

**UPAYA HUKUM KONSUMEN PEMAKAI JASA KATERING TERHADAP  
PENYEDIA JASA KATERING YANG MELAKUKAN WANPRESTASI  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Oleh :**

**Rusmini**

rusmini2476@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Sumpah pemuda Palembang

Juniar Hartikasari

juniarhartikasari@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Sumpah pemuda Palembang

**ABSTRAK**

Dalam perjanjian usaha catering wanprestasi sering terjadi dalam penyedia usaha catering baik dilakukan penyedia atau konsumen. Pengertian Catering menurut Sjahmien Moehyi adalah jenis penyeleggaraan makanan yang tempat memasak makanan berbeda dengan tempat menghidangkan makanan. Wanprestasi yang sering dilakukan oleh pihak penyedia usaha catering antara lain berupa keterlambatan penyajian, ketidaksesuaian menu yang disajikan dengan menu yang telah disepakati, serta kurangnya kuantitas konsumsi yang seharusnya disediakan. Sedangkan wanprestasi dari pihak konsumen pada umumnya adalah keterlambatan pembayaran atau tidak melakukan pembayaran sama sekali. Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian hukum normatif yaitu sebuah metode penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan yuridis normatif yang artinya menemukan kebenaran koherensi. Dengan mendasarkan kepada Pasal 45 ayat (1) dan (2) UUPK, maka upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen melalui cara penyelesaian dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan melalui pengadilan. Artinya, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditentukan di luar pengadilan (BPSK) dan melalui pengadilan.

Kata Kunci : Upaya Hukum, Konsumen, Katering

**ABSTRACT**

*In the catering business agreement, default often occurs in the catering business provider, either by the provider or the consumer. The definition of Catering according to Sjahmien Moehyi is a type of food service where the place to cook food is different from the place to serve food.*

*Defaults that are often carried out by catering business providers include delays in serving, incompatibility of the menu served with the agreed menu, and the lack of quantity of consumption that should be provided. Meanwhile, the default on the part of consumers is generally late payments or not making payments at all. The type of research that the author uses is normative legal research, which is a legal research method carried out by examining library materials or secondary data. The approach used by the researcher is a normative juridical approach which means finding the truth of coherence. Based on Article 45 paragraphs (1) and (2) of the UUPK, legal remedies that can be taken by consumers through settlement methods are carried out through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) and through the courts. This means that the settlement of consumer disputes can be determined out of court (BPSK) and through the courts.*

*Keywords: Legal Efforts, Consumers, Catering*

## **A. Latar Belakang**

Hadirnya berbagai bentuk bisnis tersebut tentu membawa suatu konsekuensi logis terhadap dunia hukum, diperlukan pranata hukum yang memadai untuk mengatur suatu bisnis di suatu negara, demi terciptanya kepastian dan perlindungan hukum bagi para pihak yang terlibat dalam bisnis ini. Hubungan bisnis tersebut dalam pelaksanaannya tentunya di dasarkan pada suatu perjanjian atau kontrak. R. Subekti menggunakan kata "perjanjian" sebagai terjemahan dari *ooreenkomst* karena menurut beliau, perkataan perjanjian ternyata sudah dirasakan oleh masyarakat sebagai kata yang mantap untuk menggambarkan rangkaian janji-janji yang pemenuhannya dijamin oleh hukum.<sup>1</sup> Selanjutnya, R. Subekti mengartikan perjanjian sebagai "suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melakukan sesuatu hal."<sup>2</sup> Perjanjian atau kontrak merupakan serangkaian kesepakatan yang dibuat oleh para pihak untuk saling mengikatkan diri.

Kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Apa yang diinginkan pihak satu kemudian yang dua juga harus sama yang diinginkan pihak yang satu atau mereka menghendaki sesuatu yang sama secara timbal balik, sehingga kata sepakat

---

<sup>1</sup> R. Subekti, *Aspek-aspek Hukum Perikatan Nasional*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1988, hal. 3

<sup>2</sup> R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 1987, hal. 1

merupakan sesuatu yang sangat diperlukan dalam perjanjian karena uatu perjanjian akan dapat dilaksanakan dengan baik apabila para pihak melaksanakan kewajiban seperti yang telah diperjanjikan. Namun pada kenyataannya sering dijumpai bahwa perjanjian yang telah dibuat tidak dapat dilaksanakan dengan baik karena adanya wanprestasi.

Subekti mengemukakan bahwa “wanprestasi” itu adalah kelalaian atau kealpaan,cidra janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian.<sup>3</sup> Sedangkan pengertian wanprestasi yang terdapat dalam buku karangan Wawan Muhwan adalah tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan, seperti yang ditetapkan dalam perikatan.<sup>4</sup> Tidak dipenuhi kewajiban oleh debitur disebabkan 2 alasan, yaitu :

- a. Karena kesalahan debitur, baik karena kesengajaan ataupun kelalaiannya.
- b. Karena keadaan memaksa artinya diluar kemampuan debitur.<sup>5</sup>

Dalam perjanjian usaha catering wanprestasi sering terjadi dalam penyedia usaha catering baik dilakukan penyedia atau konsumen. Pengertian Catering menurut Sjahmien Moehyi adalah jenis penyelenggaraan makanan yang tempat memasak makanan berbeda dengan tempat menghidangkan makanan.<sup>5</sup> Wanprestasi yang sering dilakukan oleh pihak penyedia usaha catering antara lain berupa keterlambatan penyajian, ketidaksesuaian menu yang disajikan dengan menu yang telah disepakati, serta kurangnya kuantitas konsumsi yang seharusnya disediakan. Sedangkan wanprestasi dari pihak konsumen pada umumnya adalah keterlambatan pembayaran atau tidak melakukan pembayaran sama sekali. Wanprestasi oleh satu pihak akan menimbulkan kerugian bagi pihak lain.Oleh karena itu masing-masing pihak dalam perjanjian harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena wanprestasi mereka.

Dalam hal wanprestasi yang dilakukan penyedia usaha jasa catering pihak konsumen dapat meminta pertanggung jawab terhadap penyedia dan dapat melakukan suatu upaya hukum apabila pihak penyedia tidak

---

<sup>3</sup> Subekti dan Tjitrosoedibio, *Kamus Hukum*, Pradnya Paramitha, Jakarta, hal.110

<sup>4</sup> Wawan Muhwan Hariri, *Hukum Perikatan*, CV.Pustaka Setia, Jakarta, 2011,.103

<sup>5</sup> *Ibid*

<sup>5</sup> Sjahmien Moehyi. *Penyelenggaraan Makanan Institusi dan Jasa Boga*. Bhratara , Jakarta 1992.,hal.5

bertanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen usaha catering tersebut.

## **B. Permasalahan**

Dari paparan latar belakang di atas maka penulis akan menitik beratkan pada permasalahan bagaimana upaya hukum konsumen pemakai jasa catering terhadap penyedia jasa catering yang melakukan wanprestasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

## **C. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian hukum normatif yaitu sebuah metode penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan yuridis normatif yang artinya menemukan kebenaran koherensi, yaitu adakah aturan hukum sesuai norma hukum dan adakah norma yang berupa perintah atau larangan itu sesuai dengan prinsip hukum serta apakah tindakan (act) seseorang sesuai dengan norma hukum (bukan hanya sesuai dengan aturan hukum) atau penelitian yang dilakukan dengan carameneliti bahan hukum sekunder dan aturan yang baku yang telah di bukukan atau disebut dengan penelitian kepustakaan.<sup>7</sup>

## **D. Pembahasan**

Setiap manusia tidak terlepas dari predikat sebagai konsumen dalam hubungan antara produsen dengan konsumen itu, kenyataan menunjukkan bahwa konsumen berada pada posisi yang lemah dan saling terkait di dalam suatu persyaratan yang telah ditetapkan. Di lain pihak pengusaha Catering selaku penyelenggara di bidang usaha menjalankan fungsi sosialnya sekaligus fungsi ekonomi untuk mencari laba. Dalam upaya menyeimbangkan fungsi tersebut pihak pengusaha Catering harus memperhatikan di dalam pengelolaan makanan yang higienis dan peralatan yang digunakan serta kondisi karyawannya agar kepentingan konsumen terpenuhi.

---

<sup>7</sup>Soerjono Soekanto dan Sri Mumadji, *Penelitian Hukum Normatif*, PT. Raja Grafindo, Jakarta:2004, hal, 13-14

Dalam perjanjian usaha catering sudah merupakan satu kewajiban untuk para pelaku usaha untuk senantiasa beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya sebagaimana yang diamanatkan dalam pasal 7 huruf a UUPK, yang berbunyi :

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi 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.

Di samping adanya kewajiban yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha, ada juga tanggung jawab yang harus dipikulnya. Tanggung jawab tersebut merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatan mereka dalam berusaha. Oleh karena itu, secara sederhana dapat dikatakan bahwa tanggung jawab pelaku usaha merupakan salah satu bentuk perlindungan terhadap konsumen.

Menurut hukum, setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain itu untuk memberi pertanggungjawabannya.<sup>8</sup> Dalam hubungannya dengan tanggung jawab dalam hal ini pelaku usaha catering harus

---

<sup>8</sup> Janus Si *dabolok*, Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Citra Aditya. Bakti, Bandung, 2006. hal. 125

bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen katering akibat kelalaiannya.

Tanggung jawab pelaku usaha yang harus dipenuhi ketika terdapat konsumen yang menuntut ganti kerugian juga telah diatur didalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4) dan ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha dalam undang-undang tersebut dinyatakan sebagaimana yang tercantum di bawah ini :

- 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 peraturanperundang-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

Substansi dari tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut diatas jika diperhatikan,maka dapat diketahui bahwa tanggung jawab dari pelaku usaha itu meliputi :

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
- b. Tanggung jawab kerugian atas pencemaran; dan
- c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha yang diberikan meliputi segala bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen.<sup>9</sup> Adanya tanggung jawab dari pelaku usaha ini akan memberikan hak-hak yang

---

<sup>9</sup> Eli Dewi Wuria. *Hukum Perlindungan Konsumen*,Cet.1, Graha Ilmu Yogyakarta, 2015.hal.67

seharusnya didapat oleh konsumen yang telah diabaikan oleh pelaku usaha. Dasar hukum lain yang mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha selain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sebagaimana tercantum pada Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367. Pada Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa: “Tiap-tiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menerbitkan atau menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa :“Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya”.Tanggung jawab pelaku usaha juga diatur di dalam Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal tersebut menyatakan bahwa :“Seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya”.

Pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa setiap pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Baik kerugian yang dilakukan secara sengaja maupun tidak disengaja. Disebabkan oleh diri sendiri maupun oleh orang yang menjadi tanggungannya. Apabila pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kerugian konsumen pihak konsumen dapat melakukan upaya hukum.

Di dalam undang-undang perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999 memberikan dua upaya hukum yang dapat ditempuh pihak konsumen, hal ini diatur dalam Pasal 45 ayat (1) (2) Undang-undang perlindungan konsumen.

Pasal 45 ayat (1) (2) UUPK berbunyi : Penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara

konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum;

2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela para pihak yang bersengketa;
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang;
4. Apabila tidak dipilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan kiranya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa

Dengan mendasarkan kepada Pasal 45 ayat (1) dan (2) UUPK, maka upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen melalui cara penyelesaian dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan melalui pengadilan. Artinya, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditentukan di luar pengadilan (BPSK) dan melalui pengadilan.

### **1. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan**

Pasal 45 ayat (2) UUPK menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45 di atas.

### **2. Penyelesaian Sengketa di Luar Peradilan Umum**

#### **a. Mediasi**

Mediasi merupakan upaya penyelesaian sengketa melalui perundingan dengan bantuan pihak ketiga netral (mediator) guna mencari bentuk penyelesaian yang dapat disepakati para pihak.

#### **b. Arbitrase**

Arbitrase atau sering juga disebut perwasitan adalah suatu prosedur penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada persetujuan para pihak diserahkan kepada seorang

wasit atau lebih.<sup>10</sup> Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena keputusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak

c. **Konsiliasi**

Pengertian Konsiliasi menurut pasal 1 angka (9) Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350 / Mpp / Kep / 12 / 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah : “ *Proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak*”.

## **E. Penutup**

### **1. Kesimpulan**

Dengan mendasarkan kepada Pasal 45 ayat (1) dan (2) UUPK, maka upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen melalui cara penyelesaian dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan melalui pengadilan. Artinya, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditentukan di luar pengadilan (BPSK) dan melalui pengadilan.

### **2. Saran-saran**

- a. Hendaknya dalam melakukan suatu perjanjian, kedua pihak harus saling mengenal satu dengan yang lain sebelum mengadakan perjanjian. Perjanjian sebaiknya dilakukan secara tertulis agar mempermudah pada saat pembuktian apabila salah satu pihak melakukan ingkar janji atau wanprestasi.
- b. Hendaknya pelaku usaha dalam melakukan suatu perjanjian para pihak yang berkaitan harus memiliki itikat baik agar tidak ada pihak yang dirugikan. Dalam hal ini pelaku usaha jasa yang telah dengan sengaja melakukan wanprestasi harus bertanggung jawab atas tindakan yang elah

---

<sup>10</sup> M.Khoidin, *Hukum Arbitrase Bidang Perdata*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2013, hal.8

dilakukannya kepada konsumen pengguna layanan jasa dengan cara mengganti kerugian yang diajukan kepadanya

### DAFTAR PUSTAKA

- Eli Dewi Wuria. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet.1, Graha Ilmu Yogyakarta, 2015.
- Janus Si *dabolok*, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006
- M.Khoidin, *Hukum Arbitrase Bidang Perdata*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2013
- R. Subekti, *Aspek-aspek Hukum Perikatan Nasional*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1988
- , *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 1987
- R.Subekti dan Tjitrosoedibio, *Kamus Hukum*, Pradnya Paramitha, Jakarta
- 
- Sjahmien Moehyi. *Penyelenggaraan Makanan Institusi dan Jasa Boga*. Bhratara , Jakarta 1992
- Soerjono Soekanto dan Sri Mumadji, *Peneitian Hukum Normatif*, PT. Raja Grafindo, Jkarta:2004,
- Wawan Muhwan Hariri, *Hukum Perikatan*, CV.Pustaka Setia, Jakarta, 2011