

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas pada bab pembahasan yang penulis susun, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan antusias masyarakat yang tinggi yang membuat kedai kopi menjadi lebih ramai tentu banyak pesanan yang membuat pelayan sedikit terganggu sehingga adanya kendala-kendala dalam pemenuhan hak-hak konsumen yang terdapat pada kedai situ koffie, kendala tersebut berupa pemenuhan kecepatan waktu, pemberian informasi yang kurang, cakupan pekerjaan, pelayanan, dan cita rasa yang kadang tidak sesuai yang disebabkan oleh beberapa faktor.
2. Pelaksanaan hak-hak konsumen dalam pemenuhan hak-hak perlindungan Konsumen pada kedai kopi Situ Koffie 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 cita rasa makanan yang stabil. Selain itu mengupayakan penjaminan mutu dan kualitas produk menu yang dikonsumsi berdasarkan standar operasional tertentu. Konsumen tidak cukup dilindungi mengenai kebijakan komplementer saja tetapi juga harus menggunakan

kebijakan kompensatoris guna meminimalisir resiko yang ditanggung oleh konsumen.

3. Upaya-upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha kedai kopi dalam mengatasi kendala yang terjadi pada konsumena yaitu, pabila terjadi kerugian terhadap konsumen yaitu, kedai kopi sudah antisipasi dengan cara tanggung jawab hukum yang terstruktur dan bertujuan tidak memperpanjang masalah. Upaya lain yang dilakukan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dilakukan, ganti rugi berupa pengembalian uang/perawatan kesehatan. Proses penyelesaian perkara tersebut mengutamakan proses secara kekeluargaan, namun tidak menutup kemungkinan melalui pengadilan/letigasi jika tidak ada kesepakatan penyelesaian secara damai.

B. Saran

1. Dalam bidang kuliner konsumen juga harus memperhatikan hak dan kewajibannya dalam mengetahui produk yang akan dikonsumsinya apakah aman untuk dirinya atau tidak. Misalnya pada produk kopi, apakah konsumen ada gangguan atau larangan kopi tertentu untuk tidak mengkonsumsinya, kemudian apakah tempat ia mengkonsumsi kopi tersebut aman dikonsumsi dan kelayakan fasilitasnya, dan hal lain yang perlu dikritis mandiri oleh konsumen guna untuk mewujudkan kebutuhan

yang aman dan sesuai permintaan dan konsumen diharapkan juga dapat lebih cerdas dalam berbelanja.

2. Selain itu, setiap pelaku usaha yang menjalankan usahanya pada bidang produk konsumsi dibebani tanggung jawab atas pencegahan perilaku yang tidak baik yang dapat merugikan konsumen. Oleh karena itu, untuk meminimalisir hal tersebut, setiap pelaku usaha harus menjamin produk, kualitas, tempat serta pelayanan yang diberikan kepada konsumen berenergi menciptakan keamanan, kenyamanan konsumen dalam menikmati produk yang mereka konsumsi.
3. Dalam penyelesaian Kendal-kendala yang ada, sebaiknya lebih diutamakan Memilih bahan baku yang stabil, agar cita rasa terjaga kestabilannya. Membuat SOP pembuatan minuman kopi dan makanan, Selain melakukan training karyawan, juga perlu membuat SOP pembuatan, karena dengan SOP, karyawan akan dengan mudah membuat resep secara konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Marzuki, 1983, *Metodelogi Riset*, PT. Haindita, Jakarta.
- Muchsin, 2003, *Perlindungan dan kepastian Hukum bagi Investor Indonesia*, Surakarta.
- Husni Syawali dan Neni Srilmaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen, Mandarmaju*, Bandung.
- Numadjito, 2002, *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung.
- Philipus M. Hadjon, 1989. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya.
- Sukmadinata, 2012, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung.
- R. Subekti 1995, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, P.T Grasindo, Jakarta.
- Wahyu Sasongko, 2012, *Mengenal Tata Hukum Indonesia*, Universitas Lampung, Bandar Lampung.

B. Peraturan Perundang-undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

C. Sumber Lainnya

- Wahyu Sasongko, 2012 *Mengenal Tata Hukum Indonesia*, Bandar Lampung, Universitas Bandar Lampung.
- Marcelo Leonardo, 2014, *Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang diperdagangkan*, Lex Privatum.

Dewi R.K, 2019, *Penerapan Asas Kepercayaan dalam Pelayanan Jasa pada Industri Pariwisata*, Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis.

Sarumpaet, 2018, *Perlindungan Konsumen dalam penerapan Asas Kepercayaan dalam Berbisnis*, Jurnal Ilmu Hukum.

Setiawan & Novitasari, 2020, *Analisis Pengaruh Kesepakatan Hukum, Kualitas Produk dan Layanan serta Kepercayaan terhadap Keputusan Pelanggan Kedai Kopi di Kota Padang*, Jurnal Ilmu Manajemen.

Suryanto, & Hermanto, B, 2018, *Implementasi Asas Kepercayaan dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*, Jurnal Administrasi Bisnis.

Memahami Bisnis Kedai Kopi Pada Masa Kini
<https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/bisnis/memahami-peluang-bisnis-kedai-kopi-di-masa-kini> Diakses pada 13 Juni 2023 Pukul 08.33.

Gaya Hidup Masyarakat menjadikan bisnis kuliner menjanjikan
<https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20170118121405-262-187137/gaya-hidup-masyarakat-menjadikan-bisnis-kuliner-menjanjikan> diakses pada 13 Juni 2023 Pukul 08.33

AEKI dan AICE, Industri Kopi Indonesia. http://aeki-aice.org/industri_kopi_aeki.html, diakses pada 13 Juni 2023 pukul 16.00.