

hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen. Penegakan peraturan melalui sanksi hukum sehingga terpenuhinya hak-hak konsumen benar-benar terpenuhi. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat berupa pengembalian uang, atau dengan pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1. Pendahuluan

Tuhan menciptakan manusia di dunia ini sama, tetapi manusia itu sendiri yang membedakannya dari segi sikap, perilaku, dan perlakuan. Perbedaan ini terus diakui oleh penyandang disabilitas fisik, mental dan mental sejak lahir hingga dewasa, dan gangguan diakui semua orang, baik yang menyandang disabilitas maupun non disabilitas.¹

Berdasarkan Pasal 27 ayat (2) UUD 1945 mengatur bahwa "Setiap warga negara berhak atas pekerjaan dan hak atas kehidupan yang bermartabat." Selain itu, Pasal 34 ayat (3) menyatakan bahwa "Negara berkewajiban menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak," ini berarti bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan aksesibilitas yang memadai kepada masyarakat terhadap layanan publik.

Pemerintah memberlakukan Undang-Undang khusus tentang penyandang disabilitas, yaitu Undang-Undang Penyandang Disabilitas untuk memenuhi kewajiban konstitusionalnya dengan baik. Selain itu, untuk perlindungan hukum penyandang disabilitas, dapat untuk menjalankan tugasnya dan mendapatkan hak-hak penyandang disabilitas.

Faktor penghambat penyandang disabilitas untuk berpartisipasi secara aktif dalam kehidupan bermasyarakat ada pada fisik dan nonfisik. Nonfisik tersebut yang dimaksud yaitu persepsi, sikap dan perilaku masyarakat serta lingkungan yang menjadikan orang dengan keterbatasan kemampuan tidak dapat berpartisipasi secara aktif dibandingkan dengan kondisi medis semata. Menghilangkan hambatan nonfisik dari orang yang mengalami keterbatasan kemampuan fisik akan berdampak pada mendorong partisipasi efektif mereka dalam masyarakat.

Pendekatan ini menjadi langkah awal bagi masyarakat untuk membingkai ulang cara pandang mereka terhadap para disabilitas. Ketidaksempurnaan seharusnya tidak menjadi alasan untuk merendahkan martabat penyandang disabilitas. Namun pada kenyataannya, penyandang disabilitas seringkali merupakan kelompok yang paling rentan dan terpinggirkan dalam kehidupan sosial. Selain itu, untuk mencapai pemerataan kesempatan dan manfaat yang sama maka pemerintah memberikan hak untuk mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 huruf (H) ayat (2) UUD 1945 yang mengatur bahwa "Setiap orang berhak atas hak-hak khusus untuk memperoleh kesempatan dan Kesamaan manfaat untuk tercapainya persamaan dan keadilan".

¹ Tjepy F Aloewie, 2000. Pemerataan dan Usaha Membuka Pintu Bagi Tenaga Kerja Penyandang Cacat, Makalah Rapat Peduli Penyandang Disabilitas, Instansi dan LBK di Wilayah Jakarta.

2. Metode Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum yuridis normatif, penelitian ini juga biasa disebut penelitian doktriner atau juga studi dokumen. Penelusuran ini dilakukan dengan menelusuri literatur hukum Soerjono Soekanto dalam sistem realitas, juga dikenal sebagai penelitian hukum, penelitian kepustakaan, atau ilmu dokumenter dalam studi penelitian hukum normatif.² Dikata penelitian hukum doktriner, karena penelitian ini dilakukan hanya pada peraturan-peraturan yan tertulis atau bahan yang lain. Pada penelitian ini, hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan, dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur hal-hal yang dikemukakan oleh penulis dan diperoleh dari data atau informasi yang terdapat dalam bahan pustaka, jurnal, website dan lainnya.

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Kewajiban Pelaku Usaha Restoran

Pengertian pelaku usaha tersebut sebagaimana tercantum pada Pasal 1 angka (3) UUPK mengatur : “Bahwa yang termasuk dalam lingkup pelaku usaha atau yang dapat disebut sebagai pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor atau penyalur dan sebagainya”.³ Istilah dari pelaku usaha restoran menunjukkan bidang usahanya yang dijalankan, dalam kasus atau isu hukum yang sedang penulis teliti. Untuk itu, berbicara mengenai hak dan kewajiban serta tindakan pelaku usaha disini penulis akan memberikan sedikit pemaparan mengenai restoran itu sendiri.

Restoran sendiri memiliki pengertian yang berasal dari kata “*restaurer*” yang berarti “*to restore*” atau restorasi yang pengertian dalam Bahasa Indonesia yaitu memulihkan maupun memperbaiki, yang berarti memulihkan kondisi seseorang dari suatu kondisi yang kurang baik agar kembali ke kondisi yang lebih baik sebelumnya. Dengan kata lain, restoran itu sendiri merupakan sebuah tempat yang dapat menawarkan makanan dan minuman sebagai tujuan untuk memulihkan kembali kondisi tubuh ke kondisi semula.

Dalam Undang-Undang perlindungan konsumen mengatur bahwa setiap pengusaha wajib untuk selalu beriktikad baik setiap melaksanakan kegiatan usaha, sedangkan pada konsumen wajib beriktikad baik pada setiap membeli barang atau menggunakan jasa, kewajiban itikad baik dalam melakukan kegiatan usaha adalah salah satu prinsip yang dikenal dalam hukum kontrak. Kewajiban pelaku usaha terdapat pula pada Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Ketentuan ini pula diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara: “Kewajiban penting lainnya dari pengusaha adalah untuk memberikan informasi yang jelas, akurat dan benar mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa dan penjelasan untuk penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan”. Kewajiban pentingnya pengetahuan dalam fasilitas khusus dan memberikan perlakuan khusus dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam

² Putri A. Priamsari, “Hukum yang Berkeadilan bagi Penyandang Disabilitas”, Masalah Masalah Hukum, Vol. 48.

³ Eli Wurua Dewi, *Op. cit.*, h. 57.

layanan dalam restoran yang merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi, kewajiban pelaku usaha salah satunya adalah menjaminnya mutu barang atau jasa yang diperdagangkan. Hal ini bagian dari standar pelayanan minimal, memperoleh fasilitas informasi dan komunikasi berupa bahasa isyarat atau komunikasi dengan alat bantu dalam pelayanan kepada penyandang disabilitas.

3.2 Pengertian Konsumen Penyandang Disabilitas

Konsumen adalah istilah yang sering digunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk didefinisikan untuk memudahkan pembahasan tentang perlindungan konsumen. Berbagai pengertian tentang “konsumen” telah diperkenalkan baik dalam UUPK, sebagai bagian dari upaya penyusunan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sesuai Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Tentang perlindungan konsumen, yaitu “konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarganya, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Peran Pemerintah dalam Melindungi Konsumen yaitu: 1. Pembinaan, Dalam undang-undang perlindungan konsumen Pasal 29 ayat 1 dinyatakan bahwa “pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha”, melakukan koordinasi tentang penyelenggaraan perlindungan konsumen dengan menteri-menteri lainnya. Pemerintah juga diberi wewenang untuk melakukan pembinaan atas penyelenggaraan perlindungan konsumen. 2. Pengawasan, dalam Undang-Undang perlindungan konsumen Pasal 30 ayat 1 disebutkan bahwa “pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundangundangnya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.”

Kedudukan konsumen pada umumnya masih lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan dan daya tawar sehingga kebutuhan akan peraturan perundang-undangan dapat melindungi kepentingan konsumen yang selama ini diabaikan. Untuk dapat menjamin terselenggaranya perlindungan konsumen, maka pemerintah menuangkannya ke dalam Produk Hukum.

Adapun asas perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 2 Undang- Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 1) Asas manfaat untuk segala upaya dilakukan dalam melaksanakan penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan,
- 2) Asas keadilan untuk menjamin partisipasi kepada seluruh rakyat Indonesia dilaksanakan secara maksimal dan menciptakan kesempatan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya agar setara dengan lainnya,
- 3) Asas keseimbangan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual,

- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen untuk memberikan jaminan keamanan, keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan,
- 5) Asas kepastian hukum ini ditujukan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum serta mewujudkan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dan negara untuk dapat menjamin keutuhan hukum serta kepastian hukum.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang disebut sebagai “Undang-Undang Payung” merupakan tolak ukur dalam mengukur suatu tuntutan adanya pelanggaran hak konsumen, pada awalnya diharapkan para pihak agar memberikan solusi penyelesaian perkara yang timbul sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang.

Menurut Undang-Undang Penyandang Disabilitas yang menyatakan bahwa: “Penyandang disabilitas adalah seseorang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu yang lama, mengalami gangguan dalam berinteraksi dengan lingkungan, dan kesulitan dalam persamaan secara utuh, dan partisipasi penuh. Sama efektifnya dengan penduduk negara lain”. Pasal 4 Undang-Undang Penyandang Disabilitas menetapkan bahwa “keragaman penyandang disabilitas meliputi penyandang disabilitas fisik, disabilitas intelektual, disabilitas intelektual, dan disabilitas sensorik”.

Berbagai jenis para penyandang disabilitas meliputi:

- 1) Cacat fisik, khususnya amputasi, kelumpuhan, gangguan gerak, stroke dan kusta;
- 2) Disabilitas intelektual, khususnya gangguan fungsi berpikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata (retardasi mental), termasuk lambat belajar dan gangguan otak;
- 3) Gangguan jiwa, yaitu gangguan fungsi pikiran, perilaku dan emosi antara lain:
 - a) Gangguan psikososial yang seperti skizofrenia, gangguan kepribadian, bipolar dan depresi,
 - b) Gangguan perkembangan yang dapat mempengaruhi interaksi sosial, seperti hiperaktif dan autisme.
- 4) Gangguan sensorik, yaitu gangguan salah satu dari lima fungsi sensorik, termasuk gangguan penglihatan, gangguan pendengaran, atau gangguan bicara.

Definisi diatas terdapat makna adanya faktor penghambat, yang dimaksud adalah cara mereka berpartisipasi secara aktif di setiap lingkungan maupun kehidupan bermasyarakat ada pada fisik dan non fisik. Non fisik ini dilihat dari persepsi yang berarti ada pada sikap dan perilaku masyarakat atau pada lingkungan yang menjadikan orang dengan keterbatasan kemampuan tidak dapat berpartisipasi aktif dibandingkan pada kondisi medis semata.

Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Tentang Pengesahan, konvensi mengenai hak-hak penyandang disabilitas menetapkan bahwa, “Agar penyandang disabilitas dapat hidup mandiri berpartisipasi penuh dalam semua aspek kehidupan”. Negara pihak harus menerapkan kebijakan untuk memastikan bahwa, penyandang disabilitas memiliki hak untuk mengakses, atas dasar kesetaraan dengan orang normal terhadap lingkungan fisik,

terhadap transportasi, termasuk teknologi informasi dan komunikasi, serta fasilitas dan layanan lain yang terbuka atau tersedia untuk umum, baik di perkotaan maupun pedesaan.

Menurut Pasal 1 ayat (8) Undang-Undang Penyandang Disabilitas, "Aksesibilitas yaitu fasilitas bagi penyandang disabilitas untuk memperoleh kesempatan yang sama". Kesamaan kesempatan menurut Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Penyandang Disabilitas yaitu "Keadilan yang memberikan peluang atau menyediakan akses kepada penyandang disabilitas untuk menyalurkan potensi dalam segala aspek penyelenggaraan Negara dan masyarakat".

3.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Penyediaan Aksesibilitas

Aksesibilitas berasal dari kata "*access*", terjemahan dalam bahasa Inggris. Dari di sisi lain, berasal dari kata "akses" dan diterjemahkan menjadi sesuatu yang dapat diketik atau diakses dengan mudah.⁴ Aksesibilitas adalah ukuran atau patokan yang berarti kemudahan atau pencapaian akses terhadap apa yang kurang lebih dipahami sebagai kemudahan yang harus diberikan kepada penyandang disabilitas, termasuk akses terhadap fasilitas umum.

Menurut Pasal 1 ayat (8) Undang-Undang Penyandang Disabilitas terkait dengan aksesibilitas, yaitu terdapat pada Asas-asas Aksesibilitas Indonesia oleh Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 30 tahun 2006 tentang Petunjuk Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan :

- 1) Kenyamanan, siapapun bisa pergi kemana saja,
- 2) Kegunaan, setiap orang dapat menggunakan tempat mana saja,
- 3) Keamanan, setiap bangunan, setiap lingkungan harus menjaga keselamatan semua orang,
- 4) Kemandirian, setiap orang harus dapat menjangkau, masuk dan menggunakan dari mana saja.

Kemudahan akses memperoleh mencapai sesuatu, waktu, biaya, jarak dan lain-lain. Jadi, terutama dari perspektif arsitektur itu sendiri, kita dapat memahami aksesibilitas sebagai kemudahan yang diberikan oleh penyandang disabilitas untuk mengimbangi disfungsi bagian tubuh penyandang disabilitas. Disadari bahwa faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen penyandang disabilitas adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya masih sangat rendah, sehingga pelaku usaha dengan mudah dapat mengelabui konsumen secara leluasa atau bebas dalam menggunakan jasa.⁵

Pasal 18 Undang-Undang Penyandang Disabilitas menyatakan, "Hak akses bagi penyandang disabilitas meliputi hak untuk mengakses fasilitas umum dan hak atas perumahan yang layak sebagai bentuk akses pribadi yang memberikan aksesibilitas non fisik seperti aksesibilitas. Informasi yang akurat, aturan dan peraturan untuk pelanggan penyandang disabilitas, layanan khusus di beberapa area". Demikian pula Pasal 19 mengatur bahwa "Hak atas pelayanan publik untuk penyandang disabilitas meliputi hak memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi, serta pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan

⁴ John M. Echols dan Hassan Shadily. 2000. Kamus Inggris Indonesia. Jakarta: Gramedia. (Kamus)

⁵ Theresia Louize Pesulima, Jenny Kristiana Matuankotta, Sarah Selfina Kuahaty, (2021) "Perlindungan Konsumen terhadap Peredaran produk" SASI vol. 27 No.2 160-171.

fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya". Yang sering diabaikan tentang hak atas keselamatan, kenyamanan dan keamanan adalah penyediaan fasilitas umum.

Pengertian fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi kemudahan.⁶ Penggunaan jasa atau fasilitas untuk penyandang disabilitas di restoran sebagai penunjang dalam kemudahan, yaitu:

- a) Memasang tanda-tanda yang ditulis dengan huruf *braille* pada bangunan dan benda lain yang terbuka untuk umum dalam bentuk yang mudah dibaca dan dipahami di dalam restoran maupun bangunan lainnya, sebagaimana maksud isi Pasal 9 ayat (2) huruf d Undang-Undang Pengesahan (konvensi mengenai hak-hak penyandang disabilitas). Huruf *Braille* adalah sejenis sistem tulisan sentuh yang digunakan oleh tuna netra.⁷
- b) Memberikan bantuan langsung dan tidak langsung, termasuk pemandu, pembaca, dan juru bahasa isyarat profesional, untuk memfasilitasi akses ke gedung dan objek terbuka lainnya,
- c) Memberikan pendidikan kepada pemangku kepentingan tentang masalah aksesibilitas yang dihadapi penyandang disabilitas,
- d) Memastikan bahwa sektor swasta menyediakan fasilitas dan layanan yang terbuka atau dapat diakses oleh publik, dengan mempertimbangkan semua aspek aksesibilitas bagi penyandang disabilitas,
- e) Harus ada bangku khusus atau kursi roda khusus penyandang disabilitas yang ditandai dengan stiker khusus di setiap pintu masuk restoran dan didukung oleh *staff* restoran yang ada untuk membantu penyandang disabilitas memasuki restoran jika tersedia.
- f) Mengembangkan, menyebarluaskan, dan menegakkan standar dan pedoman aksesibilitas minimum untuk fasilitas dan layanan yang terbuka atau tersedia untuk umum.

Berdasarkan Pasal 24 Undang-Undang Penyandang Disabilitas terkait "Hak berekspresi, berkomunikasi, dan memperoleh informasi untuk penyandang disabilitas" meliputi hak:

- a) Memiliki kebebasan berekspresi dan berpendapat,
- b) Mendapatkan informasi dan berkomunikasi melalui media yang mudah diakses, yang dimaksud dengan "media yang mudah diakses" adalah media komunikasi yang dapat diakses oleh berbagai ragam penyandang disabilitas, dan
- c) Menggunakan dan memperoleh fasilitas informasi dan komunikasi berupa bahasa isyarat, *braille*, dan komunikasi augmentatif (komunikasi dengan alat bantu) dalam interaksi resmi.

Dapat disimpulkan bahwa menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengusaha harus beritikad baik dalam berbisnis dan konsumen harus beritikad baik dalam membeli barang dan jasa. Terkadang akan hal ini belum memadainya fasilitas di dalam

⁶ Dikutip dari <http://kbbi.web.id/fasilitas> diakses tanggal 10 Februari 2022, 15.00

⁷ Dikutip dari <http://dewara.com/huruf-braille/> diakses tanggal 10 Februari 2022, 15.35

bangunan umum termasuk restoran bagi pelayanan khusus disabilitas yang menggunakan jasa.

Kamus hukum mengenal tanggung jawab sebagai "*liability*" yang berarti hal ini terdapat bentuk pertanggungjawaban hukum yakni tanggung gugat disebut sebagai akibat kesalahan yang diperbuat. Makna tanggungjawab sebagai konsekuensi peraturan perundang-undangan atau "*liability*" lebih ditekankan dalam teori tanggungjawab sebagai konsep yang berkaitan dengan kewajiban hukum seseorang yang punya tanggung jawab hukum sebagai akibat perbuatan melanggar hukum maka bisa terkena sebuah sanksi. Pendapat Hans Kelsen menyebutkan dasar dalam teori ini setiap manusia memiliki tanggung jawab hukum, maka ia akan bertanggungjawab dan juga mendapatkan sanksi jika melakukan tindakan yang bertentangan pada hukum yang

3.4 Bentuk-bentuk Sanksi Dalam Hukum

Permasalahan mengenai perlindungan konsumen pada perkembangannya belum dapat teratasi dengan baik namun justru permasalahan tersebut semakin tinggi. Berdasarkan hal ini, maka para pelaku usaha harus bertanggung jawab atas semua kesalahan yang mereka perbuat baik karena kelalaian, kesalahan, kurangnya pengetahuan dalam fasilitas pelayanan publik, yang mengakibatkan konsumen disabilitas haknya diabaikan, tidak dapat dilayani seperti orang normal pada umumnya.

Berdasarkan Pasal 1365 KUPerdata, yang mengatur bahwa "setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menerbitkan atau menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut". Yang dimaksud dengan penafsiran dalam Pasal 1365 KUHPerdata tersebut, yaitu setiap orang yang dalam hal ini adalah pelaku usaha dalam menjalankan usahanya ataupun melakukan kegiatan yang menimbulkan kerugian dan perbuatan hukum serta hak konsumen penyandang disabilitas atau sisi lain maka sudah menjadi baginya untuk memberikan penggantian kerugian berupa pengembalian barang atau jasa maupun penggantian uang yang terdapat nilai tukar sesuai dengan kerugian yang telah diderita oleh konsumen dalam pelayanan tersebut. Tanggung jawab tidak hanya karena perbuatan melawan hukum, tetapi juga karena kelalaian atau kurangnya pendidikan. Bahkan, tanggung jawab tidak hanya disebabkan perbuatan itu sendiri tetapi juga karena perbuatan atau tidak berbuat dari orang-orang yang menjadi tanggung jawab. (Pasal 1366 dan 1367 KUHperdata).

Perlindungan hukum terhadap konsumen dibagi dalam dua bagian yaitu: pertama, *no conflict (pre-purchase)* yang artinya apabila tidak terdapat adanya perselisihan maka dapat dilakukan dengan dua (2) cara yaitu: pertama, *legislation* di mana perlindungan hukum dilakukan dengan cara merancang serta menetapkan sebagai peraturan perundang-undangan. *Voluntary selfregulation* di mana perlindungan konsumen dilakukan melalui perancangan penetapan peraturan oleh pelaku usaha sendiri secara sukarela (*voluntary*) dalam perusahaannya (baik barang maupun jasa). Kedua, apabila terjadi pertentangan antara konsumen dengan pelaku usaha, maka dapat diselesaikan melalui *litigation*, yaitu

perlindungan hukum kepada konsumen, yang terakhir adalah mengajukan perkara yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha ke pengadilan atau BPSK.⁸

Undang-Undang Perlindungan Konsumen membentuk suatu lembaga dalam hukumnya yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pasal 1 butir (11) UUPK menyebutkan: "BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen". Konsumen penyandang disabilitas sendiri yang merasa hak-haknya dirugikan oleh pelaku usaha, karena sengketa di antara konsumen dengan pelaku usaha biasanya nominalnya kecil sangat terbantu dengan adanya BPSK yang dibentuk untuk menyelesaikan konsumen berskala kecil dan bersifat sederhana yang juga bagian dari pemerataan keadilan, sebagai ujung tombak dilapangan dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, untuk itu juga mengurangi beban pengadilan dalam penyelesaian perkara sengketa konsumen tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.

Berdasarkan Pasal 45 UUPK konsumen yang dirugikan dapat melakukan gugatan. Gugatan yang ditempuh dapat melalui 2 (dua) jalur sebagai berikut:

1) Dalam Pengadilan

Setiap konsumen yang dirugikan atau terlibat pada suatu sengketa dapat menyelesaikan sengketanya melalui lembaga peradilan umum. Penyelesaian sengketa terhadap konsumen melalui pengadilan ini merujuk pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45 UUPK.

2) Di luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen dapat juga dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Peran dari BPSK adalah menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, bagi konsumen yang merasa haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke sekretariat tersebut.

Penyelesaian sengketa konsumen bisa melalui berbagai metode antara lain yaitu: arbitrase, konsiliasi, dan mediasi. Hasil penyelesaian perkara tersebut dicantumkan dalam perjanjian tertulis. Agar kuat secara hukum, perjanjian dilampirkan keputusan majelis yang dibubuhi tanda tangan ketua dan anggota majelis. Adapun bentuk putusan majelis BPSK berupa perdamaian, gugatan dikabulkan, serta gugatan ditolak.

3.5 Bentuk Sanksi bagi Pelaku Usaha Menurut UUPK

Alur penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha baik publik maupun privat diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen. Dalam UUPK disebutkan bahwa, dalam penuntasan masalah konsumen memiliki kekhasan. Pasalnya, pihak yang bersengketa bisa memilih beberapa lingkungan peradilan serta lingkungan peradilan tersebut meliputi penyelesaian di pengadilan dan luar pengadilan. Untuk itu, sesuai dengan

⁸ Johannes Gunawan, "Pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Lembaga Pelayan Umum", *Pro Justitia*, Jurnal Hukum Triwulan Universitas Katolik Parahyangan, Tahun 19 Nomor 4, Oktober 2001.

Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa penyelesaian perkara bisa dilakukan melalui cara-cara berikut:

- 1) Cara damai, yaitu jalan damai untuk dapat menyelesaikan sengketa konsumen tidak melibatkan BPSK ataupun pengadilan, antara konsumen dan pelaku usaha menuntaskannya secara kekeluargaan atau penyelesaiannya terlepas dari aturan Pasal 1851-1864 KUHperdata. Di dalam pasal tersebut terdapat aturan kekuatan hukum, syarat-syarat, serta perdamaian yang mengikat,
- 2) Cara menyelesaikan sengketa ini lewat pengadilan, aturan-aturan peradilan umum dan segala keputusannya wajib mengikuti tangan majelis yang berada dalam menangani sengketa pelaku usaha dan konsumen,
- 3) Penyelesaian perkara lewat BPSK yaitu ada 3 (tiga) cara melalui hal tersebut terdapat alur penyelesaiannya sebagai berikut:

Tahap pertama, yaitu pengajuan gugatan sebagaimana dijelaskan sebelumnya dapat dilakukan oleh konsumen atau sekelompok konsumen. Permohonan tersebut diajukan ke BPSK terdekat dari tempat tinggal penggugat. Lokasi BPSK biasanya berada di kota setempat, jika konsumen tidak bisa mengajukan permohonan sendiri, ia diperkenankan mengirim kuasanya, pengaduan dapat dilakukan oleh ahli waris yang bersangkutan. Cara mengajukan permohonan gugatan tersebut boleh secara lisan maupun tertulis, asalkan semua itu memenuhi syarat undang-undang. Setelah menentukan perwakilan, selanjutnya permohonan tertulis dikirimkan atau diserahkan ke sekretariat BPSK. Sebagai bukti telah menerima, biasanya BPSK memberikan tanda terima tertulis. Sementara itu, khusus permohonan lisan, sekretariat akan mencatat pengajuan penggugat di sebuah formulir. Di formulirnya ada tanggal dan nomor pendaftaran hal itu pun dilakukan, ketika permohonan yang diajukan bukan wewenang BPSK. Sebaliknya, jika permohonan memenuhi kriteria, BPSK wajib memanggil tergugat (pelaku usaha), pemanggilan tersebut berupa surat tertulis yang dilampirkan gugatan dari konsumen, proses pemanggilan ini berlangsung paling lama 3 hari sejak berkas pemohon masuk dan disetujui oleh BPSK.

Tahap kedua, pemilihan metode penyelesaian sengketa konsumen tahap berikutnya setelah tergugat memenuhi panggilan kedua belah pihak menentukan metode penyelesaian perkara. Metode tersebut harus disepakati keduanya, berikut ini metode yang bisa dipilih yaitu Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase. Proses ini digunakan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di pengadilan melalui BPSK. Fungsi BPSK hanya sebagai penasihat, sementara penyelesaian masalah diserahkan kepada pihak yang bersengketa.

Tahap ketiga, putusan sengketa konsumen dan pelaku usaha. Putusan yang ditetapkan oleh majelis BPSK terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu:

- a) Putusan BPSK untuk metode penyelesaian dengan konsiliasi dan mediasi, putusan ini berisi perjanjian damai tanpa disertai sanksi administratif. Perjanjian tersebut disepakati dan ditandatangani oleh pihak yang bersengketa.

- b) Putusan BPSK untuk metode arbitrase, berbeda dengan konsiliasi dan mediasi. Arbitrase memuat putusan perkara perdata, setiap putusan memuat duduk perkara disertai pertimbangan hukum.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus mendahulukan musyawarah untuk mencapai mufakat. Jika mufakat tak kunjung tercapai, langkah selanjutnya adalah mengambil suara terbanyak, itupun mesti didasarkan pada kesepakatan pihak yang bersengketa. Putusan yang didapatkan minimal harus membuat efek jera bagi pelaku usaha sehingga mau bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang dialami, serta bersedia mengganti rugi akibat pelayanan dalam restoran yang melanggar hak-hak penyandang disabilitas, aturan ini juga berlaku atas jasa pelayanan.

Adapun bentuk sanksi dalam Pasal 60 Undang-Undang Perlindungan konsumen, pada pelaku usaha yang dimaksud meliputi hal-hal berikut ini:

- 1) Pelaku usaha yang melanggar Pasal 19, ayat (2) dan ayat (3), Pasal 23 dan Pasal 24 oleh badan penyelesaian sengketa administratif berwenang menjatuhkan sanksi ataupun hukuman bagi yang melanggar.
- 2) Ganti kerugian sebagai bentuk yang tercantum dalam putusan sengketa konsumen dapat berupa pengembalian uang seperti bentuk penggantian barang atau jasa dengan nilai sama setara,
- 3) Ganti rugi juga bisa berbentuk pemberian santunan berdasarkan aturan perundang-undangan yang berlaku,
- 4) Ditujukan juga ganti kerugian seperti kerugian pada fisik yang mengakibatkan kehilangan haknya,
- 5) Pemberian sanksi administrasi berupa ganti rugi maksimal senilai Rp. 200.000.000, (dua ratus juta rupiah).

Terkait perlindungan konsumen sanksi ini hanya diterapkan jika para pihak yang bersengketa menggunakan metode arbitrase untuk menyelesaikan perkara, atau dapat juga diterapkan saat pelaku usaha tidak melaksanakan ganti rugi dalam bentuk pengembalian uang, santunan, penggantian barang atau jasa senilai. Sanksi administrasi juga diterapkan bagi mereka yang melanggar UUPK. Pada hal ini biasanya, pelanggaran dilakukan oleh para pengusaha dalam memfasilitasi yang sebagaimana harus diterapkan dengan baik agar tidak membuat kerugian konsumen dalam restoran. Sanksi administrasi diberikan kepada pelaku usaha yang tidak mampu menyediakan fasilitas.

Pelanggaran oleh pelaku usaha dikenakan sanksi sebagai akibat dari konsekuensi hukum pelanggaran, pemberian sanksi sebagai akibat hukum pelanggaran ini sangat penting, karena suatu usaha yang sehat membutuhkan keteguhan hati dan keseriusan. Oleh sebab itu, sanksi salah satu tahap untuk mengembalikan kondisi pada keadaan semula ketika terjadi pelanggaran (aksesibilitas) sekaligus menjadi jera bagi pelaku usaha lainnya sehingga tidak terjadi lagi perilaku serupa. Tentang pelanggaran pada hak penyandang disabilitas dalam fasilitas dilakukan pelaku usaha, terdapat sanksi sebagaimana diatur dalam UUPK. Sanksi ini dapat berupa sanksi perdata, pidana maupun administratif. Seringkali sanksi administratif ini lebih jauh efektif daripada sanksi pidana atau perdata.

4. Kesimpulan

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen harus memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami akibat menggunakan jasa yang diperdagangkan di dalam restoran, harus terpenuhinya hak atas kenyamanan dengan adanya pengetahuan dan upaya progresif atas ketersediaan dan terjangkaunya sarana pelayanan bagi semua kalangan, perlu menerapkan secara maksimal dalam sistem pemerintahan yang adil, tata fasilitas yang adil, benar-benar mendekati kejayaan optik manusia untuk semua orang, termasuk penyandang disabilitas. Sementara itu, perlu terapkan suatu tindakan pengawasan dan pembinaan kepada pelaku usaha atau peraturan-peraturan lainnya dapat dijadikan pedoman dalam hal pengawasan restoran termasuk pada pihak-pihak lain yang bertugas. Tanggung jawab paling utama dari pelaku usaha, ganti kerugian menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat berupa pengembalian uang, atau dengan pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk menjamin hak-hak konsumen. Pelanggaran ini dapat dikenakan hukuman atau sanksi tegas untuk mengembalikan keadaan ke kondisi semula apabila telah terjadi pelanggaran aksesibilitas, harus memberikan efek jera pada pengusaha lainnya sehingga tidak terulang pada perbuatan yang sama.

Daftar Referensi

<http://dewara.com/huruf-braille/>

<http://kbbi.web.id/fasilitas>.

<http://dewara.com/huruf-braille/>

<http://dewara.com/huruf-braille/> diakses tanggal 10 Februari 2022, 15.35

¹ Johannes Gunawan, "Pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Lembaga Pelayan Umum", *Pro Justitia, Jurnal Hukum Triwulan Universitas Katolik Parahyangan*, Tahun 19 Nomor 4, Oktober 2001

John M. Echols dan Hassan Shadily. 2000. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: Gramedia. (Kamus).

Putri A. Priamsari, "Hukum yang Berkeadilan bagi Penyandang Disabilitas", *Masalah Masalah Hukum*, Vol. 48.

Tjepy F Aloewie, 2000. *Pemerataan dan Usaha Membuka Pintu Bagi Tenaga Kerja Penyandang Cacat*, Makalah Rapat Peduli Penyandang Disabilitas, Instansi dan LBK di Wilayah Jakarta.

Theresia Louize Pesulima, Jenny Kristiana Matuankotta, Sarah Selfina Kuahaty, (2021) "Perlindungan Konsumen terhadap Peredaran produk" *SASI* vol. 27 No.2 160-171