



**Ranah Research**  
Journal of Multidisciplinary Research and Development

E-ISSN: 2655-0865

082170743613 | [ranahresearch@gmail.com](mailto:ranahresearch@gmail.com) | <https://jurnal.ranahresearch.com>

DOI: <https://doi.org/10.38035/rrj.v7i3>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## **Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kuliner atas Kelalaian yang dilakukan oleh Pegawainya (Contoh Kasus Insiden Masuknya Tikus Digerai Dough Lab Cabang PIK Avenue Jakarta)**

**Andryawan<sup>1</sup>, Yoel Calvianson<sup>2</sup>, Fryana Satriani<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Hukum, Universitas Tarumanegara, Indonesia, [andryawan@fh.untar.ac.id](mailto:andryawan@fh.untar.ac.id)

<sup>2</sup>Fakultas Hukum, Universitas Tarumanegara, Indonesia, [yoelcalvianson99@gmail.com](mailto:yoelcalvianson99@gmail.com)

<sup>3</sup>Fakultas Hukum, Universitas Tarumanegara, Indonesia, [fryanasatrianisasa@gmail.com](mailto:fryanasatrianisasa@gmail.com)

Corresponding Author: [yoelcalvianson99@gmail.com](mailto:yoelcalvianson99@gmail.com)<sup>2</sup>

**Abstract:** *This research aims to analyze the legal responsibility of culinary business actors for negligence committed by employees in maintaining product quality and safety, with the Dough Lab case study as a concrete example. The Dough Lab case, where a mouse was found in a cake display case, shows a clear example of how employee negligence can have a serious impact on the reputation and trust of consumers in a culinary business. Referring to Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Article 1365 of the Civil Code (KUHP), the responsibility of business actors in providing compensation to consumers is strictly regulated. The method used in this research is normative juridical with a literature study approach, which involves analysis of legal literature and related regulations. The research results show that employee negligence at the Dough Lab resulted in losses for consumers, both in terms of health and business reputation. Preventive measures such as strict monitoring of sanitary conditions, employee training on hygiene, and implementation of sustainable quality management are necessary to avoid similar incidents. This study highlights the importance of implementing the principle of absolute responsibility in the culinary industry, where business actors must be proactive in maintaining product safety without needing to prove fault. The implications of this research emphasize the need for stricter supervision from the government and collaboration between business actors, employees and the community in creating effective consumer protection standards. The study's recommendations include increased employee training, regular internal audits, and providing transparent information to consumers to build trust and ensure public safety.*

**Keyword:** *Legal liability, employee negligence, Doughlab, consumer protection.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab hukum pelaku usaha kuliner terhadap kelalaian yang dilakukan oleh pegawai dalam menjaga kualitas dan keamanan produk, dengan contoh kasus Dough Lab sebagai contoh konkret. Kasus Dough Lab, di mana seekor tikus ditemukan di etalase kue, menunjukkan contoh nyata bagaimana kelalaian pegawai dapat berdampak serius terhadap reputasi dan kepercayaan konsumen terhadap suatu bisnis kuliner. Mengacu pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen dan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen diatur secara ketat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif dengan pendekatan studi kepustakaan, yang melibatkan analisis literatur hukum serta regulasi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelalaian pegawai di Dough Lab mengakibatkan kerugian bagi konsumen, baik dalam aspek kesehatan maupun reputasi usaha. Tindakan preventif seperti pengawasan ketat terhadap kondisi sanitasi, pelatihan pegawai tentang higiene, dan penerapan manajemen mutu yang berkelanjutan sangat diperlukan untuk menghindari insiden serupa. Studi ini menyoroti pentingnya penerapan prinsip tanggung jawab mutlak di industri kuliner, di mana pelaku usaha wajib proaktif dalam menjaga keamanan produk tanpa perlu pembuktian kesalahan. Implikasi penelitian ini menekankan perlunya pengawasan lebih ketat dari pemerintah dan kolaborasi antara pelaku usaha, pegawai, serta masyarakat dalam menciptakan standar perlindungan konsumen yang efektif. Rekomendasi penelitian mencakup peningkatan pelatihan pegawai, audit internal berkala, dan penyediaan informasi transparan kepada konsumen untuk membangun kepercayaan serta memastikan keselamatan publik.

**Kata Kunci:** Pertanggungjawaban hukum, kelalaian pegawai, Doughlab, perlindungan konsumen.

## PENDAHULUAN

Dalam dunia usaha, terutama di sektor kuliner, pemenuhan hak konsumen merupakan hal yang tidak bisa ditawar. Konsumen memiliki hak atas produk yang bersih, aman, dan sesuai standar kesehatan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hak ini meliputi jaminan bahwa produk yang mereka konsumsi tidak hanya memenuhi aspek rasa dan kualitas, tetapi juga diolah dengan cara yang bertanggung jawab, higienis, dan bebas dari potensi risiko kesehatan. Namun, persaingan bisnis yang semakin ketat sering kali menimbulkan praktik yang kurang etis. Demi meraih keuntungan, ada pelaku usaha yang menghalalkan segala cara, mulai dari mengabaikan standar kebersihan hingga melalaikan tanggung jawab terhadap konsumen. Padahal, tindakan semacam ini tidak hanya melanggar hukum, tetapi juga merusak kepercayaan publik serta mencoreng citra dunia usaha.

Industri kuliner adalah sektor yang sangat bergantung pada hubungan langsung dengan konsumen melalui penyediaan makanan dan minuman. Pelaku usaha kuliner tidak hanya bertanggung jawab atas kualitas produk yang mereka tawarkan, tetapi juga atas kelalaian yang dilakukan oleh pegawainya dalam proses produksi dan penyajian makanan. Kelalaian semacam itu dapat menimbulkan dampak yang signifikan, baik dari segi kesehatan konsumen maupun kerugian materiil dan immateriil bagi konsumen. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk mematuhi peraturan yang berlaku, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta ketentuan tentang kehalalan produk yang diatur dalam hukum Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) memberikan perlindungan hak konsumen, termasuk hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Pasal 4 UU ini mengharuskan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Salah satu aspek penting yang menjadi perhatian konsumen dalam industri kuliner adalah kehalalan produk. Berdasarkan hukum Indonesia, pelaku usaha diwajibkan untuk memastikan bahwa produk yang disediakan memiliki sertifikat halal, terutama bagi produk yang ditujukan untuk konsumen Muslim. Ketidakpatuhan terhadap standar halal yang ditetapkan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen

dan berpotensi menimbulkan gugatan hukum. Selain itu, Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) mengatur tentang perbuatan melawan hukum, yang menyatakan bahwa setiap perbuatan yang merugikan pihak lain wajib diganti kerugiannya.

Artikel ini membahas contoh kasus insiden masuknya tikus digerei Dough Lab cabang Pik Avenue Jakarta dan video viral tikus makan kue dari etalase yang menyebabkan toko ditutup selama tiga hari. Keselamatan pelanggan ditunjukkan dalam pernyataan toko. Selain itu, artikel ini menawarkan instruksi tentang cara menyelamatkan produk makanan yang terkena kotoran tikus. Toko Dough Lab cepat menangani masalah ini, memprioritaskan keselamatan pelanggan, dan mengambil tindakan untuk mencegah hal seperti ini terjadi lagi. Sebagai bagian dari tindakan ini, toko ditutup sementara, dilakukan pembersihan menyeluruh, dan bekerja sama dengan spesialis pengendalian hama. Penanganan dan sanitasi makanan yang baik sangat penting, terutama dalam kasus di mana ada kemungkinan kontaminasi hama<sup>1</sup>.

Dari kasus tersebut, terdapat beberapa poin penting yang dapat dibahas. Salah satunya, elemen penting dalam perlindungan konsumen adalah pertanggungjawaban hukum pelaku usaha terhadap kelalaian pegawai, kegagalan ini dapat membahayakan keberlangsungan bisnis dan kepercayaan publik. Pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami konsumen karena kelalaian, menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer). Prinsip ini menunjukkan betapa pentingnya untuk mempertahankan standar kualitas dan keamanan produk yang disajikan kepada pelanggan. Menurut Eleanora, prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) berlaku pada pelaku usaha, di mana mereka diwajibkan untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen tanpa perlu pembuktian adanya unsur kesalahan. Prinsip ini menekankan bahwa tanggung jawab tidak hanya bersifat moral, tetapi juga legal, dan harus menjadi prioritas utama dalam manajemen operasional usaha kuliner<sup>2</sup>.

Menurut Pasal 1 ayat (2) UUPK menyatakan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”<sup>3</sup>. Dalam hukum Indonesia, hak dasar konsumen untuk mendapatkan barang yang aman, berkualitas, dan layak konsumsi dilindungi. Ini menunjukkan bahwa perusahaan harus serius menjalankan tanggung jawabnya untuk memastikan bahwa produk yang ditawarkan tidak membahayakan pelanggan. Dalam hal ini, perlindungan konsumen mencakup perlindungan fisik serta kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Menurut Vikanaswari dan Sudjana, penerapan hukum yang konsisten dan pengawasan yang ketat diperlukan untuk menentukan tanggung jawab pelaku usaha dalam kasus keracunan makanan. Studi ini menekankan bahwa risiko kerugian bagi konsumen dapat meningkat karena kurangnya pengawasan dan kurangnya pemahaman regulasi<sup>4</sup>.

Tambahan menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha kuliner semakin meningkat relevansinya selama pandemi COVID-19, ketika keamanan pangan dan sanitasi menjadi perhatian utama masyarakat dan pemerintah. Standar kebersihan dan prosedur keamanan yang lebih ketat diterapkan untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan tetap aman bagi konsumen. Konteks ini sangat relevan untuk Dough Lab, di mana kelalaian dalam

---

<sup>1</sup> Sumber: <https://ameera.republika.co.id/berita/sehxfw425/tikus-yang-mengegerkan-di-etalase-dough-lab-dan-risiko-mengonsumsi-makanan-bekas-tikus>, diakses pada tanggal 05 November 2024

<sup>2</sup> Fransiska Novita Eleanora. 2018. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Kartha Bhayangkara*, 12(2). hlm. 10

<sup>3</sup> Kitab Undang-Undang Pasal 1365 Hukum Perdata atau Burgerlijk Wetboek “BW”, yaitu dalam Buku III “Tentang perikatan-perikatan yang dilahirkan demi Undang-Undang”

<sup>4</sup> Vikanaswari, dan Sudjana. 2021. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Tentang Pelayanan Kesehatan Pasien Umum Dengan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum (JIM FH)*. 4 (3), hlm. 23-24

praktik kebersihan dapat menimbulkan dampak besar bagi konsumen, mulai dari keracunan makanan hingga rusaknya reputasi usaha. Kasus-kasus ini menekankan bahwa pertanggungjawaban pelaku usaha tidak hanya terkait dengan pemenuhan regulasi, tetapi juga sebagai bentuk komitmen sosial untuk melindungi konsumen<sup>5</sup>.

menunjukkan bahwa lingkungan produksi yang baik sangat penting untuk mencegah kontaminasi dan penyebaran hama seperti tikus, yang dapat membawa patogen berbahaya. Risiko kontaminasi produk dapat meningkat karena kondisi lingkungan yang buruk dan praktik sanitasi yang tidak memadai. Ini berarti bisnis seperti Dough Lab harus memastikan bahwa seluruh fasilitas produksi memenuhi standar kebersihan yang ketat. Sangat penting untuk menerapkan tindakan pencegahan seperti pengelolaan limbah yang baik, perbaikan infrastruktur, dan pengendalian hama yang teratur. Implementasi ini tidak hanya melindungi konsumen, tetapi juga menjaga keberlanjutan usaha dalam jangka panjang<sup>6</sup>.

Aspek *hygiene* personal penjamah makanan, seperti yang dijelaskan oleh Ryanangga, bertanggung jawab untuk menjaga kualitas dan keamanan produk yang dibuat. Menurut penelitian ini, tingkat kontaminasi produk makanan secara langsung dipengaruhi oleh kebersihan pegawai dan praktik kerja yang higienis. Oleh karena itu, bisnis kuliner, termasuk Dough Lab, harus mengadakan pelatihan berkala untuk meningkatkan kesadaran karyawan tentang pentingnya menjaga kebersihan selama proses produksi. Kontaminasi silang yang berisiko merugikan konsumen dapat dicegah dengan pemeriksaan kesehatan rutin, fasilitas cuci tangan yang memadai, dan penggunaan alat pelindung diri.<sup>7</sup>

Ini menunjukkan bahwa kurangnya pengawasan dan standar keselamatan yang tidak memadai dapat menyebabkan kerugian massal bagi pelanggan, termasuk gejala keracunan seperti mual, muntah, dan diare. Jika protokol pencegahan tidak diterapkan dengan baik, kasus serupa dapat terjadi di bisnis kuliner lainnya, seperti Dough Lab. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk tidak hanya berkonsentrasi pada keuntungan finansial tetapi juga pada kualitas dan keamanan barang yang mereka hasilkan<sup>8</sup>.

Selanjutnya, penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pelaku usaha bertanggung jawab secara hukum terhadap kelalaian karyawan dengan menggunakan kasus Dough Lab sebagai contoh. Studi ini akan menyelidiki sejauh mana pelaku usaha memahami tanggung jawab hukum mereka dan bagaimana mereka mengambil tindakan untuk menjaga keselamatan konsumen. Diharapkan evaluasi ini akan membantu pelaku usaha lain menerapkan kebijakan dan praktik yang meminimalkan kelalaian dan meningkatkan perlindungan konsumen. Melalui peninjauan ini, penelitian ini juga diharapkan mampu memperkuat kesadaran akan pentingnya perlindungan konsumen sebagai bagian integral dari praktik bisnis yang etis dan bertanggung jawab.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif yang difokuskan pada studi kepustakaan untuk menganalisis pertanggungjawaban terhadap kelalaian pegawai dalam konteks perlindungan konsumen. Metode ini memungkinkan penulis untuk menggali dan implementasi dari aturan hukum yang sudah ada perihal tanggung jawab yang berlaku serta penerapannya dalam kasus-kasus nyata, seperti yang terjadi di Dough Lab cabang Pik Avenue Jakarta.

---

<sup>5</sup> G. D. Tamburian. 2021. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kuliner Dalam Konteks COVID-19. *Jurnal Hukum dan Perundang-undangan*, hlm. 34-37

<sup>6</sup> Ritta Rum Rika, Heru Subaris Kasjono, dan Anisa Catur Wijayanti. 2015. Hubungan antara Lingkungan Rumah dan Sanitasi Makanan dengan Keberadaan Tikus di Kabupaten Boyolali\*, *Artikel Penelitian Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta*, hlm. 12-13.

<sup>7</sup> Ryanangga Oktafani Sunarya. 2019. Gambaran Higiene dan Sanitasi Makanan di Kantin Kampus C Universitas Airlangga Surabaya. *Jurnal Kesehatan Lingkungan*. 11(2), hlm. 26.

<sup>8</sup> Silvia Novike Arinta., et al. 2023. Keracunan Permen Lunak pada Siswa Sekolah Dasar di Kota Blitar. *Jurnal Kesehatan*. 16(01), hlm. 5-7.

Pengumpulan data dilakukan dengan studi perpustakaan meliputi bahan-bahan hukum baik yang bersifat primer maupun tersier, peraturan perundang-undangan, dan literatur ilmiah yang relevan. Sumber data mencakup Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), serta studi-studi terkait yang membahas isu kelalaian pegawai dan perlindungan konsumen. Penulisan ini juga merujuk pada analisis sebelumnya mengenai sanitasi dan higiene di industri kuliner untuk memberikan konteks yang lebih mendalam mengenai tanggung jawab pelaku usaha.

Penulisan ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap literatur dan regulasi yang relevan, serta menerapkan prinsip-prinsip hukum yang ada pada kasus Dough Lab. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha atas kelalaian yang dilakukan oleh pegawainya sebagai Bentuk kongkrit dari kewajiban hukum yang menetap terhadap pelaku usaha.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana yang dijelaskan dalam Selain itu, pelaku usaha juga tunduk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang mengatur hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, keamanan, kenyamanan, dan kompensasi atas kerugian yang dialami. Dalam hal ini, pelaku usaha diwajibkan untuk menyediakan produk yang sesuai dengan standar dan bertanggung jawab atas segala akibat yang ditimbulkan oleh produk tersebut. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) juga diterapkan dalam industri kuliner, di mana pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban tanpa perlu adanya pembuktian kesalahan, terutama dalam kasus-kasus yang melibatkan keracunan makanan atau pelanggaran terhadap standar keamanan pangan.

Untuk memitigasi risiko hukum dan memberikan perlindungan optimal bagi konsumen, pelaku usaha perlu menerapkan langkah-langkah preventif yang mencakup penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat, pelatihan keamanan pangan bagi karyawan, penyediaan peralatan kerja yang memadai, serta pengawasan rutin terhadap kinerja pegawai. Selain itu, kontrol kualitas yang menyeluruh dari bahan baku hingga proses penyajian sangatlah penting untuk memastikan produk yang aman dan berkualitas sampai ke tangan konsumen. Pelaku usaha juga perlu membangun mekanisme pengaduan yang efektif untuk menangani keluhan konsumen secara cepat dan menyelesaikan potensi masalah hukum sebelum berkembang lebih jauh.

Selain itu, Dough Lab memastikan keterlacakan produk melalui sistem manajemen yang memungkinkan penarikan kembali produk secara cepat jika terjadi insiden, sehingga mampu melindungi konsumen sekaligus menjaga reputasi bisnisnya. Pemahaman yang mendalam tentang ketentuan hukum seperti Pasal 1365 KUHP dan UUPK, serta penerapan langkah-langkah preventif, menjadi kunci bagi pelaku usaha untuk meminimalkan risiko hukum dan meningkatkan kepercayaan konsumen. Dalam konteks ini, pelaku usaha tidak hanya melindungi konsumen dari potensi bahaya tetapi juga memastikan keberlanjutan bisnisnya melalui praktik yang bertanggung jawab. Dengan mengedepankan keselamatan dan kesejahteraan konsumen, seperti yang dilakukan Dough Lab, pelaku usaha dapat menciptakan hubungan yang lebih baik dengan konsumen sekaligus memenuhi kewajiban hukumnya dalam menciptakan produk yang aman, berkualitas, dan terpercaya.

Selain itu, penting bagi pelaku usaha untuk memiliki mekanisme pengaduan yang efektif untuk menangani keluhan konsumen secara langsung dan bahkan mengambil tindakan hukum atas keluhan tersebut. Pelaku usaha juga harus memastikan bahwa karyawan mereka memahami tugas mereka dengan baik dan memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaan mereka secara profesional. Untuk mengurangi kelalaian dan meningkatkan kepercayaan pelanggan, perusahaan dapat menekankan pelatihan yang berkelanjutan dan peningkatan

layanan. Oleh karena itu, memahami Pasal 1365 KUHPer dan menerapkan langkah pencegahan yang efektif adalah komponen penting dari manajemen risiko hukum dalam menjalankan usaha. Perlindungan konsumen merupakan kewajiban hukum dan merupakan bagian penting dari keberlangsungan bisnis yang bertanggung jawab dan berkelanjutan<sup>9</sup>.

Industri kuliner juga mengadopsi prinsip tanggung jawab mutlak atau tanggung jawab ketat, yang berarti perusahaan dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami pelanggan tanpa perlu ada bukti langsung bahwa ada kesalahan atau kelalaian. Konsep tanggung jawab mutlak ini sangat penting, terutama dalam hal masalah keamanan pangan, seperti keracunan makanan yang dialami pelanggan. Oleh karena itu, bisnis harus proaktif dalam menjamin kualitas dan keamanan produk yang mereka jual melalui kontrol kualitas yang ketat dari bahan baku hingga penyajian dan mendapatkan sertifikasi keamanan pangan yang diakui. Selain itu, sangat penting bagi karyawan untuk dilatih tentang prosedur keamanan pangan dan kebersihan karena mereka adalah orang-orang yang bertanggung jawab untuk menjaga kualitas produk. Pelaku usaha harus memiliki sistem pengaduan yang baik untuk menangani keluhan konsumen dengan cepat, mengurangi risiko masalah hukum, dan menjaga reputasi perusahaan. Selain itu, sangat penting untuk memahami aturan hukum yang berkaitan dengan keamanan pangan, labeling, dan tanggung jawab produk karena pelanggaran terhadap aturan ini dapat berdampak negatif pada keberlangsungan bisnis. Membantu menjaga keselamatan pelanggan adalah kesadaran terhadap ketertelusuran produk, yang memungkinkan penarikan kembali produk jika terjadi insiden. Tanggung jawab mutlak mendorong pelaku usaha kuliner untuk lebih berhati-hati dan siap menghadapi risiko yang mungkin terjadi, karena tidak mungkin untuk menghindari tanggung jawab dengan mengandalkan asumsi bahwa "kesalahan tidak terjadi di pihak kami." Oleh karena itu, bisnis kuliner yang berfokus pada keselamatan dan kesejahteraan konsumen, bukan hanya mengejar keuntungan, bergantung pada praktik bisnis yang baik dan kesadaran hukum yang tinggi<sup>10</sup>.

Setelah video seekor tikus yang memakan cookies di etalase Dough Lab di PIK Avenue tersebar, Dough Lab Artisanal Cookies mengumumkan bahwa mereka memutuskan untuk menutup sementara toko mereka di PIK Avenue selama tiga hari, mulai 28 Mei hingga 30 Mei 2024. Dalam pernyataan resmi yang diunggah beberapa hari yang lalu di akun Instagram mereka, @dough.lab, Dough Lab menyatakan, "Keputusan ini merupakan bagian dari upaya kami untuk menangani insiden yang baru-baru ini terjadi dan menandai komitmen kami terhadap kualitas dan higienitas makanan." (Republika.co.id, Senin, 3 Juni 2024)<sup>11</sup>.

Dough Lab memiliki bukti kelalaian karyawan yang menyebabkan kerugian konsumen. Misalnya, keracunan makanan dapat terjadi karena produk yang tidak aman, yang berdampak negatif pada kesehatan pelanggan dan reputasi bisnis. Pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian, baik berupa uang, penggantian produk, atau biaya perawatan kesehatan, menurut Pasal 19 UUPK. Dalam kasus Dough Lab, pasal ini menunjukkan betapa pentingnya bagi pelaku bisnis untuk menjaga keselamatan konsumen. Kasus Dough Lab menunjukkan bagaimana kelalaian karyawan berdampak pada pelanggan, menunjukkan betapa pentingnya prinsip tanggung jawab pelaku usaha.<sup>12</sup> Kasus ini juga memperlihatkan bahwa meskipun ada aturan yang mengatur, penerapan di lapangan masih memerlukan pengawasan yang lebih ketat agar perlindungan konsumen benar-benar efektif. Berikut beberapa poin dari hasil analisa dari beberapa studi:

#### 1. Kondisi Lingkungan dan Sanitasi yang Tidak Memadai

Menurut penelitian Rita et al. di Kabupaten Boyolali, rumah dengan kondisi lingkungan yang buruk, seperti lantai tanah dan dinding yang terbuat dari bahan non-

<sup>9</sup> Tamburion, ibid.

<sup>10</sup> D. A. Vikanaswari & I. K. Sudjana. Ibid.

<sup>11</sup> Sumber: <https://ameera.republika.co.id/berita/sehxfw425/tikus-yang-menggegerkan-di-etalase-dough-lab-dan-risiko-mengonsumsi-makanan-bekas-tikus>, diakses pada tanggal 05 November 2024

<sup>12</sup> Eleanora, Op. Cit., hlm 10.

permanen, meningkatkan kemungkinan keberadaan tikus. Hasil ini menunjukkan betapa pentingnya lingkungan fisik yang baik untuk kesehatan masyarakat. Hewan pengerat di Dough Lab merupakan masalah kebersihan dan dapat membahayakan keamanan produk yang dibuat. Ketidacukupan sanitasi, yang mencakup pembuangan limbah yang tidak tepat dan kebersihan area sekitar, dapat menciptakan habitat yang ideal bagi tikus untuk berkembang biak<sup>13</sup>.

Studi diatas menunjukkan bahwa dalam pengelolaan Dough Lab, sangat penting untuk menerapkan langkah-langkah preventif yang kuat. Ini bisa meliputi pengawasan rutin terhadap kondisi kebersihan lingkungan, perbaikan infrastruktur seperti penggantian dinding non-permanen dengan material yang lebih tahan lama, dan penanganan limbah secara efisien. Selain itu, membangun sistem drainase yang baik juga sangat penting untuk mencegah genangan air, yang dapat menjadi tempat berkembang biaknya tikus dan serangga lainnya. Keterlibatan pegawai dalam menjaga kebersihan lingkungan kerja juga perlu ditingkatkan, dengan pelatihan rutin mengenai pentingnya menjaga sanitasi untuk mencegah infestasi hewan pengerat.

## 2. Pentingnya Higiene Penjamah Makanan

Studi tentang *hygiene* dan sanitasi makanan di kantin Kampus C Universitas Airlangga menunjukkan bahwa menjaga kebersihan diri penjamah makanan sangat penting untuk mencegah kontaminasi. Studi ini menunjukkan bahwa perilaku kebersihan pribadi dan kebersihan penjamah makanan dapat berdampak langsung pada kualitas dan keamanan makanan. Oleh karena itu, pelaku usaha kuliner seperti Dough Lab harus memperkuat pelatihan pegawai mengenai praktik *hygiene* yang baik, termasuk cuci tangan secara rutin, penggunaan alat pelindung diri, serta larangan merokok atau menyisir rambut di area pengolahan makanan<sup>14</sup>.

Studi diatas menunjukkan bahwa, Dough Lab dapat mengimplementasikan program pelatihan yang berkelanjutan untuk pegawainya. Pelatihan ini seharusnya tidak hanya mencakup teori tentang praktik *hygiene*, tetapi juga praktik langsung yang melibatkan simulasi pengolahan makanan yang aman. Penilaian berkala terhadap kebersihan pegawai, termasuk pemeriksaan kesehatan dan kebersihan pribadi, juga dapat dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pegawai memahami tanggung jawab mereka. Selain itu, penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kebersihan, seperti menyediakan fasilitas cuci tangan yang memadai dan alat pelindung diri yang mudah diakses. Dengan menciptakan budaya *hygiene* yang kuat, Dough Lab dapat secara signifikan mengurangi risiko kontaminasi silang dari pegawai ke produk makanan, yang merupakan salah satu penyebab utama keracunan makanan.

## 3. Risiko dan Dampak Kesehatan

Kontaminasi makanan oleh tikus dapat membawa risiko kesehatan yang serius. Berdasarkan literatur, tikus adalah vektor penyakit seperti *leptospirosis*, *salmonellosis*, dan *hanta-virus*. Penyakit ini dapat menimbulkan gejala yang parah dan berpotensi fatal, terutama pada anak-anak dan orang lanjut usia. Makanan yang terkontaminasi dapat fatal jika dikonsumsi oleh masyarakat, jadi risiko ini tidak dapat dianggap sepele di Dough Lab. Kasus di SDN Turi, Blitar menunjukkan bahwa kontaminasi makanan dengan bahan berbahaya dapat menyebabkan keracunan massal, menunjukkan betapa pentingnya mengontrol dan mengawasi sumber kontaminasi.<sup>15</sup>

Insiden tersebut memberikan pelajaran berharga tentang pentingnya keamanan pangan. Sebagai langkah pencegahan, Dough Lab harus mengimplementasikan sistem pemantauan yang ketat, termasuk pengujian rutin terhadap produk makanan untuk mendeteksi adanya patogen. Selain itu, edukasi kepada konsumen tentang risiko yang

<sup>13</sup> Ritta Rum Rika et al., Op. Cit., hlm. 3-15

<sup>14</sup> Ryanangga, ibid.

<sup>15</sup> Arinta, ibid.

mungkin timbul dari konsumsi makanan yang tidak aman juga perlu dilakukan. Dengan mengedukasi masyarakat tentang tanda-tanda makanan yang tidak aman dan cara mencegah keracunan makanan, Dough Lab tidak hanya melindungi kesehatan publik tetapi juga membangun reputasi sebagai penyedia makanan yang bertanggung jawab dan aman.

Kasus Dough Lab menunjukkan bahwa organisasi harus meningkatkan sistem manajemen mutu dan pelatihan karyawan untuk mencegah kelalaian serupa di masa depan. Menurut Vikanaswari dan Sudjana (2013), penerapan sistem manajemen mutu yang efektif melindungi konsumen dan meningkatkan reputasi bisnis di pasar.<sup>16</sup>

Untuk memastikan bahwa setiap produk yang disajikan memenuhi standar keamanan dan kualitas, usaha kuliner harus mengikuti prosedur yang jelas dan terstandarisasi. Pelaku usaha juga harus melakukan audit internal secara berkala untuk menilai kepatuhan terhadap standar. Dalam jangka panjang, tindakan ini tidak hanya melindungi konsumen tetapi juga membantu bisnis membangun reputasi yang baik di pasar, yang dapat menghasilkan lebih banyak loyalitas konsumen.<sup>17</sup>

Industri kuliner sangat memperhatikan perlindungan konsumen, yang mencakup jaminan produk yang aman dan berkualitas. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang akurat dan menyeluruh tentang barang yang mereka beli. Hal ini termasuk informasi mengenai bahan-bahan yang digunakan, cara penyimpanan, dan tanggal kedaluwarsa. Sejalan dengan UU No. 8 Tahun 1999, penting untuk menunjukkan bagaimana transparansi informasi dapat memengaruhi kepuasan dan kepercayaan konsumen, yang merupakan bagian dari kerangka perlindungan konsumen<sup>18</sup>. Untuk Dough Lab, transparansi informasi sangat penting agar pelanggan dapat membuat keputusan yang cerdas. Ketidakpuasan pelanggan sering kali disebabkan oleh kurangnya informasi, jadi penting untuk memberi tahu pelanggan tentang hak-hak mereka.

Menurut penelitian sebelumnya, pemerintah dan lembaga terkait harus meningkatkan pengawasan terhadap bisnis kuliner dan memberi tahu konsumen tentang tanggung jawab hukum mereka. Untuk menciptakan lingkungan bisnis yang aman dan terpercaya, hukum yang lebih ketat harus diterapkan terhadap pelanggaran dalam industri kuliner. Kepatuhan terhadap regulasi kesehatan dan sanitasi seperti yang dijelaskan dalam Kepmenkes RI No. 1098/Menkes/SK/VII/2003, sangat penting bagi pelaku usaha kuliner<sup>19</sup>. Penerapan standar ini membantu menjaga kualitas dan keamanan produk serta mencegah insiden seperti yang dialami Dough Lab. Standar ini mencakup keharusan untuk memiliki infrastruktur yang mendukung kebersihan, termasuk sistem ventilasi yang baik, lantai kedap air, dan dinding yang mudah dibersihkan. Selain itu, pelatihan bagi pegawai tentang keamanan makanan dan pelayanan konsumen harus menjadi prioritas dalam setiap usaha kuliner. Melalui upaya kolaboratif antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat, diharapkan perlindungan konsumen dapat terwujud secara optimal, menciptakan lingkungan usaha yang lebih beretika dan bertanggung jawab<sup>20</sup>. Rekomendasi ini menekankan pentingnya peningkatan pengawasan dan kerjasama antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat untuk menciptakan lingkungan usaha yang lebih aman. Konsumen memiliki hak yang tidak hanya mencakup kualitas rasa, tetapi juga kenyamanan dan keamanan dalam mengonsumsi produk yang dibeli. Hak ini tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menjamin konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Hak ini meluas hingga pengalaman pembelian yang bebas dari kekhawatiran akan risiko kesehatan akibat kelalaian pelaku usaha. Konsumen yang melakukan pembelian berhak untuk merasa yakin bahwa produk yang

---

<sup>16</sup> D. A. Vikanaswari & I. K. Sudjana. *Ibid.*

<sup>17</sup> Tamburion, *ibid.*

<sup>18</sup> UU No. 8 Tahun 1999, *ibid.*

<sup>19</sup> Ryanangga, *ibid.*

<sup>20</sup> Tamburion, *ibid.*



dikonsumsi telah melalui proses pengolahan yang higienis dan memenuhi standar keselamatan pangan.

Namun, jika terdapat insiden yang merugikan konsumen, seperti gangguan pencernaan atau masalah kesehatan lain akibat konsumsi produk, maka pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan penyelesaian. Dalam kasus Dough Lab, insiden seperti tikus di etalase dan potensi kontaminasi dapat mengganggu rasa nyaman konsumen, sekaligus mencederai kepercayaan yang telah dibangun. Oleh karena itu, langkah responsif dari pelaku usaha menjadi kunci utama dalam memulihkan kepercayaan tersebut.

Dough Lab memahami pentingnya memberikan rasa aman dan nyaman kepada konsumen. Untuk itu, perusahaan berkomitmen mengambil langkah-langkah berikut sebagai bentuk pertanggungjawaban:

1. Menyediakan Tempat Pengaduan

Dough Lab membuka layanan komplain dan keluhan melalui berbagai saluran, baik secara langsung di toko maupun melalui platform digital seperti email atau media sosial.

Konsumen yang merasa dirugikan dapat melaporkan keluhan mereka untuk ditindaklanjuti dengan segera.

2. Penyelidikan dan Penyelesaian Kasus

Apabila terdapat laporan konsumen terkait gangguan pencernaan atau masalah kesehatan lain, Dough Lab akan melakukan investigasi menyeluruh terhadap produk yang dilaporkan. Hal ini mencakup penelusuran proses produksi, penyimpanan, dan penyajian produk.

3. Kompensasi bagi Konsumen yang Dirugikan

Konsumen yang mengalami kerugian berhak mendapatkan kompensasi berupa penggantian produk, biaya pengobatan, atau bentuk lain sesuai tingkat kerugian yang dialami, sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara tentang tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum.

4. Pelatihan dan Peningkatan Standar Internal

Untuk mencegah insiden serupa, Dough Lab akan mengadakan pelatihan rutin bagi seluruh karyawan mengenai pentingnya kebersihan dan keamanan dalam pengolahan makanan. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab seluruh staf.

5. Pengawasan dan Pengendalian Ketat

Dough Lab akan bekerja sama dengan pihak ketiga profesional dalam pengendalian hama serta melakukan audit kebersihan secara berkala untuk memastikan bahwa seluruh fasilitas produksi memenuhi standar yang ketat.

Dengan membuka diri terhadap keluhan konsumen dan mengambil langkah konkret untuk menyelesaikan masalah, Dough Lab menunjukkan komitmennya terhadap hak konsumen dan tanggung jawab moral maupun legal dalam menjalankan bisnis yang beretika.

## **KESIMPULAN**

Kasus Dough Lab yang melibatkan kelalaian pegawai dalam menjaga kualitas dan kebersihan produk menjadi salah satu contoh konkret bagaimana perbuatan melawan hukum dalam konteks hukum perdata dapat memberikan dampak signifikan bagi konsumen dan pelaku usaha. Berdasarkan kajian yuridis normatif, dapat disimpulkan bahwa kelalaian dalam pengelolaan keamanan dan kebersihan produk di industri kuliner memiliki konsekuensi hukum yang diatur oleh Pasal 1365 KUHPer tentang perbuatan melawan hukum, serta Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam konteks perbuatan melawan hukum, pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum atas tindakan atau kelalaian pegawainya yang menyebabkan kerugian bagi pihak lain, termasuk konsumen. Hal ini didasarkan pada prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability), di mana pelaku usaha diwajibkan memberikan ganti rugi kepada konsumen tanpa perlu

pembuktian adanya unsur kesalahan. Konsep ini menekankan bahwa tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya bersifat moral, tetapi juga legal, yang bertujuan untuk melindungi konsumen dari risiko kerugian akibat produk yang tidak aman atau layanan yang tidak memadai.

Kelalaian dalam menjaga kebersihan dan keamanan produk makanan, seperti yang terjadi di Dough Lab, menunjukkan bahwa pelaku usaha harus menjalankan tanggung jawab hukum mereka secara proaktif. Tidak hanya itu, mereka juga harus menerapkan tindakan preventif, seperti pelatihan berkala untuk pegawai, pengawasan ketat terhadap lingkungan kerja, serta perbaikan infrastruktur yang mendukung sanitasi. Tanpa langkah-langkah ini, risiko terjadinya kasus serupa tetap tinggi, yang pada akhirnya dapat merugikan konsumen secara langsung, baik dalam aspek kesehatan maupun kepercayaan terhadap produk atau layanan yang ditawarkan.

Analisis terhadap kasus Dough Lab juga menunjukkan bahwa perlindungan konsumen melibatkan kolaborasi antara pelaku usaha, pemerintah, dan masyarakat. Pemerintah harus memperketat pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar regulasi perlindungan konsumen, seperti Kepmenkes RI No. 1098/Menkes/SK/VII/2003 tentang syarat-syarat hygiene dan sanitasi tempat pengelolaan makanan. Sementara itu, pelaku usaha diwajibkan untuk menyediakan produk yang aman dan berkualitas dengan mengedepankan transparansi informasi, seperti mencantumkan bahan baku, tanggal kedaluwarsa, dan petunjuk penyimpanan yang jelas kepada konsumen.

Kasus ini juga menyoroti pentingnya edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka berdasarkan UUPK Pasal 1 ayat (2), yang mencakup hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi produk atau jasa. Dengan meningkatkan kesadaran konsumen, masyarakat dapat lebih aktif dalam menuntut hak-hak mereka apabila terjadi pelanggaran oleh pelaku usaha. Edukasi ini tidak hanya akan memberikan perlindungan tambahan bagi konsumen tetapi juga meningkatkan akuntabilitas pelaku usaha untuk mematuhi standar yang ditetapkan.

Dalam dunia bisnis kuliner yang sangat kompetitif, menjaga reputasi dan kepercayaan pelanggan menjadi aset yang tak ternilai. Oleh karena itu, pelaku usaha harus menyadari bahwa menjalankan tanggung jawab hukum mereka secara baik tidak hanya akan melindungi konsumen tetapi juga menjadi investasi jangka panjang bagi keberlangsungan usaha mereka. Studi ini menekankan bahwa praktik bisnis yang etis dan bertanggung jawab adalah kunci untuk menciptakan lingkungan usaha yang aman, terpercaya, dan berkelanjutan.

Sebagai rekomendasi, pelaku usaha harus mengintegrasikan prinsip tanggung jawab hukum ke dalam manajemen operasional sehari-hari melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat. Selain itu, pengembangan sistem pengaduan yang efektif dan responsif dapat menjadi langkah strategis untuk menangani keluhan konsumen dengan cepat dan meminimalkan dampak negatif terhadap reputasi bisnis. Pemerintah, sebagai regulator, harus memastikan bahwa setiap pelaku usaha mematuhi regulasi yang ada melalui audit berkala dan penerapan sanksi tegas terhadap pelanggaran.

Kesimpulannya, kasus Dough Lab memberikan pelajaran penting mengenai pentingnya integrasi tanggung jawab hukum, etika bisnis, dan perlindungan konsumen dalam industri kuliner. Dengan langkah-langkah preventif yang tepat, pengawasan yang ketat, dan kolaborasi semua pihak yang terkait, diharapkan insiden serupa tidak akan terulang di masa mendatang, sehingga kepercayaan publik terhadap industri kuliner tetap terjaga.

Kesadaran dan penanganan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dan keamanan produk makanan di Dough Lab sangatlah penting. Dengan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kondisi lingkungan, praktik higiene penjamah makanan, dan potensi risiko kesehatan, Dough Lab dapat menciptakan lingkungan yang tidak hanya aman bagi pegawai tetapi juga bagi konsumen yang mengandalkan produk mereka.

Kasus Dough Lab menekankan pentingnya tanggung jawab pelaku usaha dalam memastikan keamanan produk yang dijual dan memberikan ganti rugi yang adil kepada konsumen. Perlindungan konsumen tidak hanya melibatkan sanksi perdata, tetapi juga memerlukan langkah-langkah preventif dalam pengawasan operasional perusahaan. Dengan demikian, pelaku usaha perlu lebih memperhatikan pelatihan pegawai dan sistem manajemen mutu untuk menghindari kejadian serupa di masa mendatang. Kesimpulan ini harus mengingatkan kembali pada prinsip yang diangkat oleh Eleanora (2018), tentang komitmen pelaku usaha dalam memastikan keselamatan konsumen dan tanggung jawab mereka dalam menjaga kualitas produk.

## REFERENSI

- Arinta, Silvia Novike., et al. 2023. Keracunan Permen Lunak pada Siswa Sekolah Dasar di Kota Blitar. *Jurnal Kesehatan*. 16(01).
- Eleanora, F. N. 2018. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha. *Jurnal Krtha Bhayangkara*, 12(2).
- Kitab Undang-Undang Pasal 1365 Hukum Perdata atau Burgerlijk Wetboek "BW", yaitu dalam Buku III "Tentang perikatan-perikatan yang dilahirkan demi Undang-Undang"
- Rika., Ritta Rum et al. 2015. Hubungan antara Lingkungan Rumah dan Sanitasi Makanan dengan Keberadaan Tikus di Kabupaten Boyolali. *Artikel Penelitian Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Sunarya, Ryanangga Oktafani. 2019. Gambaran Higiene dan Sanitasi Makanan di Kantin Kampus C Universitas Airlangga Surabaya. *Jurnal Kesehatan Lingkungan*. 11(2).
- Tamburion, G. D. 2021. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kuliner Terhadap Keamanan Pangan Konsumen di Era COVID-19. *Jurnal Hukum dan Perundang-undangan*, 10(12).
- UU Perlindungan Konsumen. (1999). Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Vikanaswari, D. A., & Sudjana, I. K. 2021. ePerlindungan Hukum Terhadap Konsumen Tentang Pelayanan Kesehatan Pasien Umum Dengan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum (JIM FH)*. 4 (3), hlm. 23-24