

PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN PENCEGAHAN COVID-19 DI RESTORAN NAUGHTY NURI'S DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ketut Suryadinata Putra, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

E-mail : suryadinata.putra@gmail.com

Pande Yogantara S, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

E-mail : pandeyogantara85@gmail.com

DOI : KW.2021.v10.i03.p07

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang implementasi penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 di Restoran Naughty Nuri's dalam perspektif hukum perlindungan konsumen dan hambatan-hambatan yang ada dalam usaha penerapan protokol kesehatan tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris, yaitu melihat hukum dalam artian nyata menggunakan fakta-fakta empiris dengan meneliti bekerjanya hukum di masyarakat melalui wawancara dan observasi langsung ke lapangan. Pendekatan yang digunakan adalah yuridis sosiologis yaitu mengreknognisi hukum sebagai institusi sosial yang nyata dan fungsional dalam sistem kehidupan di masyarakat. Bahan hukum lainnya yang dipakai untuk mendukung penelitian ini adalah data sekunder yaitu bahan hukum primer dan sekunder. Hasil penelitian ini menemukan bahwa Naughty Nuri's telah melakukan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 bagi pemilik dan karyawan restoran sesuai Kepmenkes No. HK.01.07/Menkes/382/2020 sebagai usaha pemenuhan hak konsumen dan kewajiban pemilik usaha yang terdapat pada UU No. 8 Tahun 1999. Namun, terdapat hambatan dalam penerapan protokol kesehatan tersebut yang terdiri dari dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu masih ada karyawan yang tidak melaporkan kondisi kesehatan pada pimpinan. Selanjutnya ada faktor eksternal yaitu masih adanya konsumen yang tidak menggunakan masker dan menolak cek suhu tubuh.

Kata Kunci : Protokol Kesehatan, Covid-19, Perlindungan Konsumen, Hak Konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze consumer protection through the Covid-19 health protocol at Naughty Nuri's, one of Bali's iconic restaurants and find obstacles in application of healthy protocol. This research is empirical legal research, which sees the law in a real sense using empirical facts by examining the work of law in society through interviews or direct observations in the field. The approach methodology is using sociological juridical, namely recognizing law as a real and functional social institution in the system of life in society. Additional legal materials are being used to support this research are primary and secondary legal materials. The results of this study found that Naughty Nuri's has implemented a Covid-19 health protocol for restaurant owners and employees based on the Kepmenkes No. HK.01.07/Menkes/382/2020 as an effort to fulfill consumer rights and the obligations of business owners as contained in Law No. 8 of 1999. However, there are obstacles in the application of the health protocol which consist of two factors, such as internal and external factors. The main internal factors issue elaborates that there are employees who do not report health circumstances to the management. Furthermore, there are external factors, such as, there are still consumers who refuse to use masks and evade from body temperature screening. Although, in addition to business owners and restaurant workers whose require to uphold the health protocol, the Kepmenkes No.HK.01.07/Menkes/382/2020 also states that the health protocols must be carried out by customers at the restaurant.

Keywords: Consumer Protection, Consumer Rights, Covid-19 Health Protocol

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada pertengahan tahun 2019, *novel coronavirus* (2019-nCoV) menginfeksi kota Wuhan, Tiongkok dan menyebar dengan cepat keseluruh Tiongkok dan ke banyak negara lainnya di dunia termasuk Indonesia dan menjadi konsentrasi utama kesehatan global. Pada 2020, *World Health Organization* (WHO) memberi nama wabah epidemik yang disebabkan oleh 2019-nCoV ini menjadi *coronavirus disease 2019* (Covid-19), dan berdasarkan virus itu sendiri, Komite Internasional untuk Taksonomi Virus (ICTV) mengganti nama virus yang sebelumnya bernama 2019-nCoV menjadi *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2* (SARS-CoV-2).¹ Pada manusia, virus ini dapat memicu penyakit berbagai infeksi terhadap saluran nafas, seperti sakit flu hingga munculnya penyakit kegawatdaruratan seperti penyakit *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS) dengan berbagai gejala seperti flu, batuk, demam 38 derajat celcius, dan lain-lain namun dapat juga tidak menunjukkan gejala apapun.²

Pada awal wabah Covid-19 memasuki Indonesia, pemerintah RI mengencangkan kampanye *#stayathome* (berdiam dirumah saja) untuk menekan mobilitas masyarakat dengan harapan penyebaran Covid-19 akan ikut tertekan. Namun, saat ini pemerintah RI merubah arah kampanyenya menjadi penanggulangan Covid-19 yang beriringan dengan perekonomian melalui pembubaran Gugus Tugas Covid-19 oleh Presiden Joko Widodo yang fungsinya kini digantikan Komite Penanganan Covid-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional melalui Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2020. Pemerintah RI ingin agar penanganan Covid-19 dapat dilakukan dengan baik tanpa terlalu menekan perekonomian dengan mendorong masyarakat tetap produktif beraktivitas namun tetap memperhatikan pedoman protokol kesehatan pencegahan Covid-19 yang dikeluarkan pemerintah untuk berbagai sektor usaha melalui Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19). Di provinsi Bali, telah ada peraturan yang mewajibkan protokol pencegahan Covid-19 bagi pemilik usaha yakni Peraturan Gubernur Bali Nomor 46 Tahun 2020 yang diundangkan berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2020 yang mewajibkan penerapan pedoman pencegahan Covid-19 yang dibuat Kementerian Kesehatan RI di tempat umum termasuk restoran. Dengan adanya peraturan dan arahan mengenai kewajiban protokol kesehatan pencegahan Covid-19 di area usaha diharapkan dapat melindungi konsumen dari bahaya SARS-CoV-2 karena perlindungan terhadap keselamatan, keamanan, dan kenyamanan merupakan hal yang terdapat pada hukum perlindungan konsumen.

¹ Lai, Chih-Cheng, Tzu-Ping Shih, Wen-Chien Ko, Hung-Jen Tang, and Po-Ren Hsueh. "Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) and corona virus disease-2019 (COVID-19): the epidemic and the challenges." *International journal of antimicrobial agents* (2020): 1-9.

² Ahsan, Fadhil, Nanda Yuli Rahmawati, and Fidyah Nanda Alditia. *Lawan Virus Corona: Studi Nutrisi untuk Kekebalan Tubuh*. Airlangga University Press, 2020, hal. 5.

Purba menjabarkan bahwa terdapat perlindungan hukum bagi konsumen memiliki sendi-sendi pokok yang terdiri dari adanya persamaan posisi antara konsumen dan pemilik usaha, adanya hak konsumen, adanya kewajiban pemilik usaha, adanya pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen yang berperan dalam usaha pembangunan ekonomi nasional, pengaturan bukanlah syarat, adanya proteksi hukum untuk konsumen pada iklim usaha yang baik, keterbukaan dalam kegiatan pemasaran, peran aktif pemerintah, peran dari masyarakat, pengimplementasian dari asas kesadaran hukum, proteksi hukum untuk konsumen membutuhkan penerobosan konsep hukum tradisional, dan konsep proteksi hukum bagi konsumen membutuhkan penerobosan konsep-konsep hukum.³ UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU PK) pada Pasal 2 terdapat asas-asas perundang-undangan tersebut yang terdiri dari asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, dan kepastian hukum.⁴ Berbagai asas tersebut diimplementasikan dengan adanya hak-hak konsumen pada Pasal 4 UU PK.⁵ Diantara seluruh hak konsumen, salah satunya adalah hak kenyamanan, keamanan, dan keselamatan yang terdapat pada Pasal 4 angka 1 UU tersebut. Kewajiban pelaku usaha juga diatur dalam UU PK yaitu pada Pasal 7, dikarenakan kewajiban dan hak merupakan antinomi pada ilmu hukum sehingga hak konsumen merupakan kewajiban dari pelaku usaha untuk memenuhinya.⁶ Seharusnya pemilik usaha berkewajiban menerapkan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 sebagai usaha pemenuhan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen.

Adanya persepsi salah mayoritas produsen bahwa melindungi konsumen akan menyebabkan kerugian bagi produsen adalah kendala yang muncul dalam melindungi konsumen karena kendala yang ada tidak terbatas pada kesadaran konsumen akan hak-hak konsumen yang masih rendah.⁷ Ketika suatu bisnis tidak mewujudkan perlindungan konsumen maka terjadi ketidakseimbangan hukum antara produsen dengan konsumen yang menyebabkan konsumen berada di posisi inferior.⁸

Ni Kadek Erna Wijayanti dan Desak Putu Dewi Kasih telah meneliti mengenai perlindungan hukum terhadap wisatawan berkaitan dengan usaha restoran di desa Padang Bai dan menyatakan bahwa UU PK mengatur tujuan khusus dari perlindungan bagi konsumen yang diantaranya adalah meningkatkan kesadaran, daya, dan kedaulatan konsumen untuk melindungi dirinya.⁹ Lalu, Priscilia Jurista

³ Barkatullah, Abdul Halim. "Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce." *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 14, no. 2 (2007): 240-270.

⁴ Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4, no. 1 (2016): 53-61.

⁵ Putra, Anak Agung Ngurah Agung Purnama, and I. Wayan Novy Purwanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Cuci Helm yang Mengalami Kerugian Akibat Kelalaian oleh Pelaku Usaha." *Kertha Wicara: Journal Ilmu Hukum* 9, no. 7: 1-17.

⁶ Agung Arimas, Gusti Ayu Sri, and Suharta, I Nengah. "Perlindungan Konsumen dalam Pelabelan Produk Pangan". *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 2, no. 2 (2014): 1-7.

⁷ Brotosusilo, Agus. "Hak-Hak Produsen Dalam Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 22, no. 5 (1992): 423-434.

⁸ Wijaya Theda, Richard Revel., Sarjana, I Made, and Utama, Ida Bagus Putu. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Denpasar Utara". *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 7 (2019): 1-15.

⁹ Erlina Wijanthi, Ni Kadek, and Dewi. "Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Berkaitan Dengan Usaha Jasa Restoran di Desa Padang Bai". *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2015): 1-5.

Singal telah meneliti mengenai tanggung jawab dari orang yang berkegiatan usaha rumah makan terhadap pengunjung sesuai dengan UU PK dan menyatakan bahwa adanya kaitan antara UU PK dengan hukum kesehatan karena konsumen memiliki hak keselamatan, keamanan, dan kenyamanan dan merupakan kewajiban pemilik usaha restoran untuk melindungi hak tersebut.¹⁰

Berdasarkan penulisan jurnal yang mengkaji tentang perlindungan konsumen di restoran, belum membahas mengenai hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha restoran dalam rangka melindungi hak kenyamanan, keselamatan, dan kesehatan konsumen di masa pandemi Covid-19 ini, padahal restoran merupakan tempat yang rawan dan telah ada kluster (tempat pusat penularan SARS-CoV-2) restoran di Indonesia seperti kluster Soto Lamongan di Yogyakarta dan Rumah Makan Bu Fat di Semarang, maka dipandang perlu membahas lebih lanjut terkait perlindungan konsumen melalui penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 di restoran Naughty Nuri's karena restoran ini merupakan salah satu restoran ikonik di Bali bagi wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara yang beroperasi di pusat-pusat pariwisata Bali yaitu Ubud dan Seminyak yang telah memperoleh berbagai penghargaan internasional dan cabangnya telah tersebar di beberapa negara.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 di restoran Naughty Nuri's dalam perspektif hukum perlindungan konsumen?
2. Apa faktor - faktor yang berpotensi menghambat keberhasilan perlindungan konsumen melalui penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 di restoran Naughty Nuri's?

1.3 Tujuan Penelitian

Terdapat dua tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian/penulisan ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 di restoran Naughty Nuri's dalam perspektif hukum perlindungan konsumen.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang factor-faktor yang berpotensi menghambat keberhasilan perlindungan konsumen melalui penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 di restoran Naughty Nuri's.

II. Metode Penelitian

Penelitian berlokasi di restoran Naughty Nuri's, karena merupakan restoran ikonik bagi para wisatawan lokal dan mancanegara yang selama ini telah memperoleh penghargaan nasional maupun internasional. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode empiris. Pengkajian dilakukan melalui metode empiris yakni melakukan pengamatan terhadap suatu peraturan perundang-undangan yang ada terhadap pelaksanaan suatu aturan dalam masyarakat (*dasollen* dan *dassein*). Penelitian hukum empiris melihat perubahan-perubahan sosial yang terjadi berdasarkan kesesuaian dengan peraturan yang ada serta melihat eksistensi hukum dan fungsi hukum dalam masyarakat.¹¹ Penggunaan data primer merupakan hasil wawancara

¹⁰ Singal, Priscilia. "Tanggungjawab Pelaku Usaha Rumah Makan Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999". *Lex et Societatis* 3, no. 6 (2015): 70-78.

¹¹ Wiradipradja, E. Saefullah. "Penuntun Praktis Metode Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum." *Bandung: Keni Media* (2015), hal. 34.

yang telah dilakukan dengan seseorang yang memiliki kompetensi atau informan yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang diangkat, sedangkan penggunaan data sekunder termasuk diantaranya dalam bahan hukum primer terdiri dari peraturan-peraturan, sedangkan yang termasuk kedalam bahan hukum sekunder antara lain jurnal dan buku yang memiliki keterkaitan dengan masalah perlindungan konsumen yang diangkat. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data dan informasi kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode analisis data dengan cara mengelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian menurut kualitas dan kebenarannya. Lalu data tersebut dihubungkan dengan teori-teori dan peraturan-peraturan perundang-undangan yang diperoleh dari studi dokumen, sehingga diperoleh jawaban atas permasalahan dalam penelitian ini.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penerapan Protokol Kesehatan Pencegahan Covid-19 di Restoran Naughty Nuri's Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen erat kaitannya dengan kepentingan konsumen, yang dikelompokkan menjadi 2, yaitu: 1. Kelompok kepentingan kesehatan dan keamanan; dan 2. Kelompok kepentingan ekonomis, di mana kelompok kepentingan kesehatan dan keamanan ini dimaksudkan pada perbuatan-perbuatan dalam hubungan konsumen-pengusaha yang dapat berakibat pada kesehatan tubuh atau keamanan jiwa konsumen.¹² Dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU PK) kepentingan kesehatan dan keamanan tersebut merupakan bagian dari hak yang dimiliki oleh konsumen seperti yang terdapat pada ketentuan Pasal 4 angka 1 UU PK yang berbunyi: "Hak konsumen adalah: 1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;". Selain pada konsumen, hak kesehatan juga merupakan hak pekerja yang merupakan bagian dari Hak Asasi Manusia (HAM) seseorang yang wajib dipenuhi, dihormati, dan diberikan.¹³ Pemerintah memiliki peran dalam memproteksi konsumen sesuai Pasal 29 ayat 1 UU PK yang berbunyi: "(1) Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha".

Menyadari bahaya Covid-19, untuk melindungi hak konsumen sesuai Pasal 4 UU PK, menteri kesehatan acuan protokol kesehatan bagi pemerintah dan masyarakat melalui Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19). Dalam Kepmenkes ini diatur bahwa rumah makan/restoran dan sejenisnya harus menerapkan protokol kesehatan sebagai berikut: a. Bagi pelaku usaha diwajibkan mengetahui informasi terbaru serta arahan dari pemerintah baik pusat maupun daerah terkait wabah SARS CoV-2 di wilayahnya, mengadakan sarana cuci tangan yang dilengkapi sabun atau *handsanitizer* di lokasi yang baik, mengatur bahwa setiap orang datang wajib membersihkan tangan dengan sabun atau *handsanitizer*, memberi aturan kewajiban penggunaan masker bagi para pekerja selama beraktivitas kerja,

¹² Nasution, Az. "Sekilas Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 16, no. 6 (1986): 568-581.

¹³ Rahmatullah, Indra. "Jaminan Hak Kesehatan Pekerja Work From Office Selama Masa PSBB Covid-19". *Adalah: Buletin Hukum dan Keadilan* 4, no. 1 (2020): 57-62.

memastikan karyawan memahami wabah SARS-CoV-2 dan pencegahannya, melarang karyawan yang bergejala demam, sakit tenggorokan, pilek, batuk, diare, dan/atau gangguan pernafasan atau pernah berkontak dengan orang positif infeksi SARS CoV-2, melakukan pengecekan suhu tubuh pada akses masuk dan bila ada orang dengan suhu diatas 37,3 derajat celcius (dengan dua pemeriksaan yang berjarak lima menit) tidak diperbolehkan masuk, mewajibkan semua orang yang kontak langsung dengan makanan/minuman agar memakai masker, *gloves*, atau *food tongs* saat menyentuh makanan/minuman siap saji dan memakai *headcover* dan *apron* saat melakukan produksi dan penyajian makanan/minuman, melengkapi restoran dengan alat bantu untuk mengurangi kontak langsung dengan makanan/minuman siap saji dalam proses produksi dan penyajian, tidak melayani prasmanan namun apabila tetap melayani prasmanan agar menempatkan karyawan yang memakai masker dan *gloves* di *stall* yang ada dimana fungsi karyawan adalah untuk melayani pengunjung dalam mengambil makanan dengan jarak minimal satu meter, seluruh alat makan wajib dibersihkan dan dilakukan disinfeksi sebelum kembali digunakan, mengoptimalkan sirkulasi udara dan cahaya matahari serta pembersihan filter penyejuk udara untuk menjaga kualitas udara di restoran

Restoran juga harus mendukung *cashless payment* dengan rutin mendisinfeksi alat pembayaran dan apabila bertransaksi secara tunai agar menggunakan *handsanitizer*, melakukan pembersihan dan disinfeksi minimal dua kali sehari (saat sebelum buka dan tutup) untuk memastikan restoran selalu bersih, mengintensifkan disinfeksi dan pembersihan dengan minimal 3 kali sehari terutama pada area dan peralatan yang sering disentuh/dilewati manusia, peralatan restoran yang diletakkan di meja makan harus ditutup, hindari penggunaan peralatan makan secara bersama-sama. Lalu menerapkan *social distancing* dengan cara seperti: memberi jarak minimal 1 meter saat melakukan antri, pemesanan, dan pembayaran dengan tanda di atas lantai dan apabila mampu agar diberi partisi berupa kaca atau plastik, adanya jarak minimal 1 meter dan tidak berhadapan-hadapan kursi, mengintensifkan *online food service* atau pesan antar dan sebagainya; b. Bagi Pekerja diwajibkan selalu memastikan kondisi kesehatan sebelum beraktivitas dan memeriksakan diri ke fasilitas kesehatan apabila mengalami flu, sakit tenggorokan, dan/atau gangguan pernafasan, selalu menggunakan masker saat beraktivitas bekerja, menghindari kontak tangan dengan bagian-bagian wajah, menjaga jarak minimal 1 meter antar orang, hindari penggunaan alat pribadi bersama-sama, sebelum kontak dengan orang di rumah selalu mandi dan berganti pakaian, bersihkan barang pribadi dengan disinfektan, penerapan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat atau PHBS untuk meningkatkan imun tubuh; c. Bagi Konsumen diwajibkan selalu memastikan kondisi kesehatan sebelum beraktivitas dan memeriksakan diri ke fasilitas kesehatan apabila mengalami flu, sakit tenggorokan, dan/atau gangguan pernafasan, selalu menggunakan masker saat beraktivitas bekerja, menghindari kontak tangan dengan bagian-bagian wajah, menjaga jarak minimal 1 meter antar orang, hindari penggunaan alat pribadi bersama-sama, sebelum kontak dengan orang di rumah selalu mandi dan berganti pakaian, bersihkan barang pribadi dengan disinfektan, penerapan PHBS untuk meningkatkan imun tubuh. Di Bali, terdapat ketentuan mengenai protokol kesehatan tersebut yaitu pada Pasal 7 Peraturan Gubernur Bali Nomor 46 Tahun 2020.

Pemerintah gencar mengkampanyekan protokol ini melalui berbagai media, sehingga seharusnya seluruh pelaku usaha termasuk restoran Naughty Nuri's mengetahui dan menerapkan protokol ini. Naughty Nuri's adalah restoran yang didirikan pada tahun 1995 di Ubud, Bali. Saat ini Naughty Nuri's telah memiliki

cabang di Seminyak sehingga total ada dua restorannya di Bali. Koki ternama dunia, Anthony Bourdain, mengatakan *martini* yang dijual Naughty Nuri's adalah yang terbaik di dunia. *The Guardian* pada tahun 2011 memasukkan restoran ini sebagai salah satu dari 10 restoran yang wajib dikunjungi di Ubud dan mendapat *TripAdvisor 2019 Certificate of Excellent Award*. Selain di Bali, cabang restoran ini ada di Jakarta, Australia, Malaysia, Tiongkok, dan Thailand.¹⁴

Pemilik restoran Naughty Nuri's yakni ibu Anak Agung Alit Kartini pada 30 September 2020 menyatakan bahwa tidak mengetahui adanya Kepmenkes mengenai protokol kesehatan di masa pandemi SARS-CoV-2, begitu pula Peraturan Gubernur Bali Nomor 46 Tahun 2020, namun mengetahui mengenai kewajiban penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 melalui media cetak dan elektronik dan mengetahui adanya UU PK karena pernah diberi edukasi mengenai hukum perlindungan konsumen oleh pengacaranya yaitu Putu Subada Kusuma, SH., KN., CLA. Ibu Anak Agung Alit Kartini menyadari pentingnya memberikan perlindungan konsumen melalui penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 sehingga telah menerapkan sesuai dengan informasi yang didapat dari media, yaitu melakukan pengecekan suhu tubuh dan penggunaan masker terhadap setiap manusia yang akan memasuki Naughty Nuri's yang apabila ditemukan orang yang suhunya di atas 37 derajat celsius ataupun orang tidak memakai masker maka tidak diijinkan masuk oleh satuan pengamanan (satpam), kewajiban setiap manusia untuk membersihkan tangan dengan air dan sabun dan menggunakan *handsanitizer* sebelum masuk area restoran, menyediakan sarana pembayaran non-tunai di kasir, rutin melakukan disinfeksi menggunakan disinfektan, memberi cover pada alat makan dan *tissue*, mengatur jarak antar kursi dan meja pengunjung dan mencegah terjadi antrian, dan lebih mengintensifkan pesan antar melalui kerjasama dengan *platform* Gojek. Ibu Anak Agung Alit Kartini mengakui bahwa penerapan seluruh protokol kesehatan ini menggunakan biaya yang besar dan berpotensi mengurangi jumlah konsumen. Seperti penggunaan produk Techno De Japan sebagai disinfektan, cairan disinfektannya seharga Rp 350.000/5 liter, lebih mahal dibanding produk sejenis merek lainnya yang hanya Rp 98.000/5 liter, dan alat semprot disinfektannya seharga Rp 1.250.000/unit, lebih mahal dari produk merek lainnya yang hanya Rp 155.000/unit. Namun, ibu Anak Agung Alit Kartini tidak mempermasalahkan biaya tinggi tersebut karena cairan disinfektan tersebut memiliki keunggulan yaitu berbahan dasar *hypochlorous acid* (HOCL), tidak mengandung alkohol dan klorin sehingga aman untuk kulit manusia, halal, dan *food grade* (aman terkena makanan dan alat makan) dan alat semprotnya menggunakan teknologi *nano atomizer* sehingga tidak membasahi benda dan tidak berbau sehingga aman digunakan untuk sanitasi makanan.

Sanitasi pada makanan/minuman diperlukan sebagai cara pencegahan yang berfokus pada tindakan yang diperlukan untuk melindungi makanan/minuman dari bahaya yang berpotensi berefek negative pada kesehatan yang dimulai saat sebelum produksi makanan/minuman, saat mengolah, menyiapkan, mengangkut, melakukan penjualan sampai saat makanan/minuman tersebut siap disajikan pada pembeli.¹⁵ Walaupun pemerintah mengizinkan penggunaan disinfektan yang mengandung

¹⁴ Leiper, Neil, and Maxine Hawker. "The World's Most Successful Tourist Restaurant." *CAUTHE 2010: Tourism and Hospitality: Challenge the Limits* (2010): 878.

¹⁵ Nomina Sari, Gusti Ayu Dita. "Efektivitas Persyaratan Hygiene Sanitasi Terhadap Usaha Rumah Makan dan Restoran Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor 1098/Menkes/SK/VII/2003". *Jurnal Magister Hukum Udayana* 5, no. 3 (2016): 420-434.

alkohol dan klorin (pada umumnya disinfektan memang mengandung dua zat tersebut), namun ibu Anak Agung Alit Kartini merasa memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan yang terbaik bagi konsumennya terhadap SARS-CoV-2 karena itu merupakan hak konsumen. Ibu Anak Agung Alit Kartini juga tidak mempermasalahkan apabila calon konsumen batal berbelanja di restorannya karena tidak diijinkan masuk baik karena demam, tidak memakai masker, maupun calon konsumen tersebut tidak mendapat tempat duduk karena pemberian jarak tempat duduk dan kursi di restoran karena dia merasa bahwa hak atas kenyamanan, kesehatan, dan keamanan setiap konsumen harus diperhatikan sesuai dengan UU PK. Hal ini sesuai dengan Pasal 7 huruf a UU PK yang berbunyi: "Kewajiban pelaku usaha adalah : a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;" dan senada dengan Pasal 12 UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang berbunyi: "Setiap orang berkewajiban menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan bagi orang lain yang menjadi tanggung jawabnya". Seluruh protokol kesehatan yang dijalankan juga telah sesuai dengan Pasal 7 Peraturan Gubernur Bali No. 46 Tahun 2020.

Bagi pekerja, pemilik memerintahkan *general manager* bapak Bagus Bajra untuk melarang pegawai yang sakit untuk bekerja hingga sembuh, mewajibkan penggunaan masker selama beraktivitas di Naughty Nuri's, mencuci tangan sebelum menyentuh wajah, melakukan *social distancing* diantara sesama pegawai maupun dengan konsumen, tidak menggunakan alat pribadi bersama-sama, menyemprotkan disinfektan Techno De Japan ke tubuh dan seluruh barang bawaan termasuk elektronik seperti ponsel (salah satu keunggulan disinfektan Techno De Japan adalah tidak berbahaya bagi tubuh manusia dan tidak merusak elektronik/tidak korosif). *General manager* bapak Bagus Bajra juga mengeluarkan perintah tertulis tentang kewajiban mandi dan mencuci pakaian saat pulang kerja dan selalu menjalankan PHBS. Sesuai arahan pemilik, *general manager* juga telah memasang papan informasi bahaya SARS-CoV-2 beserta protokol kesehatan yang harus dijalani (materi informasi didapat dari website Kementerian Kesehatan RI) di depan pintu masuk agar dibaca oleh seluruh karyawan dan konsumen. Ini sejalan dengan ketentuan Pasal 7 UU Kesehatan yang berbunyi: "Setiap orang berhak untuk mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab". Seorang konsumen Naughty Nuri's cabang Ubud bernama ibu Dena Anindita, pekerja swasta di Jakarta Selatan, menyatakan bahwa hak kenyamanan, keselamatan, dan kesehatannya sebagai konsumen ditengah pandemi Covid-19 telah dilindungi oleh pihak restoran melalui penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19. Konsumen Naughty Nuri's cabang Seminyak, Fitri Rachma, seorang mahasiswa fakultas hukum Universitas Airlangga menyatakan bahwa penerapan Kepmenkes mengenai protokol kesehatan di masa pandemi SARS-CoV-2 merupakan amanat hukum perlindungan konsumen khususnya pada hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha sehingga harus dipenuhi. Fitri Rachma menyatakan bahwa hak-haknya tersebut telah dipenuhi dengan sangat baik oleh pihak pengelola restoran Naughty Nuri's di Seminyak, lebih baik dibanding restoran langganannya di Surabaya.

Jadi, walaupun pemilik Naughty Nuri's tidak mengetahui Kepmenkes tersebut, namun pemilik Naughty Nuri's telah melakukan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 bagi pemilik usaha dan karyawan di restoran sesuai arahan resmi pemerintah Republik Indonesia karena telah mengetahui pokok-pokok protokol kesehatan melalui kampanye pemerintah yang disebarkan melalui media. Pemilik Naughty Nuri's juga mengetahui bahwa hak-hak konsumen untuk kenyamanan, keselamatan, dan kesehatan saat mengunjungi restorannya diatur dengan tegas dalam

UU PK dan pengacaranya yaitu Putu Subada Kusuma, SH., KN., CLA selalu mengedukasi pentingnya mematuhi hukum perlindungan konsumen.

3.2 Faktor - Faktor yang Menghambat Perlindungan Konsumen Melalui Penerapan Protokol Kesehatan Pencegahan Covid-19 di Restoran Naughty Nuri's

Mengingat berbahayanya SARS-CoV-2, perlindungan konsumen melalui penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 di restoran Naughty Nuri's sangat mutlak diperlukan. Karena itu pemilik usaha telah berusaha menerapkannya. Namun, ibu Anak Agung Alit Kartini menyatakan masih terdapat hambatan-hambatan dalam menjalankan amanat UU PK melalui penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 di restorannya, yaitu:

1. Hambatan Internal

Masih adanya karyawan yang tidak terbuka mengenai kondisi kesehatannya (contohnya ketika mengalami batuk dan pilek) agar tetap dapat bekerja seperti biasa, padahal karyawan yang sakit wajib melapor pada pimpinan sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020. Pemilik menyikapi hal ini dengan memerintahkan *general manager* untuk terus mengedukasi seluruh karyawan agar peduli terhadap penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 dan jeli memantau apabila ada karyawan yang sakit.

2. Hambatan Eksternal

Masih adanya konsumen yang tidak mengenakan masker saat berkunjung dengan berbagai alasan, mulai dari lupa membawa masker, kulit wajah alergi terhadap masker, hingga ada yang mengatakan bahwa dia meyakini teori konspirasi bahwa SARS-CoV-2 tidaklah nyata. Selain itu juga adanya beberapa konsumen yang menolak keras di cek suhu badan menggunakan *thermo gun* karena mempercayai kabar bohong/hoax bahwa *thermo gun* adalah alat ciptaan Yahudi yang dapat menyebabkan gegar otak tumor, dan kanker. Untuk menyikapi hal ini, sesuai arahan ibu Anak Agung Alit Kartini, seluruh karyawan Naughty Nuri's tegas menolak para konsumen yang tidak menaati protokol kesehatan tersebut untuk memasuki restoran dengan alasan apapun karena mempertahankan kesehatan masyarakat adalah kewajiban semua orang termasuk konsumen sesuai Pasal 9 UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang berbunyi: "(1) Setiap orang berkewajiban ikut mewujudkan, mempertahankan, dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. (2) Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksanaannya meliputi upaya kesehatan perseorangan, upaya kesehatan masyarakat, dan pembangunan berwawasan kesehatan."

IV. KESIMPULAN

Naughty Nuri's telah menerapkan protokol kesehatan tersebut dengan baik. Pemilik salah satu restoran ikonik di Bali yang menjadi favorit para wisatawan ini menyadari bahwa protokol kesehatan merupakan bagian dari hak kenyamanan, keamanan, dan kesehatan konsumen yang wajib dipraktekkan saat pandemi Covid-19 ini sehingga berusaha menerapkannya dengan sebaik mungkin, bahkan sampai melebihi apa yang dianjurkan pemerintah seperti Naughty Nuri's yang menggunakan disinfektan berbahan dasar HOCL yang mahal namun lebih aman untuk manusia. Namun, masih terdapat hambatan-hambatan dalam usaha perlindungan konsumen

dengan protokol kesehatan Covid-19 yaitu hambatan internal pada karyawan Naughty Nuri's yang masih belum sepenuhnya sadar mengenai pentingnya melaporkan kesehatan diri ke pimpinan, dan hambatan eksternal yaitu adanya beberapa konsumen yang tidak memakai masker dan menolak di cek suhu menggunakan *thermo gun* dengan berbagai alasan salah satunya adalah mempercayai kabar bohong/hoax mengenai pandemi Covid-19. Sebagai saran, pemerintah harus dapat meredam kabar bohong/hoax yang mengajak orang untuk menolak protokol kesehatan pencegahan Covid-19. Selain itu pemerintah daerah provinsi Bali harus mengintensifkan patroli untuk mengawasi penegakan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 di tempat umum seperti restoran, sesuai Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2020 dan Peraturan Gubernur Bali Nomor 46 Tahun 2020 untuk dapat mewujudkan hak kenyamanan, keselamatan, dan kesehatan konsumen sesuai UU PK.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ahsan, Fadhil, Nanda Yuli Rahmawati, and Fidyah Nanda Alditia. *Lawan Virus Corona: Studi Nutrisi untuk Kekebalan Tubuh*. Airlangga University Press, 2020.
- Wiradipradja, E. Saefullah. "Penuntun Praktis Metode Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum." *Bandung: Keni Media* (2015).

Jurnal:

- Agung Arimas, Gusti Ayu Sri., Suharta, I Nengah. "Perlindungan Konsumen dalam Pelabelan Produk Pangan". *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 2, No. 2 (2014): 1-7.
- Barkatullah, Abdul Halim. "Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi di E-Commerce". *Ius Quia Iustum Law Journal of Islamic University of Indonesia* 14, no. 2 (2007): 240-270.
- Brotosusilo, Agus. "Hak-Hak Produsen Dalam Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 22, no. 5 (1992): 423-434.
- Erlina Wijanthi, Ni Kadek., Dewi. "Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Berkaitan Dengan Usaha Jasa Restoran di Desa Padang Bai". *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2015): 1-5.
- Lai, Chih-Cheng., Shih, Tzu-Ping., Ko, Wen-Chien., Tang, Hung-Jen., Hsueh, Po-Ren. "Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2) and Coronavirus Disease-2019 (COVID-19): The Epidemic and The Challenges". *International Journal of Antimicrobial Agents*, no. 55 (2020): 1-9.
- Leiper, Neil, and Maxine Hawker. "The World's Most Successful Tourist Restaurant." *CAUTHE 2010: Tourism and Hospitality: Challenge the Limits* (2010): 878.
- Nasution, Az. "Sekilas Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 16, no. 6 (1986): 568-581.
- Nomina Sari, Gusti Ayu Dita. "Efektivitas Persyaratan Hygiene Sanitasi Terhadap Usaha Rumah Makan dan Restoran Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor 1098/Menkes/SK/VII/2003". *Jurnal Magister Hukum Udayana* 5, no. 3 (2016): 420-434.
- Putra, Anak Agung Ngurah Agung Purnama, and I. Wayan Novy Purwanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Cuci Helm yang Mengalami

- Kerugian Akibat Kelalaian oleh Pelaku Usaha." *Kertha Wicara: Journal Ilmu Hukum* 9, no. 7: 1-17.
- Rahmatullah, Indra. "Jaminan Hak Kesehatan Pekerja Work From Office Selama Masa PSBB Covid-19". *Adalah: Buletin Hukum dan Keadilan* 4, no. 1 (2020): 57-62.
- Singal, Priscilia. "Tanggungjawab Pelaku Usaha Rumah Makan Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999". *Lex et Societatis* 3, no. 6 (2015): 70-78.
- Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen" *Jurnal Hukum Advokasi* 4, no. 1 (2016): 53-61.
- Wijaya Theda, Richard Revel., Sarjana, I Made. Ida Bagus Putu, Sutama. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Denpasar Utara". *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 7 (2019): 1-15.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 5).
- Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144).