiga) bentuk proses penyelesaian sengketa konsumen yang dapat ditempuh antara lain mediasi, konsiliasi, dan arbitrase yang kemudian dalam proses ganti rugi yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan cara melihat unsur-unsur kerugian yang dialami oleh konsumen itu sendiri seperti adanya unsur perbuatan kessengajaan, unsur kelalaian, dan unsur alasan pembenar ataupun alasan pemaaf.

**Kata Kunci: Tanggungjawab Perdata, Pelaku Usaha, Aplikasi *Online***

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul **“Pertanggungjawaban Perdata Bagi Pelaku Usaha Terhadap Pembelian Makanan Melalui Aplikasi *Online* (Studi di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan)”**.

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah diucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada: Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Prof. Dr. Agussani., M.AP atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan program sarjana ini. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian juga halnya kepada Wakil Dekan I Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H dan Wakil Dekan III Ibu Atikah Rahmi S.H., M.H.

Terimakasih kepada Kepala Bagian Hukum Perdata, Ibu Nurhilmiyah S.H., M.H., yang telah memberikan dorongan dan bimbingan dan terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya diucapkan kepada Bapak Benito Asdhie Kodiyat MS, S.H., M.H. selaku Pembimbing, dan Bapak Guntur

Rambey, S.H., M.H. selaku Pembimbing, yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini selesai.

Disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Tak terlupakan disampaikan terima kasih kepada seluruh narasumber yang telah memberikan data selama penelitian berlangsung. Penghargaan dan terima kasih disampaikan kepada ibu Dian Handayani atas bantuan dan dorongan hingga skripsi dapat diselesaikan.

Secara khusus dengan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya diberikan terimakasih kepada Mama tercinta Kiki Damayanty Lubis, S.Pd., S.E yang telah mengasuh dan mendidik dengan curahan kasih sayang, juga kepada adik-adik Muhammad Abdi Fauzan Dwiky. S & Keisha Syafitri Dwiky. S, yang telah memberikan bantuan materil dan moril hingga selesainya skripsi ini.

Demikian juga kepada Paman Ikhrum Kurnia Lubis, S.E., M.M, Paman Horas Martua Lubis, S.E., M.M, Paman Pardomuan Oloan Lubis, S.T., S.H, Uwak Dra. Anita Syamsinar Lubis, Uwak Dra. Elly Mutiara Lubis, Mami Vita Erlina Lubis, A.Md, Mami Adelina Lubis, A.Md., S.E, Mami Rizky Amelia Lubis, S.E, Adik sepupu Emiral Kurnia Rasyid Lubis dan Adik sepupu Firyal Alya Rasyita Lubis yang penuh ketabahan selalu mendampingi dan memotivasi untuk menyelesaikan studi ini.

Tiada gedung yang paling indah kecuali persahabatan. Untuk itu, dalam kesempatan diucapkan terimakasih kepada sahabat-sahabat yang telah banyak berperan, terutama kepada Salsabila Yunita sebagai tempat curahan hati selama ini,

begitu juga kepada sahabatku, Ahmad Paisal Lubis, Arbyansah Nasution, Yogi Aswin Nasution, Fahri Mauliza, Farhan Setyo, dan Jawary Hasugian. Terimakasih atas semua kebaikannya, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, tiada maksud mengecilkan arti pentingnya bantuan dan peran mereka, dan untuk itu disampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya.

Akhirnya, tiada gading yang tak retak, retaknya gading karena alami, tiada orang yang tak bersalah kecuali Ilahi Robbi. Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu, diharapkan ada masukan yang membangun untuk kesempurnaannya. Terimakasih semua, tiada lain yang diucapkan selain kata semoga kiranya mendapat balasan dari Allah SWT dan mudah-mudahan semuanya selalu dalam lindungan Allah SWT, Aamiin. Sesungguhnya Allah mengetahui akan niat baik hamba-hambanya.  
*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Medan, 26 Maret 2023

**Hormat Saya**

**Penulis,**

**Abdu Fadli Ansor Dwiky. S**

**NPM 1906200142**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
1. Rumusan Masalah .....	7
2. Faedah Penelitian .....	7
B. Tujuan Penelitian.....	8
C. Definisi Operasional.....	8
1. Pertanggungjawaban Perdata.....	9
2. Pelaku Usaha .....	9
3. Konsumen.....	9
4. Aplikasi <i>Online</i> .....	10
5. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) .....	12
D. Keaslian Penelitian.....	13
E. Metode Penelitian .....	15
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	15
2. Sifat Penelitian.....	16
3. Sumber Data .....	16
4. Alat Pengumpul Data.....	17
5. Analisis Data.....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>20</b>
A. Macam-Macam Pertanggungjawaban Perdata.....	20
B. Tanggungjawab Pelaku Usaha .....	22
C. Kesadaran Konsumen.....	27
D. Aplikasi <i>Online</i> Sebagai Transaksi Ekonomi .....	32
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
..... A. Bentuk-Bentuk Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Dalam Proses Pembelian Makanan Melalui Aplikasi Online .....	35
B. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pembeli Makanan Melalui Aplikasi <i>Online</i> .....	46

C. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Proses Ganti Rugi Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	57
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN ASARAN.....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	74

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN:**

1. Daftar Wawancara
2. Surat Keterangan Riset

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Keberadaan internet saat ini memberikan dampak yang besar dalam perkembangan hidup manusia. Manfaat yang diberikan internet pada saat ini salah satunya adalah mempermudah dan mempercepat pekerjaan manusia. Selain itu, manfaat yang diberikan internet seperti pencarian informasi, penyebaran informasi, mendukung proses belajar dengan *e-book*, dan yang sedang berkembang pada saat ini bisnis jual beli makanan melalui aplikasi *online*.

Segala bentuk bisnis jual beli makanan melalui aplikasi *online* memberikan dampak positif bagi para pelaku usaha (produsen) dalam menjual dagangannya secara meluas dan bagi pembeli (konsumen) dapat mempermudah proses pembelian makanan tanpa mengunjungi tempat jual makanan tersebut.

Adapun beberapa keuntungan dalam pembelian makanan melalui aplikasi *online* yaitu:<sup>1</sup>

1. Lebih hemat tenaga;
2. Memangkas waktu;
3. Lebih bebas memilih tanpa harus mengantri;
4. Memperoleh aneka diskon dan potongan harga;

Terlepas dari dampak positif tersebut, ada pula dampak negatif dalam praktik-praktik transaksi bisnis jual beli makanan melalui aplikasi *online* sehingga

---

<sup>1</sup> Laruan, 7 Keuntungan dan Kerugian Menggunakan Food Delivery, <https://www.kreditpintar.com/education/7-keuntungan-dan-kerugian-menggunakan-food-delivery>, diakses Minggu, 4 Desember 2022.

menimbulkan permasalahan-permasalahan hukum yang dapat merugikan pembeli (konsumen) dalam membeli makanan melalui aplikasi *online*.

Kerugian yang ditimbulkan dalam pembelian makanan berupa 2 (dua) nasi bungkus dengan lawuk 1 (satu) porsi ayam rendang dan 1 (satu) porsi telur dadar melalui aplikasi *online* kali ini, dialami oleh pembeli (konsumen) terhadap restoran rumah makan garuda melalui penyedia jasa aplikasi *online* *grab food*, dimana kerugiannya terdapat hewan kecoa didalam kemasan atau bungkus nasi tersebut.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian jual beli dengan konsumen, tepatnya pada Pasal 24 yang menyatakan bahwa:

“Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:

- (a) Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;
- (b) Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak menyetujui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi,”

Sehubungan dengan hal di atas untuk menyelesaikan banyaknya sengketa jual beli *online*, berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diamanatkan oleh Undang-

Undang-Perindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 pada Pasal 49,<sup>2</sup> merupakan suatu lembaga yang dapat digunakan oleh konsumen dalam penegakan hak-haknya<sup>3</sup>.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) telah dibentuk diberbagai provinsi di Indonesia, termasuk di Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara yang tercantum pada Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pasal 4 yang berbunyi “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan atau lembaga yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen diluar pengadilan, hal ini dikarenakan cukup banyaknya permasalahan di Pengadilan Negeri sehingga tidak dapat terselesaikan, oleh karena itu pemerintah memberi kewenangan kepada badan ini”.

Berdasarkan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan tugas dan wewenang dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), meliputi:<sup>4</sup>

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang ini;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlingungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;

---

<sup>2</sup> Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>3</sup> Dwi Nugrohandhini, Kewenangan BPSK Memeriksa Keberatan Lelang Eksekusi <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12643/Kewenangan-BPSK-Memeriksa-Keberatan-Lelang-Eksekusi-Pasal-6-Undang-Undang-Hak-Tanggungjawab>, diakses minggu 4 Desember 2022.

<sup>4</sup>*Ibid.*

- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada poin 7 dan 8, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang ini.

Yurisprudensi Putusan Mahkamah Agung RI Nomor 757/Pdt.Sus-BPSK/2016 tertanggal 19 Oktober 2016, bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), tidak berwenang memeriksa perkara terkait perjanjian yang bermuara pada perbuatan wanprestasi.

Penerapan prinsip keadilan hukum bagi produsen dan konsumen dimana mempunyai target kinerja yaitu meningkatkan kesadaran masyarakat atau para konsumen dan pelaku usaha terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam mengoptimalkan fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan.<sup>5</sup>

Teori keadilan hukum menyangkut tentang hak dan kewajiban antara pelaku usaha (produsen) dan pembeli (konsumen) saling berkaitan dan tidak pernah ada habisnya. Dalam ruang lingkup kehidupan manusia, tidak akan pernah

---

<sup>5</sup>*Ibid.*

terlepas dari sebuah pertanyaan dan pernyataan seperti “apakah saya sudah mendapatkan keadilan” dan “ini adil versi siapa, saya atau kamu?”

Pertanyaan dan pernyataan seperti itu sering terjadi antara pelaku usaha dan pembeli (konsumen) dalam melakukan transaksi jual beli. Persoalan memikirkan makna dari keadilan ini telah lama menjadi objek pemikiran setiap manusia.

Pemaknaan terhadap adil atau keadilan memerlukan proses perenungan dan pemahaman yang tidak sebentar dimana seseorang bisa saja merasakan adil atau ketidakadilan dalam waktu yang berbeda ataupun bersamaan. Pencarian terhadap hakikat adil atau keadilan akan terus berlangsung selama manusia hidup di dunia ini.<sup>6</sup>

Hal ini telah diatur dalam firman Allah SWT dalam QS. Al-Ma'idah ayat 8:<sup>7</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوِّمِينَ لِلّٰهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ  
 ءَآلَآءِكُمْ أَنْ تَعَدِلُوا ۗ أَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Terjemahannya:

“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap suatu kaum, membuatmu berlaku tidak adil.” (QS. Al-Ma'idah:8).

<sup>6</sup> Rahman Syamsuddin, 2019, Pengantar Hukum Indonesia, Makassar, Prenadamedia Group, halaman 12.

<sup>7</sup> Rahmad Indina Harbani, <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5828470/surah-al-maidah-ayat-8-berisi-perintah-berlaku-adil-kepada-musuh>, Surah Al Maidah Ayat 8 Berisi Perintah Berlaku Adil Kepada Musuh, diakses selasa 10 Januari 2023.

Proses jual beli online ini tidak selamanya berjalan dengan lancar dan pasti ada saja kendala-kendalanya sehingga menimbulkan beberapa permasalahan antara pelaku usaha dan pembeli (konsumen) yang kemudian berujung menjadikan sengketa diantara kedua belah pihak.

Penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan pembeli (konsumen) maka dalam hal ini hukum memiliki fungsi yang penting agar segala sesuatu berjalan dengan tertib dan teratur, sebab hukum menjadi acuan dalam menentukan dengan tegas hak dan kewajiban mereka masing-masing ketika terjadi persoalan sengketa.

J.P. Glastra van Loon meyebutkan beberapa fungsi hukum, yaitu:<sup>8</sup>

1. Menertibkan masyarakat dan pengaturan pergaulan hidup;
2. Menyelesaikan pertikaian;
3. Memelihara dan mempertahankan tata tertib dan aturan-aturan, jika perlu dengan kekerasan;
4. Mengubah tata tertib dan aturan-aturan dalam rangka penyesuaian dengan kebutuhan masyarakat, dan;
5. Memenuhi tuntutan keadilan dan kepastian hukum dengan cara merealisasi fungsi-fungsi diatas.

Sehubungan dengan permasalahan di atas mengenai kerugian yang ditimbulkan dalam pembelian makanan berupa 2 (dua) nasi bungkus dengan lawuk 1 (satu) porsi ayam rendang dan 1 (satu) porsi telur dadar yang dialami oleh pembeli (konsumen) terhadap restoran rumah makan garuda melalui penyedia jasa aplikasi *online grab food*, dimana kerugiannya terdapat hewan didalam kemasan atau bungkusannya yaitu kecoa. Dan hal tersebut telah diatur dalam firman Allah SWT dalam QS. Al-Jatsiyah Ayat 18<sup>9</sup>:

نَمْ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيْعَةٍ مِّنَ الْأَمْرِ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ

<sup>8</sup> Rahman Syamsuddin, *Op.Cit.* halaman 13.

<sup>9</sup> Tafsir Web, [fsirweb.com/9510-surat-al-jatsiyah-ayat-18.html](http://fsirweb.com/9510-surat-al-jatsiyah-ayat-18.html), Surah Al-Jatsiyah Ayat 19, Diakses senin 10 Januari 2023.

Terjemahannya:

“Kemudian Kami jadikan kamu berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui.” (QS. Al-Jatsiyah:18).

Oleh sebab itu, Penulis merasa tertarik dan perlu untuk meneliti bagaimana pertanggungjawaban perdata terhadap pembelian makanan melalui aplikasi online. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini akan diberi judul **“Pertanggungjawaban Perdata Bagi Pelaku Usaha Terhadap Pembelian Makanan Melalui Aplikasi *Online* (Studi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan).**

### **1. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik beberapa permasalahan yang akan menjadi batasan pembahasan dari penelitian ini nantinya, permasalahannya yaitu:

- a. Bagaimana bentuk-bentuk kerugian yang dialami konsumen dalam proses pembelian makanan melalui aplikasi *online*?
- b. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen pembeli makanan melalui aplikasi *online*?
- c. Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen dan proses ganti rugi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen?

### **2. Faedah Penelitian**

Adapun faedah dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi yang berguna bagi penelitian selanjutnya terkait topik penelitian

yang sama dan bisa memperkaya pengetahuan penulis mengenai pertanggungjawaban perdata bagi pelaku usaha terhadap pembelian makanan melalui aplikasi *online*.

- b. Secara praktis, pengembangan ilmu pengetahuan, wawasan, dan informasi yang bersifat praktis dalam hal pertanggungjawaban perdata bagi pelaku usaha terhadap pembelian makanan melalui aplikasi *online*.

## **B. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk-bentuk kerugian yang dialami oleh Konsumen dalam proses pembelian makanan melalui aplikasi *online* penyedia jasa pesan-antar makanan *GrabFood*.
2. Untuk mengetahui Bagaimana pertanggungjawaban Pelaku usaha terhadap konsumen pembeli makanan melalui aplikasi *online* penyedia jasa pesan-antar makanan *GrabFood*.
3. Untuk mengetahui Bagaimana proses penyelesaian sengketa Konsumen dan proses ganti rugi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap pembelian makanan melalui aplikasi *online* penyedia jasa pesan-antar makanan *GrabFood*.

## **C. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah suatu kerangka yang menggambarkan hubungan definisi-definisi atau konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Sesuai dengan apa yang akan diteliti pada penelitian ini yaitu **“Pertanggung Jawaban**

## **Perdata Bagi Pelaku Usaha Terhadap Pembelian Makanan Melalui Aplikasi Online (Studi Kasus Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan)”**,

maka dapat diuraikan defenisi operasional penelitiannya yaitu:

### **1. Pertanggungjawaban Perdata**

Pertanggungjawaban Perdata adalah suatu keadaan dimana seseorang wajib menanggung segala sesuatu yang dipikul.<sup>10</sup> Pertanggungjawaban perdata menjadi bagian kehidupan manusia dimana masing-masing harus memikulnya sehingga tanggung jawab memiliki sifat kodrati dari seorang manusia.

Pada Pasal 1366 KUHPerdata telah menjelaskan secara tegas bahwa setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronan.

### **2. Pelaku Usaha**

Pelaku Usaha berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Konsumen Pasal 1 ayat (3) adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan atau berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia baik sendiri ataupun bersama-sama melalui perjanjian kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

### **3. Konsumen**

---

<sup>10</sup> Kholida Qothrunnada, [Pengertian Tanggung Jawab, Lengkap dengan Contoh, Bentuk, dan Ciri-cirinya \(detik.com\)](#), diakses rabu 11 Januari 2023.

Konsumen adalah seseorang pemakai hasil dari barang produksi seperti bahan makanan atau pakaian dan sering juga disebut sebagai pemakai jasa. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Di dalam era globalisasi saat ini, bangsa Indonesia harus ikut berperan didalam dunia persaingan bebas seperti bidang politik, bidang komunikasi, dan bidang ekonomi. Semua produk budaya akan tumbuh dan berkembang pula sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.<sup>11</sup>

#### **4. Aplikasi *Online***

Sekarang ini seiring perkembangan zaman orientasi transaksi bisnis sudah beralih dari offline menjadi online. Transaksi online banyak sekali macam dan jenisnya. Namun demikian, secara garis besar bisa diartikan sebagai jual beli barang dan jasa melalui media elektronik, khususnya melalui internet atau secara online. Aplikasi *online* adalah suatu bentuk perangkat yang berbasis web dapat beroperasi ketika ada koneksi atau jaringan.<sup>12</sup> Aplikasi *online* saat ini sudah banyak digunakan untuk menunjang kemudahan dalam mengakses segala sesuatu dengan mudah yang kemudian hal ini menjadi sebuah produk dengan adanya perlindungan

---

<sup>11</sup> Lilis Hartini, 2019, Bahasa & Produk Hukum Edisi Revisi, Bandung, PT Refika Aditama, halaman 2.

<sup>12</sup> Padian Adi P Siregar, *Keabshah Akad Jual Beli Melalui Internet Ditinjau Hukum Islam*, Jurnal Edu Tech, Vol. 5, No. 1, Maret 2019, halaman 59.

hukum didalamnya bagi pelaku usaha yang mendagangkan produknya melalui transaksi *online*<sup>13</sup>.

Produk hukum muncul disebabkan adanya ilmu hukum. Ilmu hukum merupakan salah satu ilmu yang mengutamakan penalaran dalam setiap produk-produknya. Produk hukum sendiri dibuat dengan bahasa, baik itu bahasa secara lisan maupun tulisan.<sup>14</sup>

Sebagai hasil olah pikir manusia pada zamannya, hukum dalam bentuk apapun termasuk konstitusi atau undang-undang dasar mungkin terasa sulit mengikuti perkembangan zaman.<sup>15</sup> Perkembangan akibat globalisasi perdagangan dunia dan kemajuan teknologi memunculkan sistem jual beli melalui internet (*e-commerce*). *E-commerce* bukan hanya perdagangan yang dilakukan melalui media internet saja sebagaimana yang dipahami banyak orang selama ini, melainkan pula meliputi setiap aktivitas perdagangan yang dilakukan melalui atau menggunakan media elektronik lainnya. *E-commerce* pada prakteknya banyak diartikan dengan perdagangan yang dilakukan dengan menggunakan internet.<sup>16</sup>

Seperti halnya melakukan pembelian makanan melalui aplikasi, hal ini menandakan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pembelian makanan sendiri memiliki defenisi berupa serangkaian tindakan untuk mendapatkan barang atau jasa berupa produk bahan pangan yang tujuannya untuk dikonsumsi.

---

<sup>13</sup> Pasal 65 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan.

<sup>14</sup> *Ibid.*, halaman 2

<sup>15</sup> Benito Asdhie Kodiyat MS, *Kewenangan Mahkamah Konstitusi Dalam Perlindungan Hak Konstitusional Warga Negara Melalui Constitutional Complaint*, Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Umsu, Vol IV, No. 2, Desember 2020, halaman 170.

<sup>16</sup> Grace Joice S. N. Rumimper, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet*, Jurnal Hukum Unsrat, Vol. I No. 3, September 2013, halaman 56.

## 5. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah suatu lembaga peradilan konsumen dengan pelaku usaha yang berkedudukan di setiap provinsi seluruh Indonesia. Pengaturan BPSK sendiri telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tercantum dalam Pasal 49 ayat (1) yang berbunyi “Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar Pengadilan”.

BPSK sendiri memiliki tugas utama dalam menyelesaikan persoalan sengketa konsumen di luar lembaga pengadilan umum dengan beranggotakan unsur dari perwakilan-perwakilan aparatur pemerintah, konsumen ataupun pelaku usaha yang diangkat dan diberhentikan oleh Menteri.

Kewenangan BPSK dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen yakni membentuk majelis dengan jumlah ganjil dan paling sedikit berjumlah 3 (tiga) orang majelis yang terdiri dari ketua majelis, wakil ketua majelis merangkap menjadi anggota, dan majelis anggota. Majelis dalam hal tersebut mewakili dari unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha yang kemudian dibantu oleh seorang Panitera dengan putusan majelis yang bersifat *final* dan mengikat.

Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen, BPSK menerapkan prinsip *win-win solution* diantara kedua belah pihak yang bersengketa antara konsumen

dan pelaku usaha disebabkan hal ini relatif lebih cepat dalam menyelesaikan persengketaan konsumen.<sup>17</sup>

#### **D. Keaslian Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara bahwa tema dan pokok bahasan mengenai “Pertanggung Jawaban Perdata Perdata Bagi Pelaku Usaha Terhadap Pembelian Makanan Melalui Aplikasi *Online*” belum pernah ada di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, maka diketahui bahwa belum pernah dilakukan penelitian yang serupa dengan apa yang menjadi bidang dan ruang lingkup penelitian ini. Oleh sebab itu, dapat diyakini bahwa penelitian yang dilakukan ini jelas dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, karena senantiasa memperhatikan ketentuan-ketentuan atau etika penelitian yang harus dijunjung tinggi bagi peneliti atau akademisi.

Dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada dua judul yang hampir mendekati sama dengan penelitian dalam penelitian ini, antara lain:

1. Tesis, Stephanie Joyanda Siahaan, NIM 181021069, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pascasarjana, Tahun 2022 yang berjudul, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Keamanan Pengiriman Barang Konsumen Dalam Pengangkutan Barang Melalui Layanan Go-Send di Kota

---

<sup>17</sup> Uhalawfirm, Pengacara Sengketa Konsumen Kota Medan, [Pengacara sengketa konsumen BPSK Kota Medan - Pengacara Medan \[Integrity, Professional, Accountable\] \(advokatmedan.com\)](https://www.advokatmedan.com), diakses Rabu 12 Juli 2023.

Pekan Baru.” Tesis ini merupakan penelitian Hukum Sosiologis yaitu penelitian dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian.

2. Skripsi, Rizki Samaputra Sormin, NIM 02011281621183, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Tahun 2020 yang berjudul, “Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Makanan Ringan Siap Santap Melalui Media *Online* yang Tidak Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

Secara konstruktif, substansi dan pembahasan terhadap penelitian di atas tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini. Dalam kajian topik bahasan yang penulis angkat ke dalam bentuk skripsi ini bertujuan kepada Pertanggung Jawaban Perdata Bagi Pelaku Usaha Terhadap Pembelian Makanan Melalui Aplikasi *Online* dengan melakukan Studi di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

Pada penelitian ini, penulis mengkaji tentang pertanggungjawaban pelaku usaha dimana seorang pelaku usaha akan bertanggungjawab jika seorang konsumen merasa dirugikan dalam membeli suatu produk ataupun jasa yang dijual oleh pelaku usaha atas kelalaiannya melalui media aplikasi *online GrabFood*.

Perbedaan pada penelitian lain secara substansi dan pembahasan yakni terkait tanggungjawab pelaku usaha atas keamanan pengiriman suatu barang yang di pesan oleh konsumen untuk menghindari barang yang dikirim tersebut rusak saat dalam pengiriman dengan melalui layanan aplikasi *Go-Send*.

Pada penelitian selanjutnya secara pembahasan terkait tanggungjawab pelaku usaha dalam jual beli makanan ringan siap santap dimana makanan tersebut telah diolah dan dikemas beberapa hari sebelum makanan tersebut dijual dengan memberikan masa kadaluarsa makanan tersebut dan dijual melalui layanan aplikasi *online* yang tidak disebutkan.

### **E. Metode Penelitian**

Metode penelitian atau metode ilmiah adalah prosedur atau langkah-langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah atau ilmu. Jadi metode penelitian adalah cara sistematis untuk menyusun ilmu pengetahuan. Sedangkan teknik penelitian adalah cara untuk melaksanakan metode penelitian<sup>18</sup>. Metode penelitian biasanya mengacu pada bentuk-bentuk penelitian.

Di dalam dunia akademisi hukum, metode pada penelitian ilmiah atau penelitian hukum sangatlah diperlukan sebab hukum tidak hanya merupakan jenis dari fenomena-fenomena sosial, akan tetapi hukum telah menjadi suatu bidang ilmu yaitu ilmu hukum.

Metode penelitian bertujuan untuk menjelaskan bagaimana penelitian itu dilakukan agar didapatkan hasil yang maksimal. Metode penelitian bertujuan menguraikan tentang:

#### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis dengan menggunakan pendekatan yuridis-empiris. Pendekatan

---

<sup>18</sup> Suryana, *Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Buku Ajar Perkuliahan, Tahun 2019, halaman 20.

yuridis empiris bertujuan menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh di lapangan.

## **2. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat analitis, yaitu penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan objek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku umum.<sup>19</sup>

## **3. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Data yang bersumber dari hukum Islam, yaitu Al-Qur'an dan Hadist. Terutama pada QS. Al-Baqarah ayat 279.
- b. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data ini diperoleh dengan melakukan observasi di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dan wawancara bersama Zaki, S.H., selaku Sekretariat BPSK Kota Medan serta Padian Adi S Siregar, S.H., M.H., selaku Ketua Majelis BPSK Kota Medan.
- c. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.<sup>20</sup>

### **1) Bahan Hukum Primer**

---

<sup>19</sup> Ida Hanifa, 2018 *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas Hukum UMSU*, Medan: Pustaka Prima, halaman 20.

<sup>20</sup> Zainuddin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 106.

Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat dan ditetapkan oleh pihak berwenang. Bahan hukum primer dapat berupa Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan undang-undang, buku-buku atau literatur, hasil-hasil penelitian, pendapat para pakar hukum, dan lainnya.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, berupa kamus hukum ensiklopedia atau kamus Bahasa Indonesia untuk menjelaskan maksud atau pengertian istilah-istilah yang sulit untuk diartikan.

#### **4. Alat Pengumpul Data**

Alat pengumpul data yang akan digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- a. Studi Lapangan (*field research*) yaitu dengan melakukan wawancara bersifat tertulis maupun tidak tertulis kepada narasumber langsung yang berkaitan dengan judul penelitian adalah kepada pegawai di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan guna menghimpun data primer yang dibutuhkan dalam penelitian.

- b. Studi Kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu:
- 1) *Offline*, yaitu menghimpun data studi kepustakaan (*library research*) secara langsung di perpustakaan (baik didalam maupun diluar kampus Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara) guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian;
  - 2) *Online*, yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara searching melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian.

## 5. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan, mengorganisirkan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap permasalahan. Analisis data menguraikan tentang bagaimana memanfaatkan data yang terkumpul untuk dipergunakan dalam memecahkan permasalahan penelitian.

Analisis dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif yakni pemilihan teori, asas-asas, norma-norma, doktrin, dan pasal-pasal dalam undang-undang yang relevan dengan permasalahan, membuat sistematika dari data-data tersebut sehingga akan menghasilkan kualifikasi tertentu yang sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Pada proses analisis data diperlukan adanya penalaran hukum. Maksud dari penalaran hukum itu sendiri adalah mempelajari suatu pertanggungjawaban ilmiah dari sisi keilmuan hukum terhadap suatu proses pembuatan keputusan hukum

“*Judicial decision marking*” yang berisikan argumentasi dan alasan logis merupakan pembenaran “*Justifications*” terhadap keputusan hukum yang telah dibuat.<sup>21</sup>

Penalaran hukum (*legal reasoning*) adalah salah satu unsur terpenting yang wajib dipahami oleh seorang ilmuwan hukum ataupun akademisi hukum. Tanpa adanya pemahaman terhadap hukum, seorang ilmuwan hukum atau praktisi hukum tersebut akan kesulitan untuk menyusun data-data dalam proses analisis data sehingga mempengaruhi kualitas kesimpulan terhadap analisis hukum yang ada.

Selain memerlukan penalaran hukum, dalam proses analisis hukum diperlukan juga logika hukum. Logika hukum sendiri merupakan suatu bahan evaluasi argumentasi yang benar dengan mempelajari metode dan prinsip untuk memahami penalaran yang lurus dan yang tidak lurus dalam proses evaluasi berlangsung.<sup>22</sup>

Proses analisis data antara penalaran hukum dan logika hukum hanya berkaitan dengan kepentingan yang bersifat logis atau fakta yang ada pada suatu kesimpulan evaluasi data dengan cara berpikir sebagai kodrat kehidupan manusia dengan cara berpikir yang lurus.

Data yang dianalisis secara kualitatif akan dikemukakan dalam bentuk uraian secara sistematis dan kemudian semua data yang diperoleh akan diseleksi, diolah dan kemudian dinyatakan secara deskriptif sehingga dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang dimaksud.

---

<sup>21</sup> Jonaedi Efendi & Johnny Ibrahim, 2016, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Depok: Prenadamedia Group, halaman 19.

<sup>22</sup> *Ibid.*, halaman 21.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Macam-Macam Pertanggungjawaban Perdata**

##### **1. Pengertian Macam-Macam Pertanggungjawaban Perdata**

Dalam KUHPerdata menjelaskan bahwa setiap orang tidak hanya bertanggungjawab terhadap kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga terhadap kerugian yang ditimbulkan karena perbuatan orang-orang yang ditanggungnya, atau karena barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.

Pertanggungjawaban perdata begitu bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku, atau melanggar hak subjektif orang lain, atau melanggar kaidah tata susila (*goede zeden*), atau bertentangan dengan asas “Kepatutan”, ketelitian serta sikap hati-hati dalam pergaulan hidup masyarakat.

Secara konvensional, pertanggungjawaban perdata muncul ketika kewajiban kontraktual atau kewajiban yang non kontraktual tidak dipenuhi. Kewajiban kontraktual adalah kewajiban yang lahir dari hubungan kontraktual. Ini berarti ada hubungan hukum yang sengaja diciptakan dan dikehendaki oleh para pihak yang membuat perjanjian/kontrak. Sedangkan kewajiban non-kontraktual adalah kewajiban yang lahir karena Undang-Undang yang menentukan.<sup>23</sup>

Adapun macam-macam pertanggungjawaban perdata, yaitu:

- a. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1365 KUHPerdata, tanggung jawab dengan

---

<sup>23</sup> Y. Sari Murti Widiyastuti, 2020, *Asas-Asas Pertanggungjawaban Perdata*, Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, halaman 9.

unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1366 KUHPerdara, dan tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat dalam Pasal 1367 KUHPerdara;

- b. Tanggung jawab dengan unsur ganti rugi yang disebabkan tidak terpenuhinya prestasi atau suatu kewajiban dalam suatu perjanjian sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1243 KUHPerdara.

Pertanggungjawaban yang tertuang dalam Pasal 1365 KUHPerdara, Pasal 1366 KUHPerdara, dan Pasal 1367 KUHPerdara menjelaskan bahwa pada Pasal tersebut suatu pertanggungjawaban terjadi akibat adanya unsur Perbuatan Melawan Hukum (PMH) yang mewajibkan adanya kesalahan. Artinya seseorang tersebut harus bersalah (*liability based on fault*). Asas pertanggungjawaban secara kesalahan (*fault*) didasarkan pada prinsip bahwa tidak ada pertanggungjawaban apabila tidak ada unsur kesalahan dalam ilmu hukum yang disebut *Tortious Liability* atau *Liability Based on Fault*.<sup>24</sup>

Dalam konteks suatu perjanjian jika tidak terpenuhi suatu prestasi atau kewajiban sehingga adanya kerugian yang dialami dan timbul berupa hak untuk menuntut dan meminta tuntutan ganti rugi, maka pertanggungjawaban ini tertuang dalam Pasal 1243 KUHPerdara menjelaskan bahwa pada pasal tersebut pertanggungjawaban terjadi akibat adanya wanprestasi atau ingkar janji yang mewajibkan seseorang untuk melakukan ganti rugi terhadap yang telah dirugikan. Wanprestasi atau ingkar janji timbul dari suatu persetujuan (*agreement*) dimana jika

---

<sup>24</sup> *Ibid.*, halaman 3.

terjadi suatu kelalaian dalam hak menuntut pada prinsipnya membutuhkan pernyataan lalai (somasi).

## 2. Tuntutan Ganti Rugi

Tuntutan ganti rugi dalam KUHPerdara telah mengatur jangka waktu perhitungan ganti rugi yang dapat dituntut serta jenis dan jumlah ganti rugi yang dapat dituntut dalam wanprestasi. Artinya seseorang yang telah melakukan Wanprestasi atau ingkar janji, maka berlaku asas ganti rugi secara kerugian kepada pihak yang telah dirugikan.

Selanjutnya pihak yang berkewajiban untuk membuktikan unsur kesalahan tersebut adalah pihak yang menuntut ganti rugi dengan kata lain beban pembuktian ada pada pihak penggugat sebagaimana ditentukan oleh Pasal 1865 KUHPerdara “setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak, atau, guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.”

## **B. Tanggungjawab Pelaku Usaha**

### 1. Pengertian Tanggungjawab Pelaku Usaha

Segala sesuatu kesalahan dan kelalaian pelaku usaha yang dapat menimbulkan kerugian pada konsumen khususnya, atau kepada masyarakat umumnya haruslah bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkannya. Tanggung jawab pelaku usaha ini tidak hanya berlaku untuk kerugian barang

konsumsi yang diperdagangkan,<sup>25</sup> tetapi juga bertanggung jawab terhadap iklan-iklan barang dan/atau jasa termasuk barang *import* yang diiklankan.

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Berdasarkan teori ini, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen.

Secara umum hubungan hukum antara produsen dan konsumen merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi sejak proses produksi, distribusi, pemasaran dan penawaran hingga pada akibat mengonsumsi produk tersebut.<sup>26</sup> Tanggung jawab pelaku usaha berupa kewajiban dan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha itu sendiri. Hal tersebut telah tercantum dalam Pasal 7 dan 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## 2. Tanggungjawab Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan terkait kewajiban pelaku usaha, yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

---

<sup>25</sup> Zaeni Asyhadie, 2018, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, PT RajaGrafindo Persada, Depok, halaman 220-221.

<sup>26</sup> Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenada Media Group, halaman 95.

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

menjelaskan terkait perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yaitu:

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

- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Oleh sebab itu, jika terjadi kerugian yang dialami Konsumen telah memenuhi unsur-unsur pada Pasal 7 dan 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatas, maka Pelaku Usaha mengharuskan bertanggung jawab atas kerugian yang telah dialami oleh Konsumen. Hal ini telah dijelaskan Pada Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwa: “Setiap para pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Pemberian ganti rugi tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan atas pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan kecuali apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Terdapat bentuk-bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha, antara lain:

- a. Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen, apabila:
  - 1) Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;
  - 2) Pelaku usaha lain, didalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- b. Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang telah diperjanjikan.
- c. Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang didertia konsumen, apabila:<sup>27</sup>
  - 1) Barang tersebut terbukti seharusnya tidak untuk diedarkan;
  - 2) Cacat barang timbul dikemudian hari;
  - 3) Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
  - 4) Kelalaian yang diakibatkan konsumen, dan;
  - 5) Lewatnya jangka waktu penuntutan selama 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

---

<sup>27</sup> *Ibid.*, halaman 222.

## C. Kesadaran Konsumen

### 1. Pengertian Kesadaran Konsumen

Kesadaran konsumen dapat dikatakan sebagai tahap pertama dari proses adopsi terhadap suatu produk atau ide baru. Kesadaran adalah suatu keadaan ketika konsumen menyadari keberadaan suatu produk. Kesadaran produk hanya sebatas kesadaran konsumen atas keberadaan suatu produk, namun informasi yang diketahui seputar produk tersebut masih sedikit.

Kesadaran yang dialami individu tidak datang begitu saja, melainkan dibangun oleh kebutuhan, pengetahuan tentang atribut produk baru, pengalaman konsumsi di masa lalu, dan juga keinovatifan seseorang. Kesadaran konsumen diukur untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan konsumen mengenai keberadaan suatu produk.

Suatu kesadaran diharapkan bisa berujung pada adopsi terus-menerus. Jika produk yang ada berupa barang, maka memilih produk berarti membeli produk dan mempelajari bagaimana cara menggunakannya serta kemudian mempertahankannya. Jika produk yang ada berupa ide, maka memilih produk berarti konsumen tersebut setuju dengan suatu ide.<sup>28</sup>

Dalam berjalannya bisnis, perilaku konsumen adalah hal yang harus diperhatikan. Perilaku konsumen adalah perilaku yang ditunjukkan konsumen

---

<sup>28</sup> Siti Rochaeni, *Analisis Presepsi Kesadaran dan Referensi Konsumen Terhadap Buah Lokal*, Jurnal Agribisnis, Volume 7, Nomor 1, Tahun 2013. Halaman 94.

dalam memilih dan memutuskan beberapa alternatif produk barang atau jasa untuk selanjutnya dibeli dan dimiliki.<sup>29</sup>

Pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menjelaskan tentang pengertian 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. Sedangkan dalam kamus hukum, pengertian konsumen adalah pihak yang menggunakan atau memanfaatkan baik barang maupun jasa, untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.

Kesadaran Konsumen dalam pembelian merupakan suatu keputusan konsumen yang dipengaruhi oleh ekonomi keuangan, teknologi, politik, budaya, produk, harga, lokasi, promosi, *physical evidence*, *people*, *process*. Sehingga membentuk sikap pada konsumen untuk mengolah segala informasi dan mengambil kesimpulan berupa respons yang muncul produk apa yang akan dibeli. Maka tidak heran juga dari proses pembelian menimbulkan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, hal ini disebut juga sebagai pergaulan hidup.

Pergaulan hidup manusia diatur oleh berbagai macam kaidah atau norma, yang tujuannya untuk menghasilkan kehidupan bersama yang tertib dan tentram. Setiap manusia, didalam hidupnya pasti mengalami perubahan yang menyebabkan goyahnya cara-cara hidup yang telah ada.

---

<sup>29</sup> Rudy Irwansyah, dkk, 2021, *Perilaku Konsumen*, Bandung: Widina Bhakti Persada, halaman 4.

Di dalam pergaulan hidup tersebut, manusia tidak luput akan permasalahan-permasalahan yang muncul sehingga memicu permasalahan yang harus diselesaikan. Pergaulan hidup manusia tersebut, dapat diambil contoh sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, dimana pelaku usaha hak dan kewajiban untuk mempertanggung jawabkan perbuatannya bila tidak sesuai dengan ketentuan norma-norma hukum.

Pandangan pergaulan hidup manusia tersebut dijadikan sebagai pengalaman-pengalaman tentang bagaimana memenuhi kebutuhan-kebutuhan pokok (*primary needs*) yang mencakup sandang, pangan, papan, keselamatan jiwa dan harta, harga diri, potensi untuk berkembang, dan kasih sayang.<sup>30</sup> Konsumen sebagai subjek dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pastinya mempunyai kewajiban yang harus dilaksanakan dan dijalankan.<sup>31</sup>

Beberapa pengaturan lain terkait penyelesaian sengketa konsumen yang menyinggung perihal transaksi *online* di Indonesia tidak senantiasa mengakomodasi perlindungan konsumen dengan penyelesaian sengketa alternatif. Dan sebagai kesimpulan yang bisa diambil agar dapat melindungi hak konsumen pada ranah *cyber* salah satunya yaitu dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan kefleksibelitasannya dan mengharuskan memperluas jasa pelayanan dengan memberlakukan *Online Alternatif Dispute*

---

<sup>30</sup> Soerjono Soekanto, 2019, Pokok-Pokok Sisologi Hukum, Jakarta:PT.RajaGrafindo Persada, halaman 67

<sup>31</sup> Aris Prio Agus Santoso, dkk, 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktisa dan Aplikatif)*, Yogyakarta: PustakaBaruPress, halaman 44.

*Resolution* demi mempermudah penyelesaian sengketa konsumen di ranah siber sebagai tempat terjadi *borderless transaction*.<sup>32</sup>

## 2. Proses Penyelesaian Permasalahan Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Dalam proses penyelesaian permasalahan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha terdapat beberapa macam hak, antara lain:<sup>33</sup>

1. Hak mutlak, dimana setiap kekuasaan mutlak yang oleh hukum diberikan kepada subyek hukum untuk berbuat sesuatu atau bertindak akan memperhatikan kepentingannya. Kekuasaan ini dapat dikatakan mutlak disebabkan berlaku terhadap subyek hukum lain. Hak ini juga merupakan hak yang memberikan kekuasaan kepada bersangkutan untuk wajib dihormati oleh setiap orang lain.
2. Hak publik absolut adalah hak bangsa atau kemerdekaan dan kedaulatan seperti yang disebut dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 1 ayat (2) yang berbunyi “Kedaulatan adalah ditangan rakyat, dan dilakukan sepenuhnya oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat”.
3. Hak keperdataan (*private*)

Adapun hak-hak keperdataan terdiri dari:

- a. Hak pribadi manusia

---

<sup>32</sup> Nasya Amalina. *Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Upaya Proteksi Hak Konsumen di Ranah Siber*. Jurnal Hukum Lex Generalis, Volume 2, Nomor 4, Tahun 2021. Halaman 235.

<sup>33</sup> R. Soeroso, 2019, Pengantar Ilmu Hukum, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 278.

Hak pribadi manusia yaitu hak atas dirinya yang oleh hukum diberikan kepada manusia. Hak ini merupakan *onvervreemdbaar aan een ander rechtsobject* (tidak dapat diberikan kepada subyek hukum lainnya).

b. Hak relatif (Nisbi)

Hak relatif (nisbi) adalah hak setiap kewenangan atau kekuasaan yang oleh hukum diberikan kepada subyek hukum lain atau tertentu supaya dapat berbuat sesuatu, tidak berbuat sesuatu, atau memberi sesuatu dalam proses penyelesaian permasalahan.<sup>34</sup>

c. Hak kekayaan relatif

Hak kekayaan relatif adalah semua hak kekayaan yang bukan hak kebendaan atau barang ciptaan manusia. Hofman van Opstal berpendapat bahwa perutusan itu harus dirumuskan sebagai suatu pertalian menurut hukum kekayaan antara dua pihak yang memberi kekuasaan atau kewenangan dimana pihak yang satu sebagai penagih untuk menagih atau menggugat (dapat dianalogikan konsumen yang menunggu pesanan nasi bungkus kepada pelaku usaha melalui perantara aplikasi *online*) dan kepada pihak yang lain atau berutang agar dapat berbuat sesuatu (supaya berjasa).<sup>35</sup>

Dapat disimpulkan dalam penyelesaian permasalahan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha bahwa hak keperdataan yang meliputi hak pribadi, hak relative, dan hak kekayaan dapat dikatakan cukup efisien dan relatif sebagai acuan hak yang relevan.

---

<sup>34</sup> *Ibid.*, halaman 289.

<sup>35</sup> *Ibid.*, halaman 290.

## **D. Aplikasi *Online* Sebagai Transaksi Ekonomi**

### 1. Pengertian Aplikasi *Online* Sebagai Transaksi Ekonomi

Aplikasi *online* adalah suatu bentuk perangkat yang berbasis web dapat beroperasi ketika ada koneksi atau jaringan. Aplikasi *online* saat ini sudah banyak digunakan guna untuk menunjang kemudahan dalam mengakses segala sesuatu dengan mudah dalam melakukan berbagai transaksi ekonomi, yang kemudian hal ini menjadi sebuah produk dengan adanya perlindungan hukum didalamnya bagi pelaku usaha yang mendagangkan produknya melalui transaksi *online*.

### 2. Hak-Hak Keperdataan Melakukan Transaksi Pembelian Makanan Antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Dalam melakukan transaksi pembelian makanan antara konsumen dan pelaku usaha meskipun melalui sebuah aplikasi *online*, untuk menghubungkan keduanya dengan kepentingan masing-masing, maka ada hak-hak keperdataan yang harus ditaati yaitu:

#### a. Etika

Untuk menyelesaikan permasalahan antara sengketa konsumen dan pelaku usaha agar memunculkan itikad baik dan terjalin hubungan hak keperdataan sebagai asas ganti rugi kepada konsumen, maka pelaku usaha haruslah memiliki etika. WJS. Poerwadarminta dalam kamus umum Bahasa Indonesia mengemukakan pengertian

etika sebagai ilmu pengetahuan tentang asas-asas akhlak (moral). Secara harfiah etika berasal dari kata *ethos* (bentuk tunggal dari Yunani) *ethics* (Inggris).<sup>36</sup>

Menurut Verkuly dalam Rudolf Pasaribu dan Bartens, etika berasal dari bahasa Yunani kuno yaitu *ethos* yang memunculkan kata-kata etika. Kata *ethos* sendiri dapat diartikan sebagai kesusilaan, perasaan batin atau kecenderungan hati seseorang untuk berbuat kebaikan.

Makna penting dari ungkapan etika itu sejatinya yaitu sejatinya etika dapat menjangkau sesuatu yang lebih luas dari aturan hukum dengan membatasi keinginan jahat (*bad law*) atau perbuatan yang tidak sesuai dengan hati nurani. Suatu perbuatan dapat saja sah menurut aturan hukum tetapi belum tentu dibenarkan oleh hati nurani.

#### b. Itikad Baik

Itikad baik dalam konteks Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara sebagai kejujuran. Hal ini berkaitan dengan kapan terjadinya jual beli yang berkaitan dengan terjadinya perubahan harga yang berimplikasi terhadap kemungkinan penilaian kembali (*herwaardering*) pada harga barang.<sup>37</sup>

Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara beberapa praktisi hukum berpendapat bahwa itikad baik menjadi persamaan dengan kejujuran. Namun, itikad baik dalam konteks Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara tidak sama dengan kejujuran. Dalam KUHPerdara memang tidak dijumpai ketentuan yang menjelaskan lebih lanjut makna itikad baik tersebut.

---

<sup>36</sup> Farid Wajdi & Suhrawardi K Lubis, 2019, Etika Profesi Hukum, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 1.

<sup>37</sup> Fiqra Abdul Razaq Faraid, *Makalah Hukum Perikatan*, makalah. Tahun 2012. Halaman 11.

Memang jika dilacak kembali kepada makna *bona fides* dalam hukum Romawi berarti perjanjian harus dilaksanakan secara jujur dan para pihak harus memenuhi janji yang mereka buat. Ketentuan tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi kedua belah pihak (*pacta sunt servanda*).<sup>38</sup> Dengan keadaan demikian, tidak perlu diperhatikan apakah isi atau prestasi para pihak dalam kontrak tersebut rasional dan patut atau tidak. Mereka tetap terikat kepada yang telah disepakati atau diperjanjikan sejak semula.

Negara Belanda sendiri fungsi iktikad baik yang demikian itu memang diakui, tetapi tidak boleh dilaksanakan begitu saja. Hanya diterapkan jika ada alasan-alasan yang begitu penting (*alleen in sprekende gevallen*). Baik *Hoge Raad* maupun *Burgerlijk Wetboek* (BW) mengizinkan pembatasan perjanjian atau kewajiban kontraktual semacam itu hanya dalam kasus-kasus di mana pelaksanaan perjanjian betul-betul tidak dapat diterima karena tidak adil.

Pendirian semacam ini dapat dipahami, karena fungsi membatasi merupakan pengecualian terhadap asas *pacta sunt servanda*. *Burgerlijk Wetboek* (BW) sendiri mengatur ketentuan-ketentuan yang mengatur hak dan kewajiban seseorang didalam masyarakat dimana perdata dijadikan pengaturan hak yang berkaitan antara individu dengan individu lain.

---

<sup>38</sup> *Ibid.*, halaman 13.

### BAB III

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### A. Bentuk-Bentuk Kerugian Yang Dialami Konsumen Dalam Proses Pembelian Makanan Melalui Aplikasi Online

Perkembangan teknologi pada saat ini sangat berpengaruh besar dalam kehidupan manusia termasuk pada layanan jasa. Jika dahulu seseorang harus datang ke sebuah restoran untuk dapat menikmati jenis makanan tertentu, kini dengan keberadaan teknologi membuat kegiatan tersebut menjadi lebih mudah dan cepat.

Salah satu plikasi *online* penyedia layanan jasa pesan-antar makanan (*food delivery*) yang populer saat ini terkhususnya di Kota Medan yaitu *GrabFood*. *GrabFood* merupakan layanan pesan-antar makanan dengan jangkauan terluas secara *regional* dan satu-satunya layanan pesan-antar makanan yang beroperasi di tujuh negara Asia Tenggara seperti Indonesia, Malaysia, Filipina, Singapura, Thailand, Vietnam, dan Myanmar.<sup>39</sup>

Aplikasi *online GrabFood* sebagai penyedia layanan jasa pesan-antar makanan (*food delivery*) menjadi pihak ketiga dalam menghubungkan antara konsumen yang memesan makanan terhadap pelaku usaha yang memiliki restoran makanan yang bernama Restoran Garuda.

Proses pemesanan makanan melalui *GrabFood* tersebut, konsumen membeli 2 (dua) bungkus nasi di Restoran Garuda dengan lawuk 1 (satu) porsi ayam rendang dan 1 (satu) porsi telur dadar. Ketika konsumen membuka 2 (dua)

---

<sup>39</sup> Grab Indonesia, <https://www.grab.com/id/press/others/grabfood-luncurkan-empat-fitur-baru-untuk-mengubah-pengalaman-kulinermu/>, GrabFood Luncurkan Empat Fitur Baru Untuk Mengubah Pengalaman Kulinermu, diakses rabu 28 Maret 2023.

bungkus nasi yang di pesan tersebut terdapat sebuah hewan berupa kecoa didalam kemesan atau bungkusannya.

Hal tersebut tentu menimbulkan rasa geli dan kerugian secara materil yang dialami oleh konsumen ketika melakukan pembelian makanan melalui aplikasi *online GrabFood* sebagai penyedia layanan jasa pesan-antar makanan (*food delivery*) terhadap Restoran Garuda dengan total kerugian materil senilai Rp. 59.000,- (lima puluh sembilan ribu rupiah).

Adapun bentuk-bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen secara umum dalam proses pembelian makanan melalui aplikasi *online* yaitu:<sup>40</sup>

1. Makanan yang dipesan tidak sesuai harapan;
2. Tidak dapat melihat menu secara langsung;
3. Kebersihan makanan yang belum tentu terjamin;
4. Harga menu makanan yang lebih mahal;
5. Adanya biaya ongkos kirim (*food delivery*);
6. Pelayanan yang tidak memuaskan.

Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Zaki selaku Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan. Kemudian secara garis besar, ada 2 (dua) jenis kerugian yang dialami oleh konsumen secara sosial dan hukum dalam proses pembelian makanan 2 (dua) nasi bungkus melalui aplikasi *online GrabFood* dengan lawuk 1 (satu) porsi ayam rendang dan 1 (satu) porsi telur dadar yaitu:<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Hasil Wawancara dengan Zaki, Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan. Pada hari Senin, tanggal 27 Maret 2023 pukul 10.00 WIB.

<sup>41</sup> Hasil Wawancara dengan Padian Adi S Siregar, Ketua Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan. Pada hari Senin tanggal 27 Maret 2023 pukul 13.00 WIB.

## 1. Kerugian yang dialami konsumen

Dimana jenis kerugian ini terjadi kepada konsumen yang membeli makanan melalui aplikasi *online GrabFood*. Terkait hal-hal yang merugikan konsumen dalam pembelian makanan tersebut, jika terjadi ketidaksesuaian jenis atau bentuk produk makanan yang dibeli melalui aplikasi *online GrabFood*, maka dapat dijabarkan pula beberapa permasalahan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, antara lain:<sup>42</sup>

### a. Permasalahan Standarisasi Kualitas Makanan

Kualitas makanan dapat di nilai dari segi bentuk tekstur, rasa, dan aroma. Terjadinya perubahan bentuk tekstur makanan ini diakibatkan proses denaturasi protein dan rusaknya dinding sel suatu makanan sehingga nutrisi pada makanan dapat menghilang yang akibatnya terjadi perubahan rasa maupun aroma. Tentu hal ini sudah tidak sesuai kadar nilai kualitas makanan yang disajikan.

Merujuk pada kerugian yang dialami oleh konsumen dalam proses pembelian makanan melalui aplikasi *online GrabFood* dalam pemesanan 2 (dua) nasi bungkus dengan lawuk 1 (satu) porsi ayam rendang dan 1 (satu) porsi telur dadar jika terbukti kebenarannya bahwa didalam kemasan/bungkusan terdapat sebuah hewan kecoa, maka pelaku usaha dapat diberikan beberapa pernyataan sanksi sesuai pada ketentuan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan di Pasal 81 ayat (2), yakni:

- a. Persyaratan kesehatan;
- b. Prinsip pengolahan;
- c. Dosis;

---

<sup>42</sup> Hasil Wawancara dengan Padian Adi S Siregar, Ketua Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan. Pada hari Senin tanggal 27 Maret 2023 pukul 13.00 WIB.

- d. Teknik dan peralatan;
- e. Penanganan limbah dan penanggulangan bahaya zat radioaktif;
- f. Keselamatan kerja, dan;
- g. Kelestarian lingkungan.

Mengenai standarisasi kemasan pangan, telah diatur juga dalam Pasal 82

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan, yaitu:<sup>43</sup>

- (1) Kemasan pangan berfungsi untuk mencegah terjadinya pembusukan dan kerusakan, melindungi produk dari kotoran, dan membebaskan pangan dari jasad renik pathogen.
- (2) Setiap orang yang melakukan produksi pangan dalam kemasan wajib menggunakan bahan kemasan pangan yang tidak membahayakan kesehatan manusia.

Mengenai lanjutan pengemasan pangan yang akan diedarkan juga diatur pada Pasal 83 ayat (2) Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan, bahwa:<sup>44</sup> “Pengemasan pangan yang akan diedarkan dilakukan melalui tata cara yang dapat menghindarkan terjadinya kerusakan dan/atau pencemaran”.

Jika hal-hal tersebut diabaikan oleh pelaku usaha sehingga dapat menimbulkan kerugian yang dialami oleh konsumen dalam pembelian 2 (dua) nasi bungkus dengan lawuk 1 (satu) porsi ayam rendang dan 1 (satu) porsi telur dadar di restoran rumah makan garuda melalui *GrabFood* dimana kemasan nasi bungkus tersebut tidak memenuhi standarisasi kemasan pangan yang akan diedarkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 81 ayat (2), Pasal 82 serta Pasal 83 ayat (2) maka pelaku usaha akan dikenai sanksi administratif.

---

<sup>43</sup> Pasal 82 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan.

<sup>44</sup> Pasal 83 ayat (2) Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan.

Sanksi administratif yang dimaksud, merujuk pada ketentuan Pasal 85 ayat (2) Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan, berupa:<sup>45</sup>

- a. Denda;
- b. Penghentian sementara dari kegiatan, produksi, dan/atau peredaran;
- c. Penarikan pangan dari peredaran oleh produsen;
- d. Ganti rugi, dan/atau;
- e. Pencabutan izin.

#### b. Permasalahan Kesehatan

Makanan yang tidak memenuhi unsur-unsur kesehatan yang baik maka akan mengganggu kesehatan tubuh bagi seseorang yang mengkonsumsi makanan yang telah dibeli. Tentu hal ini dapat merugikan konsumen dalam segi kesehatan pada tubuhnya.

Jenis makan-makanan yang dapat merugikan kesehatan dari konsumen seperti tercemarnya makanan tersebut oleh suatu zat adiktif/radioaktif, terjadi pembusukan, bahkan mengandung bahan nabati/hewani yang menghilangkan unsur-unsur nutrisi dan protein pada sebuah makanan.

Tercemarnya makanan tersebut berupa 2 (dua) nasi bungkus dengan lawuk 1 (satu) porsi ayam rendang dan 1 (satu) porsi telur dadar yang dibeli melalui aplikasi *onlibe GrabFood* di sebuah restoran rumah makan garuda terdapat berupa hewan kecoa dalam kemasan/bungkusan pada nasi bungkus tersebut, tentu dapat merugikan konsumen dari segi kesehatan sehingga membutuhkan perawatan atau penanganan medis apabila konsumen merasa dirugikan kesehatannya seperti mual-mual, muntah-muntah, kepala pusing, ataupun diare, dan lain sebagainya akibat mengkonsumsi makan-makanan yang tidak sehat dan tidak memenuhi unsur standarisasi kualitas makanan yang disajikan oleh pelaku usaha.

---

<sup>45</sup> Pasal 85 ayat (2) Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan.

Jika kerugian yang dialami oleh konsumen terhadap makanan yang dibeli melalui aplikasi *online GrabFood* di restoran rumah makan Garuda tersebut dan dapat dibuktikan tidak memenuhi unsur-unsur kesehatan, maka hal tersebut telah diatur secara jelas dalam Pasal 90 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan, yaitu:<sup>46</sup>

- i. Setiap orang dilarang mengedarkan pangan yang tercemar;
- ii. Pangan tercemar sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) berupa pangan yang:
  - a. Mengandung bahan beracun, berbahaya, atau yang dapat membahayakan kesehatan atau jiwa manusia;
  - b. Mengandung cemaran yang melampaui ambang batas maksimal yang ditetapkan;
  - c. Mengandung bahan yang dilarang digunakan dalam kegiatan atau proses Produksi Pangan;
  - d. Mengandung bahan yang kotor, busuk, tengik, terurai, atau mengandung bahan nabati atau hewani yang berpenyakit atau berasal dari bangkai;
  - e. Diproduksi dengan cara yang dilarang; dan/atau;
  - f. Sudah kedaluwarsa.

Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Padian Adi Siregar selaku Ketua Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dalam pemaparannya saat sedang berada di ruangan kerja, yang kemudian menambahkan terkait sengketa konsumen dan pelaku usaha restoran rumah makan Garuda:

“Apabila kerugian yang dialami oleh konsumen dalam pembelian makanan melalui aplikasi *online GrabFood* di restoran rumah makan Garuda ini dapat merusak kesehatan bagi konsumen akibat pembelian makanan dari pelaku usaha yang tidak memenuhi unsur standarisasi kualitas makanan, maka pelaku usaha wajib menghormati hak kesehatan seorang konsumen tersebut”.

---

<sup>46</sup> Pasal 90 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan.

Pasal 10 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan menjelaskan bahwa<sup>47</sup> “Setiap orang berkewajiban menghormati hak orang lain dalam upaya memperoleh lingkungan yang sehat, baik fisik, biologi, maupun sosial”.

Dari kerugian yang bersifat permasalahan kesehatan tersebut, maka konsumen berhak mempertahankan dan menjunjung kesehatan yang dimilikinya, hal ini tercantum dalam Pasal 11 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, bahwa<sup>48</sup> “Setiap orang berkewajiban berperilaku hidup sehat untuk mewujudkan, mempertahankan, dan memajukan kesehatan yang setinggi-tingginya”.

### c. Permasalahan Sosial

Konsumen yang dirugikan hak-haknya sebagai seorang penikmat suatu produk barang/jasa yang dibeli berupa makanan jika tidak memenuhi unsur kepuasan terhadap barang/jasa tersebut, maka seorang konsumen memiliki hak dan menjalankan kewajibannya dalam penuntutan kerugian yang dialaminya serta pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban dalam menerima fakta kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut.

Permasalahan sosial ini tidak serta-merta dapat diselesaikan begitu saja apabila tidak memenuhi unsur-unsur sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha sesuai yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>47</sup> Pasal 10 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

<sup>48</sup> Pasal 11 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Berbicara mengenai hak konsumen, sudah tertera pada bagian pertama terkait hak dan kewajiban konsumen, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menguraikan bahwa:<sup>49</sup>

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut 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 keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
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 perundang-undangan lainnya.

Konsumen memiliki kewajiban dalam menjalankan tuntutan kerugian yang dialami dengan uraian pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:<sup>50</sup>

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

Terpenuhinya beberapa unsur pada Pasal 4-5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka kerugian yang timbul bersifat sosial

---

<sup>49</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>50</sup> Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

ini secara hukum konsumen dapat dinyatakan merugi atau dirugikan oleh pelaku usaha.<sup>51</sup>

Bagi pelaku usaha restoran rumah makan garuda yang telah merugikan konsumen dalam pembelian 2 (dua) nasi bungkus dengan lawuk 1 (satu) porsi ayam rendang dan 1 (satu) porsi telur dadar tersebut, maka hak dan kewajiban dalam menerima fakta kerugian mengharuskan pelaku usaha menjalankan itikad baiknya dalam pemenuhan hak beserta kewajibannya.

Pada bagian kedua, berisi hak dan kewajiban bagi pelaku usaha restoran rumah makan garuda yang tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menguraikan hak pelaku usaha, yaitu:

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

Kemudian dalam pemenuhan kewajiban pelaku usaha restoran rumah makan garuda tersebut, telah diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

---

<sup>51</sup> Hasil Wawancara dengan Padian Adi S Siregar, Ketua Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan. Pada hari Senin tanggal 27 Maret 2023 pukul 13.00 WIB.

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## **2. Kerugian komunal**

Dalam pengawasan pemerintah, yang dimaksud dengan kerugian jenis komunal ini yaitu pemerintah ikut serta dalam mengambil peran untuk menjaga stabilitas kebutuhan pangan yang baik guna pengedaran atau edaran berkualitas. Dalam artian, komunal merupakan hubungan kedua belah pihak antara pemerintah dengan masyarakat.

Pengawasan yang diberikan oleh pemerintah yaitu jaminan keamanan dan mutu pangan. Hal tersebut berdasarkan Undang-Undang Pangan pada bagian ketujuh mengenai jaminan keamanan pangan dan mutu pangan Pasal 86 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan.<sup>52</sup>

- (1) Pemerintah menetapkan standar Keamanan Pangan dan Mutu Pangan;
- (2) Setiap Orang yang memproduksi dan memperdagangkan Pangan wajib memenuhi standar Keamanan Pangan dan Mutu Pangan;
- (3) Pemenuhan standar Keamanan Pangan dan Mutu Pangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui penerapan sistem jaminan Keamanan Pangan dan Mutu Pangan;

---

<sup>52</sup> Pasal 86 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan.

- (4) Pemerintah dan/atau lembaga sertifikasi yang terakreditasi oleh Pemerintah dapat memberikan sertifikat Jaminan Keamanan Pangan dan Mutu Pangan;
- (5) Pemberian sertifikat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan secara bertahap sesuai dengan jenis Pangan dan/atau skala usaha;
- (6) Ketentuan mengenai standar Keamanan Pangan dan Mutu Pangan diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Pasal 87 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan merupakan lanjutan peranan pemerintah dalam memberikan jaminan keamanan pangan dan mutu pangan, yaitu:<sup>53</sup>

- (1) Pemerintah dapat menetapkan persyaratan agar Pangan diuji di laboratorium sebelum diedarkan;
- (2) Pengujian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan di laboratorium yang ditunjuk oleh dan/atau yang telah memperoleh akreditasi dari Pemerintah;
- (3) Ketentuan mengenai persyaratan pengujian laboratorium diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Dari beberapa bentuk-bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen di atas, maka konsumen yang melakukan pembelian makanan 2 (dua) nasi bungkus di Restoran Garuda melalui layanan jasa pesan-antar makanan (*food delivery*) *GrabFood* mengalami kerugian berupa makanan yang dipesan tidak sesuai dengan harapan, kebersihan makanan yang belum tentu terjamin, dan pelayanan yang tidak memuaskan.

Hal tersebut memerlukan bukti yang nyata untuk membuktikan kelalaian dari seorang pelaku usaha dalam penyampain Padian Adi S Siregar selaku Ketua Majelis BPSK Kota Medan yaitu “tentu saja hal tersebut membutuhkan pembuktian yang lebih jelas antara pelaku usaha restoran rumah makan garuda dan konsumen dalam pembelian 2 (dua) nasi bungkus dengan lawuk 1 (satu) porsi ayam rendang dan 1 (satu) porsi telur dadar melalui aplikasi *online GrabFood* tersebut demi

---

<sup>53</sup> Pasal 87 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan.

melihat fakta yang sebenarnya. Kemudian faktor-faktor yang menjadikan konsumen mengalami kerugian disebabkan beberapa hal seperti tindakan dari konsumen itu sendiri ataupun tindakan dari pelaku usaha”.

Kerugian berdasarkan tindakan konsumen sering terjadi akibat kurang teliti dalam memilih barang/jasa yang dipesan dan kerugian berdasarkan tindakan dari pelaku usaha sendiri sering terjadi akibat kelalaian dari pelaku usaha itu sendiri dalam menyajikan barang/jasa.

Adapun beberapa faktor yang dapat merugikan konsumen dalam pembelian makanan melalui aplikasi *online* penyedia jasa makanan pesan-antar (*food delivery*) *GrabFood* dalam penjabaran Padian Adi S Siregar selaku Ketua Majelis BPSK Kota Medan antara lain:

- a. Kerugian berdasarkan tindakan sendiri terjadi akibat kesalahan individu dalam memilih dan menilai suatu produk barang/jasa yang dipilih saat belum terjadi transaksi sehingga hasil dari pembelian produk barang/jasa tersebut kesalahan murni dari konsumen;
- b. Kerugian berdasarkan tindakan dari pelaku usaha terjadi akibat kesalahan pelaku usaha dalam memberi produk barang/jasa yang bernilai bagus kepada seorang konsumen akan tetapi yang diberikan tidak sesuai dengan produk yang dijual.

## **B. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pembeli Makanan Melalui Aplikasi *Online***

Pada peristiwa dalam pengaduan konsumen bernama Yordan Ven Yuken, S.H. secara tertulis yang didaftarkan di Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen (BPSK) Kota Medan dengan Nomor Register No. 023/PEN/2022/BPSK.Mdn terhadap pelaku usaha restoran rumah makan garuda pada tanggal 23 Maret 2022 sekitar pukul 10.43 WIB melakukan pembelian 2 (dua) nasi bungkus yang masing-masing terdiri dari 1 (satu) porsi ayam rendang dan 1 (satu) porsi telur dadar melalui aplikasi *online GrabFood*.

Setelah pesanan tersebut tiba di rumah konsumen dengan keadaan terbungkus rapi dan baik, kemudian konsumen tersebut membuka kemasan/bungkusan nasi tersebut yang kemudian memakannya sampai 2 (dua) suapan. Pada suapan yang ke-3 (tiga) konsumen melihat seperti kumis udang pada tumpukan nasi. Kemudian konsumen mengangkat “kumis udang” tersebut dan betapa terkejutnya bahwa itu adalah kecoa yang masih utuh berwarna coklat sehingga membuat konsumen merasa jijik disebabkan memakan nasi yang telah terkontaminasi dengan kecoa.

Di hari yang sama pada tanggal 23 Maret 2022 sekitar pukul 13.39 WIB, konsumen mendatangi pelaku usaha restoran rumah makan garuda dan bertemu dengan salah satu pegawai yang bernama Budi terkait aduan komplain dan meminta ganti rugi serta memperlihatkan nasi bungkus yang telah terkontaminasi oleh kecoa tersebut. Namun tanpa ada proses penyelesaian yang jelas bagi konsumen, konsumen memberikan waktu selama 2 (dua) hari kepada pelaku usaha untuk menyelesaikan ganti rugi yang dialami oleh konsumen tersebut.

Terhitung 2 (dua) minggu sejak pengaduan komplain meminta ganti rugi tersebut, pelaku usaha tidak beritikad baik untuk menghubungi konsumen dalam menyelesaikan persoalan tersebut. Pada tanggal 6 April 2022 konsumen melakukan somasi yang pada pokoknya meminta pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas

kejadian tersebut dan meminta ganti rugi sebesar Rp.200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Atas somasi tersebut, pelaku usaha melalui kuasa hukumnya tidak merespon dan tidak memberi solusi apapun terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen.

Hal tersebut tentu saja konsumen merasa dirugikan dan mengajukan pengaduan agar dapat diproses dan mendapatkan keadilan dengan memperhatikan persoalan tersebut secara sosial serta berpedoman pada kaidah hukum sehingga konsumen dinyatakan beritikad baik untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.

Dalam menjual produk makanan melalui aplikasi *online GrabFood* sebagai pihak perantara dan penghubung antara konsumen dengan pelaku usaha restoran rumah makan garuda, pelaku usaha restoran rumah makan garuda berhak bertanggungjawab atas produk makanan yang dijual hingga sampai kepada konsumen dan konsumen merasakan kepuasan tanpa ada keluhan dalam pemesanan makanan yang telah di pesan.

Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen pembeli makanan terjadi disebabkan adanya suatu bentuk perikatan yang menghasilkan sebuah perjanjian. Perikatan (*verbintennis*) adalah hal yang mengikat antara orang yang satu dan orang yang lain yang diatur dalam Buku III KUHPerdara merupakan suatu hubungan hukum disebabkan perjanjian dan undang-undang.

Perikatan ini didasarkan pada sebuah sistem terbuka. Sistem terbuka memiliki artian bahwa setiap orang boleh mengadakan bentuk perikatan apa saja baik yang

sudah ditentukan namanya maupun nama yang belum ditentukan dalam undang-undang.<sup>54</sup>

Sistem terbuka yang dijelaskan tersebut dibatasi oleh beberapa hal, yakni:<sup>55</sup>

1. Tidak dilarang undang-undang;
2. Tidak bertentangan dengan ketertiban umum, dan;
3. Tidak bertentangan dengan kesusilaan.

Pasal 1233 KUHPerdara menentukan terkait perikatan dapat terjadi disebabkan adanya perjanjian dan undang-undang yang mengatur. Sumber dari perikatan yaitu perjanjian dan undang-undang. Perikatan yang terjadi oleh perjanjian dilakukan oleh kedua belah pihak dengan sengaja mengikatkan dirinya sehingga menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi.

Dalam Bab I-IV Buku III KUHPerdara memberi ketentuan umum dan khusus dimana hal ini diberlakukan untuk semua jenis perikatan (kecuali Pasal 1352-1353 KUHPerdara hingga yang diatur dalam KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang).

Pasal 1319 Kuhperdata menjelaskan, bahwa: “Semua perjanjian, baik yang mempunyai nama tertentu maupun yang tidak mempunyai nama tertentu, tunduk kepada ketentuan umum yang dibuat dalam bab ini dan bab yang lalu”.

Ketentuan pada Pasal 1 KUHD menjelaskan, bahwa<sup>56</sup> “Kitab Undang-Undang Hukum Perdata berlaku juga bagi hal-hal yang diatur dalam kitab undang-

---

<sup>54</sup> Nurhilmayah, 2020, *Hukum Perdata*, Medan: CV.Multi Global Makmur, halaman 101.

<sup>55</sup> *Ibid*, halaman 101.

<sup>56</sup> Pasal 1 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

undang ini (KUHD) sekadar dalam kitab undang-undang ini tidak diatur secara khusus menyimpang”.

Perikatan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha restoran rumah makan garuda sudah cukup jelas pengaturannya dalam bertransaksi secara *online* dalam aplikasi *GrabFood* sebagai perantara pesan-antar (*Food Delivery*) dengan memenuhi unsur keterlibatan (perikatan) dan menghasilkan (perjanjian) yang wajib dilaksanakan hak serta kewajiban masing-masing oleh kedua belah pihak.

Hukum perdata berlaku disebabkan oleh adanya perjanjian yang dibuat oleh kedua belah pihak antara konsumen dan pelaku usaha restoran rumah makan garuda. Perjanjian yang dibuat kedua belah pihak tersebut menetapkan kewajiban hukum untuk dilaksanakan oleh pihak-pihak yang terkait dimana kewajiban yang dibuat tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak yang membuatnya yang kemudian perjanjian wajib dilaksanakan dengan itikad baik (*te goeder trouw*).<sup>57</sup>

Dalam wawancara bersama Padian Adi S Siregar selaku Ketua Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan, dengan memberi penjelasan terkait bentuk-bentuk pertanggungjawaban bagi pelaku usaha restoran rumah makan garuda terhadap konsumen pembeli makanan melalui aplikasi *online GrabFood* tersebut yang kemudian diuraikan dalam beberapa bentuk keadaan pertanggungjawaban, antara lain:

#### 1. Keadaan Memaksa

Keadaan memaksa (*force majeure*) adalah suatu bentuk keadaan yang tidak dapat terpenuhinya suatu prestasi oleh pelaku usaha disebabkan suatu bentuk

---

<sup>57</sup> Nurhilmiyah, *Op.Cit.* halaman 104.

peristiwa yang tidak dapat diketahui, atau tidak dapat diduga akan terjadi ketika melakukan perikatan.

Adapun unsur-unsur keadaan memaksa yang dimaksud, yaitu:<sup>58</sup>

- a. Tidak terpenuhinya suatu bentuk prestasi disebabkan peristiwa yang membinasakan ataupun memusnahkan benda objek perikatan terhadap makanan yang telah diperjanjikan proses jual-belinya;
- b. Tidak terpenuhinya prestasi disebabkan telah terjadinya peristiwa yang menghalangi pelaku usaha untuk berprestasi/melaksanakan prestasi sebagaimana mestinya, dan;
- c. Peristiwa-peristiwa tersebut tidak dapat diketahui atau diduga pada waktu pembuatan perikatan tersebut.

Dalam hal ini pelaku usaha restoran rumah makan garuda melalui kuasa hukumnya tidak merespon dan tidak memberikan solusi apapun terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen termasuk pada unsur “keadaan memaksa” pada poin “a”.Keadaan memaksa tersebut memiliki 2 (dua) bentuk pula, yaitu objektif dan subjektif. Pengaturan keadaan memaksa ini tidaklah diatur secara umum dalam KUHPerdara, akan tetapi pengaturannya secara khusus diatur untuk perjanjian-perjanjian tertentu saja, seperti pengaturan pada:

- a. Perjanjian hibah (Pasal 1237 KUHPerdara);
- b. Perjanjian jual-beli (Pasal 1460 KUHPerdara);
- c. Perjanjian tukar-menukar (Pasal 1545 KUHPerdara), dan;

---

<sup>58</sup> Hasil Wawancara dengan Padian Adi S Siregar, Ketua Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan. Pada hari Senin tanggal 27 Maret 2023 pukul 13.00 WIB.

d. Perjanjian sewa-menyewa (Pasal 1553 KUHPerdata).

Dalam sengketa antara konsumen dan pelaku usaha restoran rumah makan Garuda ini merupakan pengaturan terhadap perjanjian jual beli yang tercantum pada Pasal 1460 KUHPerdata. Pada perjanjian jual beli, berlaku sebuah asas konsensualisme dimana perjanjian tercipta adanya kesepakatan mengenai harga dan barang yang diperjual belikan sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1458 KUHPerdata menjelaskan “Jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar”.

Para pihak bebas memperjanjikan tanggungjawab dalam perjanjian yang telah mereka buat apabila terjadi suatu keadaan yang memaksa, dalam hal ini pihak yang bersengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam pengaturannya Pasal 1460 KUHPerdata.

Pasal 1460 KUHPerdata menjelaskan, bahwa “Jika barang yang dijual itu berupa barang yang sudah ditentukan, maka sejak saat pembelian, barang itu menjadi tanggungan pembeli, meskipun penyerahannya belum dilakukan dan penjual berhak menuntut harganya”.

Keadaan memaksa ini tentu memiliki risiko dimana risiko perjanjian jual beli makanan dengan transaksi melalui aplikasi *online* antara konsumen dan pelaku usaha maka risikonya ditanggung oleh kedua belah pihak antara penjual dan pembeli.

## 2. Keadaan Ganti Kerugian

Keadaan ganti kerugian ini merujuk pada ketentuan Pasal 1243 KUHPerdara. Ganti kerugian ini disebabkan tidak terpenuhinya suatu perikatan yang dapat dinyatakan lalai dalam pemenuhan perikatannya. Bentuk keadaan kerugian oleh konsumen yang dimaksud dalam pasal tersebut disebabkan pelaku usaha restoran rumah makan Garuda melakukan wanprestasi dalam pemenuhan perikatannya (tidak beritikad baik) dalam waktu 2 (dua) hari yang diberikan oleh konsumen untuk melakukan ganti rugi. Ganti kerugian hanya berupa bentuk uang bukan barang, terkecuali ada perjanjian lain yang telah disepakati bersama.<sup>59</sup>

Bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen haruslah sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya, dimana pelaku usaha restoran rumah makan Garuda hanya dapat bertanggungjawab atas harga 2 (dua) nasi bungkus dengan lauk 1 (satu) porsi ayam rendang dan 1 (satu) porsi telur dadar beserta ongkos atau biaya kerugian yang dialami konsumen ataupun kerugian sesungguhnya ditambah dengan adanya ongkos dan biaya dalam pemesanan makanan tersebut melalui aplikasi *online* penyedia jasa pesan-antar makanan *GrabFood*.

Unsur kerugian jika yang dialami oleh kedua belah pihak antara konsumen dan pelaku usaha terkait permasalahan standarisasi kualitas makanan, permasalahan kesehatan, dan permasalahan sosial tidak dapat dibuktikan oleh konsumen maka ganti kerugian tidak dapat dilakukan sepenuhnya oleh pelaku usaha melainkan hanya

---

<sup>59</sup> Hasil Wawancara dengan Padian Adi S Siregar, Ketua Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan. Pada hari Senin tanggal 27 Maret 2023 pukul 13.00 WIB.

penggantian ongkos dan biaya atau benda yang setara nilainya dengan produk yang dijual oleh pelaku usaha.

Tidak terpenuhinya unsur kerugian yang dialami oleh konsumen dalam pembelian 2 (dua) nasi bungkus dengan lawuk 1 (satu) porsi ayam rendang dan 1 (satu) porsi telur dadar di restoran rumah makan garuda melalui aplikasi *online GrabFood* tersebut, maka pelaku usaha dengan mampu memberi pembuktian yang nyata. Pembuktian nyata yang dimaksud yaitu ketidak mungkinan secara logika di dalam kemasan/bungkusan tersebut ada hewan kecoa yang masih utuh dan jika teh terkontaminasi maka disaat proses pemasakan makanan tersebut maka hewan kecoa tersebut akan hancur. Atas dasar tersebut, pelaku usaha hanya berhak melakukan ganti rugi bersifat materil dengan unsur pertanggungjawaban secara “keadaan ganti kerugian” berupa penggantian 2 (dua) nasi bungkus yang setara nilainya dan ongkos biaya pemesanan melalui aplikasi *online GrabFood* dengan total senilai Rp. 59.000,- (lima puluh sembilan ribu rupiah), dimana hal tersebut sesuai dengan asas *Pacta Sunt Servanda*.<sup>60</sup>

Asas *Pacta Sunt Servanda* ini adalah asas dari hukum perjanjian dimana memberikan pernyataan bahwa suatu perjanjian itu bersifat mengikat pihak-pihak yang bersangkutan sehingga mengharuskan pelaksanaannya dengan itikad baik. Berdasarkan dari asas tersebut, jika kesepakatan yang telah ditentukan dilanggar, maka akan menimbulkan suatu ketidakharmonisan antara konsumen dengan pelaku usaha restoran rumah makan garuda.<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup> Hasil Wawancara dengan Padian Adi S Siregar, Ketua Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan. Pada hari Senin tanggal 27 Maret 2023 pukul 13.00 WIB.

<sup>61</sup> Abdul Rozak, <https://dosenppkn.com/pacta-sun-servanda->, Pengertian Pacta Sunt Servanda dan Contohnya, diakses Selasa 28 Maret 2023.

Hal ini diperkuat juga dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap pertanggungjawaban pelaku usaha bagi konsumen yang dirugikan yang tercantum dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menguraikan terkait tanggung jawab 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 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.

Hal tersebut memberikan penjelasan apabila pelaku usaha restoran rumah makan Garuda tersebut digugat oleh konsumen, maka pelaku usaha juga dapat bertanggungjawab atas gugatan tersebut sesuai pada ketentuan Pasal 24 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:<sup>62</sup>

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:

---

<sup>62</sup> Pasal 24 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- a. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
  - b. Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Dalam pertanggungjawabannya, pelaku usaha restoran rumah makan garuda dalam menjalankan bisnis penjualan makanan melalui aplikasi *online GrabFood* untuk memperdagangkan produk makanannya memiliki 2 (dua) karakteristik antara lain:

1. Penjual atau *merchant* (pengusaha) memberikan penawaran terhadap produk melalui internet yang dikembangkan terhadap aplikasi *online* sebagai pelaku usaha.
2. Pembeli atau konsumen yaitu setiap orang yang tidak dilarang melakukan transaksi jual beli produk yang ditawarkan oleh penjual/pelaku usaha/*merchant*.<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup> Farid Wajdi & Suhrawardi K. Lubis, 2020, *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 214.

Perekonomian transaksi pembelian makanan melalui aplikasi *online GrabFood* merupakan salah satu bentuk perwujudan kemajuan dalam hukum ekonomi atas kefleksibelitsan pada aturan yang berlaku bagi tempat terjadinya bertransaksi dan juga penuh pertanggungjawaban atas risiko yang dialami oleh pelaku usaha restoran rumah makan garuda dan konsumen.

Hal di atas menjelaskan, bahwa pelaku usaha restoran rumah makan garuda berkewajiban melakukan pemenuhan pertanggungjawaban dengan unsur “keadaan ganti kerugian” terhadap konsumen yang dirugikan. Konsumen yang dirugikan tersebut mengalami kerugian bersifat materil berupa bentuk uang yang senilai dengan harga 2 (dua) nasi bungkus terdiri dari 1 (satu) porsi ayam rendang dan 1 (satu) porsi telur dadar dengan tambahan jasa ongkos layanan pesan-antar (*Food Delivery*) melalui aplikasi *Online GrabFood* senilai Rp. 59.000,- (lima puluh sembilan ribu rupiah).

### **C. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Proses Ganti Rugi Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Dalam proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha restoran rumah makan garuda pembelian 2 (dua) nasi bungkus dengan ketentuan 1 (satu) porsi ayam rendang dan 1 (satu) porsi telur dadar, yang berujung kepada ganti rugi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), berdasarkan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang telah disebutkan pada latar belakang tersebut, merupakan suatu bentuk pelayanan publik dan *good governance*.(Hal

tersebut diungkapkan oleh Padian Adi S Siregar selaku Ketua Majelis dalam wawancara daring melalui via aplikasi *zoom meeting* pada tanggal 24 Maret 2023).

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang/jasa terkait pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>64</sup>

Pengguna jasa pelayanan publik dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha restoran rumah makan Garuda ini adalah orang, masyarakat, instansi pemerintahan, dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintahan. Pelayanan publik bertujuan untuk memuaskan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Urgensi pelayanan publik *good governance* sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur-unsur *good governance*.<sup>65</sup>

Sistem pengelolaan pada pemerintahan tidak hanya sebatas mencapai tujuan ekonomi dan efisiensi saja, tetapi juga demi mencapai hubungan antara tanggungjawab negara dengan masyarakat. Masyarakat tidak hanya ingin diperlakukan sebagai seorang konsumen tetapi sebagai *citizen* (warga) yang memiliki hak terhadap pemerintahnya.

---

<sup>64</sup> Farid Wajdi & Andryan, 2022, *Hukum dan Kebijakan Publik*, Medan: Sinar Grafika, halaman 161.

<sup>65</sup> *Ibid* halaman 162.

Dengan adanya lembaga yang dibentuk oleh pemerintah ini yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terkhususnya di Kota Medan, pengaturan tugas dan wewenangnya berdasarkan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, meliputi:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui media, arbitrase, atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan hukum;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada poin 7 dan 8, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

*Principles of good governance* memperluas cakupan pertanggungjawaban pemerintah kepada rakyat. *Good governance* sebagai hubungan sinergis dan hubungan yang bersifat konstruktif diantara pemerintah terhadap sektor swasta dan masyarakat.

Upaya pengembangan pelayanan publik harus diselenggarakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip *good governance* yaitu:<sup>66</sup>

1. Transparansi/keterbukaan (*transparency*);

---

<sup>66</sup> *Ibid* halaman 180.

2. Akuntabilitas (*accountability*) pelayanan publik;
3. Responsivitas (*responsiveness*) pelayanan publik;
4. Keadilan (*fairness*) yang merata;
5. Efisiensi dan efektivitas (*efficiency and effectiveness*);
6. Partisipasi (*participation*) dalam pelayanan publik.

Proses penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui 2 (dua) proses. Proses penyelesaian sengketa tersebut dengan jenis yang tertua yaitu melalui proses litigasi di dalam pengadilan dan berkembang melalui proses non-litigasi di luar pengadilan (kooperatif).

Dalam penyelesaiannya, proses litigasi cenderung menghasilkan kesepakatan yang bersifat *adversarial* yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, menimbulkan masalah baru, lambat penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif, dan menimbulkan permusuhan antara pihak yang bersengketa.

Sebaliknya, jika proses penyelesaian sengketa tersebut dilakukan secara non-litigasi (kooperatif) di luar pengadilan, maka kesepakatan yang di hasilkan yaitu bersifat “*win-win solution*” dimana prinsip tersebut digunakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam mencapai keadilan yang seadil-adilnya serta dijamin akan kerahasiaan persengketaan kedua belah pihak, terhindar dari kelambatan yang diakibatkan prosedural administratif, menjaga hubungan baik pihak bersengketa, dan mendapatkan kesepakatan bersama.<sup>67</sup>

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi pada dasarnya diharapkan memperoleh keadilan yang setara di mata hukum dan sosial. Akan tetapi dengan

---

<sup>67</sup> Susanti Adi Nugroho, *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Kencana, 2019, halaman 1.

banyaknya lika liku persendian dalam penegakan hukum, mengakibatkan proses penempuhan jalur litigasi terkesan berleha-leha.

Hal tersebut bermakna bahwa kehadiran hukum di masyarakat bertujuan untuk menyinergikan berbagai kepentingan yang berkelabat dalam dunia jagat sosial. Kepentingan yang sedemikian banyak itulah, hukum dituntut untuk mampu melaksanakan kepentingan-kepentingan tersebut.

Hukum ditempatkan sebagai alat penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha melalui litigasi (menyelesaikan permasalahan di dalam pengadilan) sekaligus penyedia norma-norma yang wajib dipatuhi oleh masyarakat. Seperangkat norma-norma yang disediakan oleh hukum tersebutlah diatribusi pula dengan *reward* dan *punishment*<sup>68</sup> agar menghasilkan keadilan dan kesetaraan hak di mata hukum dan sosial.

Penegakan hukum dalam proses penyelesaian sengketa konsumen secara litigasi tersebut tidak dapat dipisahkan dari beberapa hambatan yang telah dijabarkan, sehingga kelambanan, tidak tegak, mandeknya penegakan hukum di masyarakat dalam penyelesaian permasalahan di dalam pengadilan disebabkan oleh aparatur dan praktisi hukum itu sendiri yang sudah tidak memiliki integritas memadai yang dapat diandalkan untuk kepentingan tersebut.<sup>69</sup>

Dalam proses ganti rugi yang dilakukan oleh pelaku usaha restoran rumah makan garuda terhadap konsumen pembelian makanan 2 (dua) bungkus nasi dengan ketentuan 1 (satu) porsi ayam rendang dan 1 (satu) porsi telur dadar harus

---

<sup>68</sup> H. Arman Suadi, *Sosiologi Hukum*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2018, halaman 222.

<sup>69</sup> *Ibid* halaman 223.

memenuhi unsur-unsur kesalahan yang dianggap ada perbuatan yang salah, namun dengan memenuhi 3 (tiga) unsur sebagai syarat jika pelaku usaha restoran rumah makan garuda dianggap bertanggungjawab kepada konsumen apabila:

1. Adanya suatu unsur perbuatan kesengajaan;
2. Adanya suatu unsur kelalaian (*negligence, culpa*) dan;
3. Tidak ada unsur alasan pembeda ataupun alasan pemaaf.

Pada unsur kesalahan tersebut dapat mencakup dua pengertian yaitu kesalahan dalam artian luas (adanya kelalaian dan perbuatan kesengajaan) dan artian sempit (hanya berupa bentuk kesengajaan). Pemahaman yang sederhana, apabila seseorang pada saat melakukan perbuatan melawan hukum mengetahui akan perbuatannya tersebut dapat merugikan pihak lain maka dapat dikatakan bahwa seseorang tersebut dapat dipertanggungjawabkan perbuatannya.

Syarat yang dapat dikatakan bahwa seseorang tersebut mengetahui akan perbuatan yang dilakukannya yaitu bahwa seseorang tersebut mengetahui keadaan disekitarnya yakni unsur-unsur keadaan yang menyebabkan kemungkinan suatu akibat tersebut akan terjadi.<sup>70</sup>

Pada Pasal 1365 KUHPerdara menjelaskan terkait hal syarat suatu kesalahan. Di dalam pasal tersebut menekankan bahwa bagi pelaku perbuatan melawan hukum hanya dapat bertanggungjawab atas kerugian yang ditimbulkan apabila perbuatan tersebut memang ditujukan kepada dirinya.

Adapun beberapa artian terhadap kesalahan, yaitu:

---

<sup>70</sup> Aris Prio Agus Santoso dkk, 2021, *Kapita Selekta Hukum Perdata*, Yogyakarta: Pustakabarupress, halaman 86.

1. Pertanggungjawaban pelaku terhadap perbuatan dan kerugian yang ditimbulkan akibat perbuatan tersebut;
2. Kealpaan sebagai lawaan kesengajaan, dan;
3. Sifat yang melawan hukum.

Dalam wawancara bersama Padian Adi S Siregar, selaku Ketua Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan secara daring melalui aplikasi *zoom meeting*, beliau mengatakan syarat penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha akan dilakukan apabila adanya beberapa unsur: “Jika dibandingkan derajat bagi pelaku perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan unsur kelalain, maka perbuatan melawan hukum yang dilakukan tersebut adalah dengan adanya unsur kesengajaan bagi derajat kesalahan yang lebih tinggi”.<sup>71</sup>

Apabila seseorang tersebut dengan sengaja dapat merugikan orang lain baik untuk kepentingan pribadi maupun bukan kepentingan pribadi, maka hal tersebut dapat dikatakan telah melakukan perbuatan yang melanggar hukum.

#### 1. Kesengajaan dalam unsur kesalahan

Pada unsur kesengajaan dalam perbuatan melawan hukum dianggap ada jika perbuatan yang dilakukan dengan kesengajaan tersebut menimbulkan dampak tertentu terhadap fisik dan/atau mental atau harta benda konsumen meskipun belum melukai fisik ataupun mental konsumen tersebut.

---

<sup>71</sup> Hasil Wawancara dengan Padi Adi S Siregar, Ketua Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan. Pada hari Senin tanggal 27 Maret 2023 pukul 13.00 WIB.

Unsur-unsur dari kesengajaan ini dianggap cukup eksis dalam suatu tindakan melawan hukum dengan beberapa poin yaitu adanya kesadaran (*state of mind*) untuk melakukan, adanya akibat dari perbuatan, dan kesadaran untuk melakukan suatu perbuatan tersebut.<sup>72</sup>

## 2. Kelalaian dalam unsur kesalahan

Perbuatan kelalaian dalam unsur kesalahan berbeda keberadaannya dengan perbuatan kesengajaan dalam unsur kesalahan. Kesengajaan memiliki niat didalam hati untuk melakukannya sehingga dapat menimbulkan kerugian bagi pihak yang dirugikan.

Kelalaian ini keberadaannya tidak muncul dari niat dan hati untuk menimbulkan kerugian bagi pihak yang merasa dirugikan. Dengan demikian, dalam hal perbuatan melawan hukum dengan unsur kesengajaan niat dan sikap mental menjadi suatu faktor yang dominan, tetapi dalam sebuah kelalaian berupa sikap lahiriah dan perbuatan yang dilakukan tanpa perlu mempertimbangkan suatu perbuatan tersebut yang ada didalam pikirannya.

Dalam dunia ilmu hukum diajarkan bahwa sesuatu perbuatan dianggap sebagai kelalaian harus memenuhi beberapa unsur sebagai berikut:

- a. Adanya suatu perbuatan atau mengabaikan suatu perbuatan yang seharusnya dilakukan;
- b. Adanya suatu perbuatan yang bersifat kewajiban kehati-hatian (*duty of care*);
- c. Tidak terjalannya kewajiban kehati-hatian tersebut;
- d. Adanya kerugian terhadap orang lain;
- e. Adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan ataupun tidak melakukan perbuatan dengan kerugian yang timbul.

---

<sup>72</sup> *Ibid*, halaman 86.

Unsur-unsur pokok terhadap kelalaian tersebut selaras dengan persyaratan yang ada pada Pasal 1365 KUHPerdara. Pada umumnya tingkat kelalaian dapat dibagikan beberapa tingkatan yang menjelaskan dari perbuatan kelalaian yang dilakukan oleh seorang pelaku usaha, antara lain:

- a. Kelalaian bersifat ringan (*slight negligence*);
- b. Kelalaian bersifat biasa (*ordinary negligence*), dan;
- c. Kelalaian bersifat berat (*gross negligence*).

Di dalam hukum perdata menjelaskan pengertian terkait kerugian sebagai akibat perbuatan melawan hukum di satu pihak dan kerugian sebagai bentuk akibat tidak terlaksananya suatu perjanjian pada pihak lain. Pasal 1365 KUHPerdara menamakan kerugian akibat melawan hukum dengan sebutan “*schade*” (rugi) dan kerugian yang disebabkan oleh wanprestasi pada Pasal 1246 KUHPerdara disebut “*Kosten, scaden, en interesten*” (biaya, kerugian, dan bunga).<sup>73</sup>

Dalam Undang-Undang tidak ada aturan yang mengatur tentang ganti kerugian yang mengharuskan dibayar akibat suatu bentuk perbuatan melawan hukum, sedangkan pada Pasal 1243 KUHPerdara menjelaskan ketentuan tentang ganti kerugian yang harus dibayar karena wanprestasi, bahwa “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur walaupun telah dinyatakan lalai, tetapi lalai untuk memenuhi perikatan itu atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”.

---

<sup>73</sup> *Ibid*, halaman 90.

Pasal 1243 KUHPerdara tersebut memberikan penjelasan bahwa suatu wanprestasi tidak akan pernah terjadi jika tidak ada suatu bentuk perjanjian yang mendahuluinya, maka untuk ketentuan-ketentuan terkait ganti rugi akibat melawan hukum dapat diterapkan ketentuan yang sama dengan ketentuan tentang ganti kerugian yang disebabkan oleh wanprestasi.

Setiap perbuatan yang bersifat melawan hukum tidak hanya mengakibatkan kerugian dalam bentuk uang saja, tetapi dapat juga menimbulkan beberapa kerugian lainnya seperti kerugian moril yakni ketakutan, terkejut, menimbulkan sakit, dan kehilangan kesenangan dalam hidup.

Menurut ketentuan pada Pasal 1246 KUHPerdara mengenai kerugian yang disebabkan oleh tidak terpenuhinya perikatan pada umumnya harus digantikan dengan kerugian yang dialami oleh konsumen dan juga dengan keuntungan yang dapat diharapkan (*gederfdewinst*). Oleh sebab itu, dianutlah pendapat bahwa pelaku usaha yang melakukan perbuatan melawan hukum harus mengganti kerugian yang ditimbulkannya, maupun keuntungan yang dapat diharapkan diterima.<sup>74</sup>

Terkait penggantian kerugian atas keuntungan yang dapat diharapkan diterima tidak semudah seperti yang dibayangkan untuk menetapkan besaran suatu nilai ganti kerugian tersebut. Besaran ganti kerugian ditetapkan dengan penafsiran dimana konsumen tersebut kembali pada keadaan sebelum terjadinya perbuatan melawan hukum.

Konsumen yang merasa dirugikan juga memiliki kesalahan terhadap timbulnya kerugian yang berarti jika konsumen yang dirugikan juga bersalah atas timbulnya

---

<sup>74</sup> *Ibid*, halaman 92.

kerugian tersebut maka Sebagian kerugian tersebut diberikan beban kepada konsumen kecuali jika perbuatan melawan hukum tersebut dilakukan dengan kesengajaan.

Ganti kerugian ditimbulkan oleh beberapa pembuat kerugian, jika kerugian tersebut ditimbulkan akibat perbuatan beberapa orang, maka masing-masing orang tersebut bertanggungjawab atas terjadinya perbuatan tersebut dapat dituntut keseluruhannya.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) membagi persoalan pertanggungjawaban terhadap perbuatan melawan hukum menjadi 2 (dua) golongan, yaitu:<sup>75</sup>

1. Tanggungjawab Langsung

Adanya interpretasi pada Pasal 1365 KUHPerdata, maka banyak hal yang dulunya tidak dapat dituntut atau dikenakan sanksi/hukuman dan saat ini bagi pelaku usaha yang melawan hukum dapat dimintakan pertanggungjawaban untuk membayar ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan.

2. Tanggungjawab tidak langsung

Seorang subjek hukum (pelaku usaha) tidak hanya bertanggungjawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukannya saja, akan tetapi juga berlaku untuk perbuatan yang dilakukan oleh orang lain atau pihak lain yang menjadi tanggungan terhadap barang-barang yang berada dipengawasannya.

---

<sup>75</sup> *Ibid*, halaman 93.

Tanggungjawab akibat suatu perbuatan melawan hukum yang timbul didalam hukum perdata selain terletak pada sisi pelaku usaha sendiri juga dapat dialihkan kepada pihak-pihak lain atau kepada negara tergantung siapa yang melakukannya.<sup>76</sup>

Dalam mempermudah urusan dalam proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha restoran rumah makan garuda tersebut, maka dapat ditempuh jalur non-litigasi secara kooperatif di luar pengadilan dengan cara melakukan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang dianggap lebih efisien.

Ada 3 (tiga) proses penyelesaian sengketa konsumen yang dapat ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS), yaitu:

1. Mediasi

Mediasi adalah proses negosiasi dalam pemecahan masalah dimana salah satu pihak luar yang tidak memihak (*impartial*) dengan netral bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu pihak yang bersengketa memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan dengan cara para pihak yang bersengketa menguasai perkaranya kepada Mediator sebagai pihak netral dalam melakukan proses mediasi berlangsung dimana hal ini berlaku asas sederhana, cepat, dan biaya ringan yang telah digariskan di dalam Undang-Undang Kekuasaan Kehakiman.<sup>77</sup>

---

<sup>76</sup> *Ibid*, halaman 94.

<sup>77</sup> Sri Puspitaningrum, *Mediasi Sebagai Upaya Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jurnal Spektrum Hukum, Volume 15, Nomor 2, Tahun 2018. Halaman 277.

## 2. Konsiliasi

Konsiliasi adalah penyelesaian perselisihan kepentingan, perselisihan PHK, atau perselisihan antara serikat pekerja dalam suatu perusahaan melalui musyawarah yang ditengahi pihak netral konsiliator.<sup>78</sup>

## 3. Arbitrase

Dalam pengaturannya, arbitrase sendiri diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tertuang pada Pasal 1 ayat (1) bahwa arbitrase cara penyelesaian suatu sengketa di luar pengadilan umum yang didasarkan atas suatu perjanjian tertulis dari pihak yang bersengketa.<sup>79</sup>

Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha restoran rumah makan garuda dapat di tempuh prosesnya melalui 2 (dua) hal tersebut baik secara litigasi (penyelesaian sengketa di dalam pengadilan) ataupun non-litigasi (penyelesaian sengketa di luar pengadilan).

Saat proses penyelesaian sengketa sedang berlangsung, konsumen berhak mendapatkan informasi yang bersifat pasti tentang hal ihwal<sup>80</sup> terkait produk makanan yang dikonsumsinya dengan meningkatkan kesadaran konsumen akan lebih selektif terkait pemilihan produk makanan jika hal tersebut di dasarkan

---

<sup>78</sup> Sovia Hasanah, Perbedaan Konsiliasi dengan Arbitrase dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perbedaan-konsiliasi>, diakses Rabu 29 Maret 2023.

<sup>79</sup> Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

<sup>80</sup> Farid Wajdi, 2019, *Jaminan Produk Halal*, Medan: PT.RajaGrafindo Persada, halaman 17.

dengan ketidaktahuan konsumen terhadap makanan yang dijual oleh pelaku usaha restoran rumah makan garuda.

Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen dan proses ganti rugi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak ada batasan-batasan dalam penyelesaiannya, selama konsumen merasa dirugikan dan dapat dibuktikan akan kebenaran kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut.

Pada proses ganti rugi pelaku usaha restoran rumah makan garuda terhadap konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dengan jenis ganti rugi bersifat “keadaan ganti rugi” dalam unsur materil yang telah diatur secara limitatif dalam bentuk perkara *a quo* yakni “pengembalian uang” dan/atau “penggantian barang/jasa yang sejenis nilai atau harganya” dengan pembelian senilai Rp. 45.690,- (empat puluh lima ribu enam ratus sembilan puluh rupiah) dengan tambahan ongkos pesan-antar (*Food Delivery*) melalui aplikasi *online GrabFood* senilai Rp. 13.310 (tiga belas ribu tiga ratus sepuluh rupiah) dan jika ditotalkan keseluruhan dari kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut yaitu senilai Rp. 59.000,- (lima puluh sembilan ribu rupiah).

Proses penyelesaian sengketa konsumen dan proses ganti rugi yang dibahas tersebut, tidak serta merta dilakukan oleh pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan tanpa melewati tahapan-tahapan proses pengaduan.<sup>81</sup>

---

<sup>81</sup> Hasil Wawancara dengan Padian Adi S Siregar, Ketua Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan. Pada hari Senin tanggal 27 Maret 2023 pukul 13.00 WIB.

Pasal 52 poin (e) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa<sup>82</sup> “Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen”.

Adapun alur proses pengaduan untuk penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha restoran rumah makan Garuda di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen khususnya di Kota Medan yaitu:<sup>83</sup>

1. Pengaduan konsumen kepada sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam memeriksa laporan tersebut apakah layak diterima ataupun ditolak.
2. Proses registrasi persidangan apabila laporan konsumen diterima.
3. Pemanggilan para pihak persidangan untuk mengikuti proses persidangan yang telah dijadwalkan.
4. Setelah persidangan selesai, majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memberikan putusan hasil analisis perkara.
5. Pengiriman putusan berupa Salinan putusan kepada konsumen dan pelaku usaha.
6. Jika konsumen menerima putusan yang diberikan, maka tinggal menunggu putusan pelaksanaan oleh PU dan jika ditolak proses keberatan menuju ke Pengadilan Negeri.

---

<sup>82</sup> Hasil Wawancara dengan Padian Adi S Siregar, Ketua Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan. Pada hari Senin tanggal 27 Maret 2023 pukul 13.00 WIB.

<sup>83</sup> Hasil Wawancara dengan Padian Adi S Siregar, Ketua Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan. Pada hari Senin tanggal 27 Maret 2023 pukul 13.00 WIB.

7. Apabila putusan Pengadilan Negeri juga ditolak, maka akan berlanjut ke proses keberatan di Mahkamah Agung.
8. Mahkamah Agung memberikan putusan atas sengketa tersebut.
9. Sengketa selesai.

Dalam proses ganti rugi yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan dengan cara “arbitrase” (penyelesaian suatu sengketa di luar pengadilan umum yang didasarkan atas suatu perjanjian tertulis dari pihak yang bersengketa) dan melihat unsur-unsur kerugian yang dialami Konsumen itu sendiri.

Pada proses alur ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan tersebut jika tidak terpenuhinya unsur-unsur kerugian, maka para majelis hanya dapat memutus pelaku usaha untuk melakukan bentuk ganti kerugian dengan nilai kerugian yang setara terhadap produk makanan yang dibeli oleh konsumen berupa harga 2 (dua) nasi bungkus dengan ketentuan 1 (satu) porsi ayam rendang, 1 (satu) porsi telur dadar, dan biaya ongkos pemesanan makanan melalui aplikasi *online GrabFood* dengan total harga senilai Rp. 59.000,- (lima puluh sembilan ribu rupiah) dan atas itikad baik yang dimiliki oleh pelaku usaha dengan hati nurani dapat memberikan penggantian lebih dari nilai total harga kerugian tersebut.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Bentuk-bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen dalam proses pembelian makanan melalui aplikasi *online* adalah Bentuk kerugian materil yang dialami oleh kedua belah pihak, dimana jenis kerugian ini terjadi akibat kelalaian diantara salah satu pihak baik itu pelaku usaha ataupun konsumen dan bentuk kerugian komunal dalam pengawasan pemerintah, dimana kerugian jenis ini pemerintah ikut serta dalam mengambil peran untuk menjaga stabilitas kebutuhan pangan yang baik guna pagedaran atau edaran berkualitas. Dalam artian, komunal merupakan hubungan kedua belah pihak antara pemerintah dengan masyarakat.
2. Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen pembeli makanan melalui aplikasi *online* terjadi dengan ketentuan apabila pelaku usaha terhadap konsumen pembeli makanan disebabkan adanya sautu bentuk perikatan yang menghasilkan sebuah perjanjian. Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha restoran rumah makan garuda terjadi dengan unsur “keadaan memaksa” disebabkan pelaku usaha melalui kuasa hukumnya tidak beritikad baik dengan tidak memberi respon dan tidak memberi solusi terkait kerugian yang dialami oleh konsumen sehingga pelaku usaha harus bertanggungjawab dengan ketentuan “ganti kerugian” materil sebesar Rp. 59.000,- (lima puluh sembilan ribu rupiah).

3. Proses penyelesaian sengketa konsumen dan proses ganti rugi pelaku usaha restoran rumah makan garuda melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat dilakukan dengan cara melihat unsur-unsur kerugian yang dialami oleh konsumen itu sendiri seperti adanya unsur perbuatan kesengajaan, unsur kelalaian, dan unsur alasan pembenar ataupun alasan pemaaf. Kemudian dalam proses ganti rugi yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang ditempuh yaitu proses arbitrase.

## **B. Saran**

1. Diharapkan bentuk-bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen dalam proses pembelian makanan melalui aplikasi *online* tersebut dapat memberikan ganti kerugian yang sesuai dengan unsur-unsur kerugian yang dialami oleh konsumen.
2. Sebaiknya pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen pembeli makanan melalui aplikasi *online* harus memenuhi unsur hak dan kewajibannya dengan itikad yang baik sebagai pelaku usaha sesuai amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 19 dan 24.
3. Diharapkan proses penyelesaian sengketa konsumen dan proses ganti rugi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan dengan proses penyelesaian sengketa dalam bentuk arbitrase dengan cara penyelesaian diluar pengadilan umum yang didasarkan atas suatu perjanjian tertulis dari pihak yang bersengketa berjalan adil bagi konsumen dan pelaku usaha.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Aris Prio Agus Santoso, dkk. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)*. Yogyakarta: PustakaBaruPress.
- Farid Wajdi, 2019. *Jaminan Produk Halal*. Medan: PT.Rajagrafindo Persada.
- , Andryan, 2022. *Hukum dan Kebijakan Publik*. Medan: Sinar Grafika.
- , Suhrawardi K Lubis. 2019. *Etika Profesi Hukum*, Edisi Revisi, Jakarta: Sinar Grafika.
- , 2020. *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta: Sinar Grafika.
- H. Arman Suadi, 2018. *Sosiologi Hukum*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ida Hanifa, 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas Hukum UMSU*, Medan: Pustaka Prima.
- Jonaedi Efendi & Johnny Ibrahim, 2016. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Depok: Prenadamedia Group.
- Lilis Hartini, 2019. *Bahasa & Produk Hukum*, Edisi Revisi, Bandung: PT. Refika Aditama.
- Nurhilmiyah, 2020. *Hukum Perdata*. Medan: CV. Multi Global Makmur.
- Rahman Syamsuddin, 2019. *Pengantar Hukum Indonesia*, Cetakan Ke-1, Makassar: Prenademia Group.
- Rudy Irwansyah, dkk, 2021. *Perilaku Konsumen*, Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- R. Soeroso. 2019. *Pengantar Ilmu Hukum*, Cet Ke-15, Jakarta: Sinar Grafika.
- Soerjono Soekanto, 2019. *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, Cetakan Ke-21, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2020. *Penelitian Hukum Normatif*, Edisi Revisi, Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada.
- Susanti Adi Nugroho, 2019. *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Kencana.
- Y. Sari Murti Widiyastuti. 2020. *Asas-Asas Pertanggungjawaban Perdata*, Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Zaeni Asyhadie. 2018. *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya Di Indonesia*, Edisi Kedua Cet Ke-11, Depok: PT.RajaGrafindo Persada.
- Zainuddin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*. 2013. Jakarta: Prenada Media Group.

## **B. Artikel, Makalah, Jurnal, dan Karya Ilmiah**

Benito Asdhie Kodyat MS, *Kewenangan Mahkamah Konstitusi Dalam Perlindungan Hak Konstitusional Warga Negara Melalui Constitutional Complaint*, Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Umsu, Vol IV, No. 2, Desember 2020.

Fiqra Abdul Razaq Faraid. 2012. “*Makalah Hukum Perikatan*”, Makalah.

Grace Joice S. N. Rumimper, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet*”, Jurnal Hukum Unsrat, Volume I, Nomor 3, September 2013.

Nasya Amalina. “*Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Upaya Proteksi Hak Konsumen Di Ranah Siber*”, Jurnal Hukum Lex Generalis, Volume 2, Nomor 4, Tahun 2021.

Padian Adi P Siregar, *Keabshhan Akad Jual Beli Melalui Internet Ditinjau Hukum Islam*, Jurnal Edu Tech, Vol. 5, No. 1, Maret 2019.

Siti Rochaeni, “*Analisis Presepsi Kesadaran dan Referensi Konsumen Terhadap Buah Lokal*”, Jurnal Agribisnis, Volume 7, Nomor 1, Tahun 2013.

Sri Puspitaningrum, “*Mediasi Sebagai Upaya Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*”, Jurnal Spektrum Hukum, Volume 15, Nomor 2, Tahun 2018.

Suryana, “*Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*”, Buku Ajar Perkuliahan, Tahun 2019.

## **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan.

#### D. Internet

- Abdul Rozak, *Pengertian Pacta Sunt Servanda dan Contohnya*, <https://dosenppkn.com/pacta-sun-servanda->, di akses Selasa 28 Maret 2023.
- Dwi Nugrohandini, *Kewenangan BPSK Memeriksa Keberatan Lelang Eksekusi*, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12643/Kewenangan-BPSK-Memeriksa-Keberatan-Lelang-Eksekusi-Pasal-6-Undang-Undang-Hak-Tanggung>, di akses Minggu 4 Desember 2022.
- Grab Indonesia, *GrabFood Luncurkan Empat Fitur Baru Untuk Mengubah Pengalaman Kulinermu*, <https://www.grab.com/id/press/others/grabfood-luncurkan-empat-fitur-baru-untuk-mengubah-pengalaman-kulinermu/>, di akses Rabu 28 Maret 2023.
- Kholida Oothrunnada, *Pengertian Tanggung Jawab, Lengkap dengan Contoh, Bentuk, dan Ciri-cirinya (detik.com)*, di akses Rabu 11 Januari 2023.
- Laruan, *7 Keuntungan dan Kerugian Menggunakan Food Delivery*, <https://www.kreditpintar.com/education/7-keuntungan-dan-kerugian-menggunakan-food-delivery>, diakses Minggu, 4 Desember 2022.
- Rahmad Indina Harbani, *Surah Al Maidah Ayat 8 Berisi Perintah Berlaku Adil Kepada Musuh*, <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5828470/surah-al-maidah-ayat-8-berisi-perintah-berlaku-adil-kepada-musuh>, di akses Selasa 10 Januari 2023.
- Sovia Hasanah, *Perbedaan Konsiliasi Dengan Arbitrase dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial*, <https://hukumonline.com/klinik/a/perbe-dan-konsiliasi>, diakses Rabu 29 Maret 2023.
- Tafsir Web, *Surah Al-Jatsiyah Ayat 19*, [fsirweb.com/9510-surat-al-jatsiyah-ayat-18.html](https://fsirweb.com/9510-surat-al-jatsiyah-ayat-18.html), di akses Senin 10 Januari 2023.

## LAMPIRAN

1. Menurut Bapak, apakah pelaku usaha dapat bertanggung jawab kepada konsumen yang membeli makanan melalui aplikasi *online*?
2. Pertanggung jawaban seperti apa yang dapat di tanggung oleh pelaku usaha terhadap konsumen?
3. Apa ada batasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terkhususnya Kota Medan dalam menangani sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha terhadap transaksi *online*?
4. Apa saja hak dan kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan/menjual produk atau jasa usahanya?
5. Apa saja hak dan kewajiban konsumen sebagai pembeli produk/jasa yang diberikan oleh pelaku usaha?
6. Menurut Bapak, bagaimana prinsip dari asas ganti rugi kepada konsumen yang telah membeli produk makanan disuatu restoran tempat makan yang didalam kemasannya ada hewan berupa kecoa?
7. Bagaimana cara mencari kebenaran bahwa dalam sengketa antara konsumen dan pelaku usaha?
8. Jika pelaku usaha tidak mengetahui adanya hewan berupa kecoa didalam kemasan tersebut bagaimana tindak lanjutnya?
9. Apa yang terjadi jika pelaku usaha tidak dapat bertanggung jawab atas kelalaiannya dalam menjual produk makanan kepada konsumen?
10. Siapa yang bertanggung jawab terhadap sengketa antara konsumen dan pelaku usaha?

11. Bagaimana bentuk solusi yang dapat diterapkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam kerugian yang dialami Konsumen?
12. Berapa lama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat memproses sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha?
13. Menurut Bapak, putusan seperti apa yang diberikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap sengketa antar Konsumen dan Pelaku Usaha tersebut?
14. Apakah konsumen yang bersengketa terhadap pelaku usaha mendapatkan jaminan atas pertanggung jawaban secara perdata oleh Pelaku Usaha dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)?
15. Menurut Bapak, mengapa masih saja terjadi sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha?

**Medan, 23 Maret 2023**

**Diketahui Oleh**

**Plh. KETUA**

**(PADIAN ADI S. SIREGAR, S.H., M.H.)**

