

**PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN PADA SITU
KOFFIE DIKOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untu Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



Oleh:

MUHAMMAD RIFKI

19100111080

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2024

PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM USAHA KEDAI KOPI SITU KOFFIE DIKOTA PADANG

Muhammad Rifki¹, Suamperi¹

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email : ikimagician16@gmail.com

ABSTRAK

Meningkatnya konsumsi kopi dan perubahan gaya hidup masyarakat menyebabkan mulai berkembangnya industri Coffee shop di Indonesia. Perkembangan warung kopi modern ini dapat terlihat di pusat-pusat perkotaan karena penduduk perkotaan memiliki sikap konsumtif yang lebih tinggi dibandingkan dengan penduduk pedesaan. Menurut ketentuan Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menetapkan kepastian hukum untuk menawarkan perlindungan kepada pelanggan. Rumusan masalah (1) Bagaimanakah pelaksanaan hak-hak konsumen dalam usaha kedai kopi Situ Koffie di kota padang ? (2) Apa sajakah kendala-kendala dalam pelaksanaan hak-hak konsumen di Situ Koffie? (3) Apa sajakah upaya yang dilakukan kedai Situ Koffie dalam mengatasi kendala yang terjadi dalam pemberian hak-hak konsumen ? Jenis penelitian yang digunakan yaitu yuridis sosiologis, sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara dan studi dokumen, dianalisis secara kualitatif. (1) Pelaksanaan hak-hak konsumen yaitu berupa pemenuhan janji atau pemenuhan permintaan konsumen dalam waktu secepat mungkin, pemberian informasi yang lengkap pada konsumen mengenai pekerjaan yang telah diselesaikan, cakupan pekerjaan, dan upaya dalam penjaminan mutu dan kualitas produk dari menu. (2) kendala-kendala dalam pemenuhan hak-hak konsumen yang adalah pemenuhan kecepatan waktu, pemberian informasi yang kurang, cakupan pekerjaan, pelayanan, dan cita rasa yang kadang tidak sesuai. (3) Upaya-upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha kedai kopi dalam mengatasi kendala yang terjadi yaitu, memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dilakukan, ganti rugi berupa pengembalian uang/perawatan kesehatan.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Hak Konsumen, Penyelesaian Sangketa

KATA PENGHANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraktuh.

Segala puji dan syukur penulis persembahkan yang sedalam dalamnya kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis telah dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN PADA SITU KOFFIE DI KOTA PADANG”** skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta. Shalawat beserta salam tidak lupa penulis sampaikan kepada Nabi junjungan kita yakni, Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman kebodohan ke zaman yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dari segi ilmiah maupun dari segi tata bahasa. Penulis menyadari betul skripsi ini bisa terselesaikan berkat adanya pihak-pihak yang turut memberikan bantuan, motivasi, semangat, saran, ide bahkan dukungan moril dan materiil yang penulis tidak mampu untuk membalas semua jasa

mereka. Semoga Allah SWT senantiasa berkenan melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta menjadi amal shaleh hendaknya.

Dengan rasa syukur yang terdalam penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak **Dr. (C) SUAMPERI, S.H.,M.H**, selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan, arahan, serta pemikiran dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
2. Bapak Hendriko Arizal, S.H., M.H selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dr. Yofiza Media S.H., M.H selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
4. Bapak Artha Naluriza Putra selaku pemilik usaha kedai kopi Situ Koffie, dan Bapak Dalma selaku manajer kedai kopi Situ Koffie, dan Bapak Hakim selaku karyawan kedai kopi Situ Koffie yang telah membantu penulis dalam proses penulisan dan penelitian skripsi ini.

5. Teristimewa Kedua Orang tua tersayang dan tercinta, Papa Benny Faizal dan Mama Dewi Sartika serta keluarga abang Eko Fayerton dan kakak Ika Dwi Melisa, Kakak Ike Sri Novita dan Teteh Monique Fayerton. Terimakasih atas doa dan dukungan yang tiada henti-hentinya, pengorbanan yang tulus dan motivasi serta kasih sayang yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Kepada sahabat penulis Muhammad Hafizh Al-Fajri, Fikri Yunandra, Putri Afisia Gusman, Dea Devina Falikha terimakasih atas waktu, dukungan dan telah menemani penulis dalam membuat skripsi ini hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini, baik moriil maupun materiil, dan bimbingan untuk penulisan, bertukar pikiran, serta memberikan motivasi dan semangat kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang dan bagi penulis sendiri.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Padang, 27 Februari 2024

Penulis

Muhammad Rifki

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| ABSTRAK..... | i |
| KATA PENGHANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| D. Metode Penelitian..... | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 12 |
| A. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum..... | 12 |
| a. Pengertian Perlindungan Hukum..... | 12 |
| b. Jenis-Jenis Perlindungan Hukum | 13 |
| c. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum | 15 |
| B. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen..... | 17 |
| a. Pengertian Konsumen..... | 17 |
| b. Tujuan Perlindungan Konsumen | 19 |
| c. Hak dan Kewajiban Konsumen | 20 |
| d. Asas-Asas Perlindungan Konsumen..... | 25 |

| | |
|--|-----------|
| C. Tinjauan tentang Pelaku Usaha..... | 26 |
| a. Pengertian Pelaku Usaha | 26 |
| b. Tanggung Jawab Pelaku Usaha..... | 27 |
| c. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha..... | 30 |
| D. Tinjauan tentang Kepercayaan dalam Pelayanan Bisnis Kedai Kopi..... | 31 |
| a. Kepercayaan dalam Pelayanan Bisnis Kedai Kopi..... | 31 |
| b. Peran Kepercayaan dalam Pelayanan Bisnis Kedai Kopi..... | 33 |
| c. Konsep terhadap Penerapan Pelayanan Bisnis Kedai Kopi..... | 35 |
| BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 37 |
| A. Pelaksanaan hak-hak konsumen dalam usaha kedai Situ Koffie di Kota Padang ? | 37 |
| B. Kendala-kendala dalam pelaksanaan perlindungan hak-hak konsumen di Situ Koffie di Kota Padang?..... | 41 |
| C. Upaya yang dilakukan kedai Situ Koffie dalam mengatasi kendala yang terjadi dalam pemberian hak-hak konsumen ? | 48 |
| BAB IV PENUTUP | 53 |
| A. Simpulan..... | 54 |
| B. Saran..... | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA | |