

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS BARANG YANG TIDAK SESUAI GAMBAR YANG DITAWARKAN

Legal Protection for Consumers for Goods That Do Not Match the Images Offered

Andi Muhammad Irsal Ilyas*, Andi Tira, Abd. Haris Hamid

Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bosowa

*Corresponding e-mail: andiirsal29@gmail.com

Received: Desember 10, 2024

Accepted: April 01, 2025

Published: April 30, 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang yang tidak sesuai gambar yang ditampilkan, dan mengetahui bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan tampilan gambar. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian normative dan empiris dengan sumber data primer dan sekunder. Penelitian ini dilakukan di Kentucky Fried Chicken (KFC) di Kota Palopo. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pertama, perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan gambar yang ditawarkan merupakan aspek penting dalam menjaga hak konsumen dan memastikan transparansi dalam perdagangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang akurat dan jujur mengenai produk yang mereka tawarkan. Jika produk yang diterima konsumen tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi yang ditampilkan, hal ini dianggap sebagai pelanggaran hak konsumen. Oleh karena itu, pelaku usaha harus memastikan bahwa deskripsi dan gambar produk yang disajikan mencerminkan produk yang sebenarnya dan memiliki mekanisme yang efektif untuk menangani keluhan serta memberikan solusi yang memadai kepada konsumen. Kedua, Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan tampilan gambar mencakup kewajiban untuk memastikan kesesuaian antara produk yang dijual dan gambar yang ditampilkan. Pelaku usaha harus mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat dan melakukan kontrol kualitas untuk mencegah ketidaksesuaian produk. Ketika terjadi ketidaksesuaian, pelaku usaha harus menangani keluhan konsumen dengan serius, melakukan verifikasi atas masalah yang dilaporkan, dan memberikan ganti rugi atau solusi yang sesuai. Langkah-langkah ini penting untuk menjaga kepuasan.

Kata Kunci: Pelaku Usaha, Perlindungan Konsumen, Standar Operasional Prosedur

Abstract

This research aims to analyze and understand legal protection for consumers for goods that do not match the image displayed, and to determine the form of responsibility of business actors towards consumers for goods that do not match the image display. The research method used is normative and empirical research with primary and secondary data sources. This research was conducted at Kentucky Fried Chicken (KFC) in Palopo City. The data collection techniques used were interviews and literature study. The research results show that first, legal protection for consumers for goods that do not match the image offered is an important aspect in safeguarding consumer rights and ensuring transparency in trade. Based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, business actors are required to provide accurate and honest information about the products they offer. If the product a consumer receives does not match the image or description displayed, this is considered a violation of consumer rights. Therefore, business actors must ensure that the product descriptions and images presented reflect the actual product and have an effective mechanism for handling complaints and providing adequate solutions to consumers.

Second, the responsibility of business actors towards consumers for goods that do not match the image display includes the obligation to ensure conformity between the product being sold and the image displayed. Business actors must comply with strict Standard Operating Procedures (SOP) and carry out quality control to prevent product non-conformities. When discrepancies occur, business actors must handle consumer complaints seriously, verify the reported problems, and provide appropriate compensation or solutions. These steps are important to maintain satisfaction.

Keywords: Businessmen, Consumer protection, Standard Operating Procedure



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi akan kemudahan bertransaksi yang semakin meningkat sekarang ini, ditambah lagi berkembangnya beragam aplikasi online menyebabkan kebutuhan makanan tanpa harus mendatangi gerai langsung juga menjadi semakin meningkat. Perubahan-perubahan tersebut memacu setiap pengusaha makanan siap saji untuk mengembangkan usahanya secara online pula. Dalam hal ini pengusaha makanan siap saji berinovasi dalam mengembangkan aplikasi yang sesuai guna memudahkan pembelian makanan tersebut. Aktivitas jual beli yang dilaksanakan dengan cara online dapat dituangkan dalam wadah berupa aplikasi. Melalui aplikasi, konsumen dapat memilih makanan ataupun minuman yang mereka inginkan yang hanya bermodalkan media elektronik dan internet, tanpa bertatap muka dalam melakukan transaksi secara langsung (Law, 2017). Semakin banyaknya produk makanan yang ada, maka menimbulkan persaingan untuk mendapatkan pelanggan. Salah satu cara untuk menarik minat pelanggan dalam membeli makanan dengan mengiklankan makanan yang disediakan restoran tersebut melalui foto menu. Adanya foto menu oleh masing-masing restoran untuk memenangkan persaingan, antara lain dengan meningkatkan pelayanan untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Harapan konsumen saat menerima makanan yang telah ia pesan sesuai dengan apa yang diiklankan oleh restoran melalui foto menu sehingga konsumen merasa puas dan tidak merasa dirugikan.

Pengguna barang/jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha identik dengan konsumen dengan begitu ketika terjadi permasalahan yang menyangkut kepentingan hak konsumen tidak terlepas dari keterkaitan pelaku usaha yang memproduksi barang atau penyedia jasa. Teknologi yang termutakhir ini sudah mengubah sifat konsumen menjadi lebih selektif serta kritis dalam memilih produk makanan. Hal tersebut berimplikasi pada pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jelas terhadap produk usaha yang ditawarkan. Hal ini diatur pada Ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK) bahwasanya pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan. Sering sekali konsumen merasa dirugikan dengan adanya iklan pada foto menu atau poster makanan yang tidak sesuai pada restoran, hal ini telah melanggar Pasal 7 UUPK. Dalam Pasal 10 huruf C UUPK diatur bahwa

pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa (UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, n.d.).

Menanggapi hal ini, Person in Charge KFC Cabang Palopo, mengaku hal ini terjadi karena sayuran tengah habis. Sesuai peraturan perusahaan, jika terdapat bahan baku yang kurang, maka menu tidak boleh lagi dijual. Namun driver aplikasi GoFood tetap mengambil dan pergi (Kumparan, 2024). Sebagai Pelaku Usaha, KFC Cabang Palopo memikul tanggung jawab untuk bersaing secara sehat sebagaimana diatur dalam hukum persaingan usaha, pelaku usaha dilarang bersaing secara tidak jujur dengan cara melawan hukum. (Munir Fuady, 1999). Perlindungan Konsumen merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada diposisi yang lemah (Abd. Haris Hamid, 2017). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan: Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (Perjaka Purba, 2019).

Perlindungan hukum bagi konsumen ini memiliki dimensi banyak, dimana salah satunya adalah perlindungan hukum yang apabila dipandang baik secara materil maupun formal akan semakin terasa sangat penting, dengan demikian upaya-upaya untuk memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan bagi para konsumen merupakan salah satu hal yang penting serta mendesak untuk dapat sesegera mungkin dicari solusi dan penyelesaian masalahnya (Wuria, 2015). Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan nsumen mengatur hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan kewajiban itu (Sidabolok, 2010).

Penelitian ini bertujuan untuk untuk menganalisis dan memahami perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang yang tidak sesuai gambar yang ditampilkan, dan mengetahui bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan tampilan gambar.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penulisan jurnal adalah metode normatif-empiris, dengan menggunakan data yang diperoleh dan dikumpulkan melalui penelitian dideskripsikan untuk menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan permasalahan dengan penyelesaiannya. Terkait dengan penelitian, peneliti melakukan proses penelitian di *Kentucky Fried Chicken* (KFC) di Kota Palopo. Adapun cara untuk memperoleh dan mengumpulkan data meliputi: wawancara yang dilakukan di lokasi penelitian bersama dengan narasumber, dan studi kepustakaan terhadap literatur-literatur, karya ilmiah, buku-buku terkait, dokumen dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan kebutuhan penelitian ini.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang yang Tidak Sesuai Gambar yang Ditawarkan

KFC Cabang Palopo adalah salah satu gerai dari jaringan restoran cepat saji *Kentucky Fried Chicken* (KFC) yang berlokasi di Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Restoran ini terletak di area strategis, memudahkan akses bagi masyarakat setempat dan pengunjung karena biasanya berada di pusat kota atau dekat dengan area ramai seperti pusat perbelanjaan dan perkantoran. Seperti halnya cabang KFC lainnya, KFC Cabang Palopo menawarkan berbagai menu khas KFC, termasuk ayam goreng, burger, kentang goreng, nasi, minuman, dan makanan penutup. Menu-menu ini bisa dipesan langsung di restoran, melalui layanan drive-thru, atau melalui aplikasi pengiriman makanan seperti GoFood.

Cabang ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk kenyamanan pengunjung, seperti area makan indoor dan outdoor, layanan drive-thru, tempat parkir yang memadai, dan beberapa cabang juga menyediakan fasilitas tambahan seperti area bermain anak dan Wi-Fi gratis. Dikelola oleh tim manajemen lokal, KFC Cabang Palopo bertanggung jawab untuk menjalankan operasional sesuai dengan standar global KFC yang mencakup kualitas produk, pelayanan, dan kebersihan. Restoran ini juga diharapkan mematuhi kebijakan internal serta peraturan hukum setempat, termasuk aturan tentang perlindungan konsumen dan persaingan usaha yang sehat.

Sebagai salah satu restoran cepat saji terkemuka di Palopo, KFC memiliki popularitas yang cukup tinggi di kalangan masyarakat, terutama bagi mereka yang mencari makanan cepat saji dengan cita rasa yang konsisten. Restoran ini sering menjadi pilihan bagi keluarga, anak muda, dan pekerja yang ingin menikmati makanan dalam suasana yang nyaman dengan harga yang terjangkau. Meskipun demikian, KFC Cabang Palopo harus tetap menjaga standar operasional yang baik dan mematuhi etika bisnis untuk memenuhi ekspektasi konsumen.

Terdapat suatu kasus dimana Seorang warga Kota Palopo, Sulawesi Selatan bernama Erwin Sandi mengajukan gugatan hukum terhadap restoran cepat saji Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Palopo karena merasa dirugikan atas produk yang tidak sesuai dengan gambar pada menu. Masalah ini bermula ketika Erwin memesan beberapa paket burger melalui aplikasi GoFood. Namun, saat pesanan tiba, ia mendapati burger yang diterima hanya berisi roti dan daging tanpa saus dan sayuran, yang sangat berbeda dari gambar yang ditampilkan di aplikasi.

Erwin mencoba menghubungi layanan pelanggan KFC melalui nomor kontak yang tersedia untuk menyampaikan keluhannya, tetapi tidak berhasil. Sebelumnya, ia telah membeli enam paket burger yang semuanya tidak sesuai dengan gambar, dan kemudian melakukan pembelian lagi sebanyak tiga paket pada kesempatan yang berbeda, namun hasilnya tetap sama.

Saat dikonfirmasi, pihak KFC Cabang Palopo menyatakan bahwa ketidaksesuaian ini disebabkan oleh ketiadaan sayuran yang sedang habis stok. Sesuai dengan kebijakan internal perusahaan, seharusnya menu tersebut tidak dijual ketika bahan baku tidak lengkap. Namun, pihak KFC juga mengakui bahwa ada kesalahan karena driver GoFood tetap mengambil dan mengantarkan pesanan tersebut.

Erwin merasa dirugikan karena burger yang diterimanya tidak sesuai dengan harapannya dan tidak mencerminkan gambar yang ditampilkan pada aplikasi GoFood. Kasus ini menunjukkan pelanggaran terhadap hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jujur dan akurat mengenai produk yang dibeli serta ketidakpatuhan pelaku usaha terhadap peraturan persaingan usaha yang sehat.

Kasus ketidaksesuaian produk makanan dengan gambar menu di KFC Cabang Palopo adalah bahwa KFC Cabang Palopo telah gagal memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk yang dijual kepada konsumen. Ketidaksesuaian antara gambar menu yang ditampilkan di aplikasi GoFood dan produk yang sebenarnya diterima oleh konsumen dapat dianggap sebagai bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ardiansyah, selaku manajer KFC, terdapat beberapa langkah penting yang harus diambil oleh setiap outlet untuk menjaga kualitas pelayanan dan produk. Pertama, setiap outlet diwajibkan untuk mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) KFC secara ketat. Kedua, diperlukan pelatihan yang konsisten bagi karyawan atau staf mengenai penyajian makanan dan minuman guna memastikan kualitas yang terjaga. Ketiga, dilakukan kontrol kualitas dan pemantauan ketersediaan bahan baku secara berkala. Namun, dalam situasi tertentu di mana bahan baku mengalami kehabisan stok, pihak restoran biasanya menghentikan sementara penyediaan atau menonaktifkan ketersediaan menu tersebut, baik di aplikasi pemesanan online maupun di outlet secara langsung. Terakhir, pentingnya pelaksanaan audit secara rutin sangat ditekankan agar dapat memastikan restoran terhindar dari kesan buruk di mata pelanggan dan mempertahankan reputasi yang baik.

Berdasarkan analisis dari hasil wawancara dengan Bapak Ardiansyah, manajer KFC, terdapat beberapa langkah penting yang mencerminkan tanggung jawab pelaku usaha dalam menjaga kualitas produk dan layanan kepada konsumen. Pertama, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara ketat sangatlah penting untuk memastikan setiap produk yang dijual memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Penerapan SOP ini dapat mengurangi risiko ketidaksesuaian antara produk yang ditampilkan dalam gambar menu dengan produk yang diterima oleh konsumen, seperti yang terjadi dalam kasus burger yang tidak sesuai. Kedua, pelatihan yang konsisten bagi karyawan mengenai prosedur penyajian makanan dan minuman menjadi sangat penting untuk menjamin standar kualitas yang seragam. Dengan pelatihan yang berkelanjutan, karyawan akan lebih memahami pentingnya mengikuti prosedur yang ditetapkan, sehingga dapat meminimalisir kesalahan dalam penyajian produk dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Selanjutnya, kontrol kualitas dan pengawasan terhadap ketersediaan bahan baku harus dilakukan secara ketat dan berkelanjutan. Dalam situasi tertentu, seperti ketiadaan bahan baku, restoran harus menghentikan sementara penjualan produk yang tidak dapat disajikan sesuai standar, baik melalui layanan offline maupun online, untuk menjaga kepercayaan konsumen. Langkah ini penting untuk memastikan tidak ada produk yang dijual tanpa memenuhi deskripsi dan kualitas yang dijanjikan. Terakhir, pelaksanaan audit rutin juga menjadi langkah krusial untuk memastikan bahwa seluruh operasional restoran tetap sesuai standar dan untuk mencegah timbulnya kesan buruk dari pelanggan. Dengan demikian, pelaku usaha seperti KFC dapat mempertahankan reputasi positifnya di mata konsumen dan memenuhi kewajiban hukumnya sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen.

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Ardiansyah, selaku manajer KFC, prosedur penanganan keluhan konsumen di restoran KFC dilakukan secara langsung dengan mengomunikasikan keluhan kepada staf restoran yang selalu tersedia di lokasi. Manajer restoran, termasuk Bapak Ardiansyah sendiri, kadang-kadang turut melayani di kasir dan langsung menangani keluhan pelanggan. Untuk memudahkan proses penanganan, konsumen disarankan untuk merekam video yang menunjukkan kekurangan atau ketidaksesuaian pada makanan yang diterima. Setelah itu, tim internal restoran akan segera memverifikasi keluhan tersebut. Jika ditemukan adanya kesalahan atau kekurangan pada produk, pihak restoran secara profesional akan menyediakan makanan pengganti yang sesuai dengan hasil pemeriksaan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan gambar yang ditawarkan sangat diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa yang ditawarkan, termasuk memastikan bahwa gambar atau deskripsi produk yang disajikan kepada konsumen sesuai dengan produk yang sebenarnya. Jika produk yang diterima konsumen tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi yang ditampilkan, hal tersebut

dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang akurat dan dapat mengarah pada tuntutan hukum atau komplain resmi.

Selain itu, pelaku usaha, seperti restoran KFC, harus mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan melakukan kontrol kualitas yang ketat terhadap produk yang dijual. Dalam situasi di mana bahan baku tidak tersedia atau terjadi ketidaksesuaian, pelaku usaha seharusnya menghentikan penjualan produk tersebut, baik secara offline maupun online, untuk mencegah ketidakpuasan konsumen. Pelaku usaha juga diharapkan memiliki mekanisme yang efektif untuk menangani keluhan konsumen, seperti prosedur pengaduan yang jelas, verifikasi keluhan, dan penyediaan produk pengganti. Implementasi audit rutin juga penting untuk memastikan bahwa operasional restoran tetap sesuai standar dan untuk menghindari kesan buruk dari pelanggan. Dengan demikian, pelaku usaha tidak hanya memenuhi kewajiban hukum mereka tetapi juga menjaga reputasi dan kepercayaan konsumen secara berkelanjutan.

2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Barang yang Tidak Sesuai dengan Tampilan Gambar

Dalam dunia bisnis, tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen merupakan aspek fundamental yang mempengaruhi hubungan antara penyedia produk atau jasa dan pelanggan. Ketika konsumen membeli produk yang diiklankan dengan gambar atau deskripsi tertentu, mereka berhak menerima barang yang sesuai dengan apa yang dijanjikan. Jika produk yang diterima tidak sesuai dengan tampilan gambar yang ditawarkan, pelaku usaha harus bertanggung jawab untuk menyelesaikan ketidaksesuaian tersebut. Tanggung jawab ini mencakup memastikan bahwa produk yang dijual sesuai dengan deskripsi dan gambar yang ditampilkan, serta menyediakan mekanisme yang efektif untuk menangani keluhan konsumen dan memberikan solusi yang memadai. Dengan demikian, pelaku usaha tidak hanya memenuhi kewajiban hukum mereka tetapi juga menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen.

Dalam kasus gugatan yang diajukan terhadap KFC Cabang Palopo di Pengadilan Negeri dengan nomor perkara 3/Pdt.G/2022/PN/Plp, pihak perusahaan memilih untuk menyelesaikan masalah melalui jalur kekeluargaan guna menghindari perpanjangan sengketa dan melindungi reputasi perusahaan. Tindakan yang diambil sebagai bentuk tanggung jawab meliputi permohonan maaf secara resmi kepada konsumen yang merasa dirugikan, yaitu Bapak Erwin, atas ketidaksesuaian produk yang diterima.

Sebagai bagian dari penyelesaian, KFC Cabang Palopo melakukan evaluasi menyeluruh terhadap pelayanan dan prosedur operasionalnya untuk memastikan tidak terulang kembali. Ini termasuk menghentikan penjualan produk yang tidak lengkap atau tidak sesuai dengan deskripsi yang ditampilkan, serta memperbaiki sistem pengendalian kualitas dan ketersediaan bahan baku. Selain itu, perusahaan juga memastikan bahwa saluran komunikasi dengan pelanggan, seperti layanan pengaduan, berfungsi dengan baik agar setiap keluhan dapat ditangani secara efektif dan profesional.

Langkah-langkah ini diambil untuk memenuhi syarat yang ditetapkan oleh konsumen dan mencapai kesepakatan damai, sesuai dengan prinsip penyelesaian sengketa secara kekeluargaan. Dengan melakukan evaluasi dan perbaikan tersebut, KFC Cabang Palopo bertujuan untuk memulihkan kepercayaan konsumen dan memastikan bahwa standar layanan dan kualitas produk tetap terjaga, serta menghindari dampak negatif lebih lanjut terhadap reputasi perusahaan.

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Ardiansyah, selaku manajer KFC, dalam hal kebijakan pemberian ganti rugi, kami di KFC Cabang Palopo tidak sembarangan dalam mengambil keputusan. Sebelum memberikan kompensasi, kami terlebih dahulu menyelidiki penyebab dan akibat dari permasalahan yang terjadi, seperti kasus yang melibatkan Bapak Erwin yang menjadi topik skripsi. Kami menyadari adanya kesalahpahaman dalam situasi tersebut dan, oleh karena itu, memberikan ganti rugi sesuai dengan syarat yang ditetapkan oleh pihak yang dirugikan.

Namun, penting untuk dicatat bahwa kebijakan ini khusus berlaku untuk cabang kami, dan tidak secara otomatis diterapkan untuk semua outlet KFC lainnya. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa cabang kami adalah yang mengalami masalah serupa. Setiap kasus ditangani berdasarkan situasi spesifik dan kebutuhan masing-masing cabang, dan kami memastikan bahwa setiap kebijakan ganti rugi dilakukan secara adil dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan tampilan gambar sangat penting dalam memastikan perlindungan konsumen dan mematuhi hukum yang berlaku. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha wajib memberikan informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai produk yang mereka tawarkan. Ini mencakup kewajiban untuk memastikan bahwa gambar atau deskripsi produk yang ditampilkan kepada konsumen mencerminkan produk yang sebenarnya. Ketidaksesuaian antara gambar dan produk yang diterima dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen dan dapat menimbulkan kewajiban hukum bagi pelaku usaha untuk menangani keluhan dengan efektif. Dalam kasus seperti yang dihadapi oleh KFC Cabang Palopo, perusahaan harus memastikan bahwa setiap keluhan dari konsumen yang merasa dirugikan ditangani dengan serius, melakukan evaluasi dan perbaikan jika diperlukan, serta memberikan ganti rugi yang sesuai. Kebijakan ini mencerminkan komitmen pelaku usaha untuk menjaga reputasi perusahaan dan memastikan kepuasan konsumen, sekaligus memenuhi kewajiban hukum dan etika bisnis yang berlaku.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan gambar yang ditawarkan merupakan aspek penting dalam menjaga hak konsumen dan memastikan transparansi dalam perdagangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang akurat dan jujur mengenai produk yang mereka tawarkan. Jika produk yang diterima konsumen tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi yang ditampilkan, hal ini dianggap sebagai pelanggaran hak konsumen. Oleh karena itu, pelaku usaha harus memastikan bahwa deskripsi dan gambar produk yang disajikan mencerminkan produk yang sebenarnya dan memiliki mekanisme yang efektif untuk menangani keluhan serta memberikan solusi yang memadai kepada konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan tampilan gambar mencakup kewajiban untuk memastikan kesesuaian antara produk yang dijual dan gambar yang ditampilkan. Pelaku usaha harus mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat dan melakukan kontrol kualitas untuk mencegah ketidaksesuaian produk. Ketika terjadi ketidaksesuaian, pelaku usaha harus menangani keluhan konsumen dengan serius, melakukan verifikasi atas masalah yang dilaporkan, dan memberikan ganti rugi atau solusi yang sesuai. Langkah-langkah ini penting untuk menjaga kepuasan

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Haris Hamid. (2017). Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. CV. Sah Media.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. (2004). Hukum Perlindungan Konsumen. PT. RajaGrafindo Persada.
- Andi Hamzah. (2019). Asas-Asas Hukum Pidana, Rineka Cipta,
- Bustomi, A. (2021). No Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen. *Current Neurology and Neuroscience Reports*, 1(1), iii–vii.
- Eli Wuria. (2015). Hukum Perlindungan Konsumen. Graha Ilmu.
- Janus Sidabolok. (2010). Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. PT. Citra Aditya Bakti.
- Kumparan. (2024). Pesanan Burger Tak Sesuai Gambar. Kumparan Nesp.
- Law, M. (2017). Perlindungan hukum terhadap konsumen melalui E Commerce. *Heldya Natalia*, 1(1), 111–126.
- Munir Fuady. (1999). Hukum anti monopoli: menyongsong era persaingan sehat. Citra Aditya Bakti.
- Perjaka Purba. (2019). Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Buleleng. 2, 156.
- Shidarta. (2004). , Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Grasindo.
- UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (n.d.).