

**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 Rifki<sup>1</sup>, Suamperi<sup>1</sup>**

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email : [ikimagician16@gmail.com](mailto: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

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

<b>C. Tinjauan tentang Pelaku Usaha.....</b>	<b>26</b>
a. Pengertian Pelaku Usaha .....	26
b. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	27
c. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	30
<b>D. Tinjauan tentang Kepercayaan dalam Pelayanan Bisnis Kedai Kopi.....</b>	<b>31</b>
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
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
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
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
A. Simpulan.....	54
B. Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Saat ini, operasi perdagangan dan perlindungan konsumen tidak dapat dipisahkan. Diantisipasi bahwa kegiatan komersial ini akan menghasilkan keseimbangan antara hak dan kewajiban perusahaan dan konsumen. Karena memuat regulasi untuk meningkatkan kesejahteraan, perlindungan konsumen di Indonesia mendapat perhatian positif. Bisnis dan konsumen dapat hidup berdampingan secara harmonis untuk menghasilkan ekonomi yang kuat dan masyarakat yang sejahtera. Kedai kopi adalah tempat yang utamanya menjual minuman kopi atau minuman lainnya.

Pelaku usaha, atau perusahaan yang memproduksi barang atau jasa, dan pelanggan, atau orang yang pada akhirnya memanfaatkan barang atau jasa tersebut untuk dirinya sendiri, memiliki interaksi yang mendasar dan berkelanjutan. Karena mereka berdua benar-benar menginginkan dan sangat bergantung satu sama lain, ikatan berkembang di antara mereka. Agar berhasil, bisnis sangat bergantung pada layanan pelanggan. Bisnis tidak dapat dijamin kelangsungan bisnisnya tanpa perbankan konsumen.<sup>1</sup>

Salah satu usaha yang sangat berkembang di kota padang saat ini adalah kedai kopi/coffe shop, perubahan gaya hidup masyarakat perkotaan

---

<sup>1</sup> Husni Syawali dan Neni Srilmaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandarmaju, Bandung, hlm.36



yang cenderung menyukai produk instan mengakibatkan bertambahnya jumlah pengusaha yang menciptakan produk instan dan praktis guna memenuhi kebutuhan konsumen. 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.

Munculnya UU Perlindungan konsumen juga sebagai bentuk kebutuhan masyarakat dalam kegiatan perekonomian memenuhi kebutuhannya. Melihat tersebut maka diadakannya regulasi tidak terlepas dari opini public, hal ini selaras dengan penjelasan susunan atau struktur tata hukum akan mengalami perubahan apabila muncul peraturan baru akibat dari perubahan social yang mendorong munculnya permintaan dan tuntutan dari masyarakat sebagai pendapat atau opini public.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Wahyu Sasongko, Mengenal Tata Hukum Indonesia, Bandar Lampung, Universitas Lampung, 2012, hlm3.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menitikberatkan pada mereka yang akan tunduk pada regulasi, yaitu konsumen dan pelaku usaha, sedangkan barang dan jasa menjadi sasaran pengendalian.

Ketentuan Pasal 3 mengatur tujuan perlindungan konsumen yaitu:

- a meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemandirian bela diri di kalangan konsumen.
- b Dengan melindungi mereka dari akses berbahaya dari penggunaan komoditas dan/atau jasa, nilai konsumen meningkat.
- c pelanggan menjadi lebih berdaya untuk memilih, menentukan, dan menuntut hak-hak mereka sebagai konsumen.
- d membangun sistem perlindungan konsumen dengan komponen keterbukaan informasi, kepastian hukum, dan akses informasi.
- e meningkatkan pemahaman pelaku usaha terhadap nilai perlindungan konsumen untuk menumbuhkan budaya etis dan bertanggung jawab dalam organisasi.
- f meningkatkan kualitas produk dan / atau layanan untuk melindungi kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pelanggan serta produksi produk dan/atau layanan perusahaan.

Pemerintah telah menerapkan langkah-langkah perlindungan konsumen untuk melindungi hak-hak konsumen. Namun demikian, terlepas dari adanya aturan tersebut, operator kedai kopi tetap sering melanggar hak pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengkaji bagaimana hak konsumen diterapkan di industri kedai kopi kota Padang.

Melihat dari sisi sejarah perkembangan kopi di Indonesia, sejak kopi menjadi salah satu komoditi andalan pemerintah hindia belanda pada awal tahun 1900-an, kopi-kopi yang dihasilkan oleh perkebunan yang dikelola pemerintah colonial belanda hampir semua ekspor. Dengan meningkatnya tariff hidup dan pergeseran gaya hidup masyarakat perkotaan di Indonesia telah mendorong terjadinya pergeseran dalam pola konsumsi kopi khususnya pada kaum muda saat ini.<sup>3</sup> Genarasi muda pada umumnya lebih menyukai kopi instan, salah satunya kopi yang disajikan pada kafe-kafe.

Kedai kopi adalah gabungan bar atau restoran. Pengamatan menunjukkan bahwa kedai kopi tersebut sebuah pusat interaksi sosial, yang mana sebagai tempat masyarakat untuk berkumpul dengan disajikan sekaligus minuman kopi sebagai hidangan. Kedai kopi juga merupakan suatu tempat yang menyuguhkan berbagai macam kopi dan ada juga yang menyediakan makanan, mulai dari makanan ringan dan juga makanan berat. Setiap kedai

---

<sup>3</sup> (AEKI dan AICE, Industri Kopi Indonesia) [http://www.aeki-aice.org/industri\\_kopi\\_aeki.html](http://www.aeki-aice.org/industri_kopi_aeki.html), diakses pada 13 Juni 2023 Pukul 16.00.

kopi memiliki keunikan tersendiri mulai dari tempat, konsep hingga variasi menu.

Selain populer di kalangan orang tua dan pebisnis, kedai kopi juga cukup digemari anak muda yang ingin bersantai, bertemu teman, atau bahkan belajar. banyaknya produsen atau perusahaan yang berlomba-lomba membuka kedai kopi dan mengajak klien atau konsumen untuk ikut serta dalam olahan kopi di kedai kopi. Tokonya sangat berbeda, mulai dari kedai kopi kelas atas hingga kedai kopi yang lebih tradisional.

Bisnis kopi harus mematuhi aturan tertentu saat menjual barangnya. Saat ini, tampak industri kedai kopi merupakan bisnis dengan konsep tempat, ide penjualan, konsep pengemasan, konsep menu, dan konsep pelayanan yang atraktif. Salah satu daya tarik dan sumber kepuasan bagi pelanggan adalah suasana dan pelayanan di setiap kedai kopi yang masing-masing memiliki ciri khasnya masing-masing.

Tingkat konsumsi masyarakat di masyarakat dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonominya yang terus meningkat, khususnya dalam hal wisata kuliner sebagai tujuan makan di luar atau sekadar menyeruput kopi. Dalam masyarakat saat ini, sebuah restoran untuk bersantap diharapkan tidak hanya menawarkan menu makanan dan minuman yang lezat tetapi juga fasilitas yang menghibur dan suasana unik yang dapat menghibur dan menghilangkan

kemonotonan, oleh karena itu diperlukan fasilitas yang mendukung hal tersebut.<sup>4</sup>

Salah satu kota di Indonesia dengan perekonomian yang berkembang pesat adalah Padang, termasuk bisnis kedai kopi. Namun, seringkali terdapat konflik antara pemilik bisnis kedai kopi dengan konsumennya. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti ketidaktransparan dalam penyajian informasi mengenai produk yang ditawarkan, kualitas produk yang buruk, lambatnya pelayanan, dan sebagainya

Salah satu usaha paling terkenal di kota Padang adalah kedai kopi. Namun, seringkali konsumen mengalami masalah terkait dengan pelayanan yang tidak memadai dari pihak penyedia jasa bisnis kedai kopi. Permasalahan ini melibatkan aspek tanggung jawab hukum yang harus ditanggung oleh pihak penyedia jasa bisnis terhadap konsumen. Tanggung jawab pihak penyedia jasa bisnis kedai kopi mencakup berbagai aspek, antara lain kualitas produk yang tidak bagus, kebersihan dan sanitasi tempat usaha sehingga memberikan rasa ketidaknyamanan konsumen, serta penyediaan informasi yang jelas dan akurat kepada konsumen.<sup>5</sup>

Ketika pihak penyedia jasa bisnis kedai kopi tidak memenuhi standar yang diharapkan dalam hal kualitas produk, konsumen dapat mengalami

---

<sup>4</sup> <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20170118121405-262-187137/gaya-hidup-masyarakat-menjadikan-bisnis-kuliner-menjanjikan> diakses pada 13 Juni 2023 Pukul 08.33

<sup>5</sup> <https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/bisnis/memahami-peluang-bisnis-kedai-kopi-di-masa-kini> diakses pada 13 Juni 2023 pukul 08.33.

dampak negatif seperti kesehatan yang terganggu atau merasa tidak puas dengan rasa dan cita rasa kopi yang disajikan. Selain itu, kebersihan dan sanitasi tempat usaha juga menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan konsumen. Jika pihak penyedia jasa bisnis kedai kopi tidak menjaga kebersihan dan sanitasi dengan baik, konsumen dapat terpapar risiko kesehatan dan kebersihan yang buruk.

Selanjutnya, pihak penyedia jasa bisnis kedai kopi juga memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang tepat dan tidak memihak mengenai produk yang mereka sajikan. Hal ini mencakup informasi mengenai asal-usul kopi, proses produksi, komposisi bahan, dan potensi alergen yang ada. Jika pihak penyedia jasa bisnis kedai kopi tidak memberikan informasi yang memadai atau memberikan informasi yang salah, konsumen dapat menghadapi risiko kesehatan dan kekecewaan.

Dalam konteks ini, perlu adanya analisis hukum yang mendalam mengenai terpenuhinya hak-hak konsumen oleh penyedia jasa bisnis kedai kopi dalam memberikan pelayanan yang memadai kepada konsumen di Kota Padang. Hal ini mencakup kajian mengenai regulasi yang berlaku, perlindungan konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen yang merasa dirugikan akibat pelayanan yang tidak memadai.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik meneliti dan mengetahui penerapan hak-hak konsumen terhadap pelayanan bisnis kedai kopi dalam di Kota Padang, Mengingat latar belakang isu-isu tersebut di atas, penulis termotivasi untuk membahas mengenai **“PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN PADA SITU KOFFIE DI KOTA PADANG”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah dijelaskan sebelumnya, maka permasalahan selanjutnya yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan hak-hak konsumen dalam usaha Kedai Situ Koffie di kota padang ?
2. Apa sajakah kendala-kendala dalam pelaksanaan perlindungan yang dilakukan pelaku usaha Situ Koffie terhadap konsumen ?
3. Apa sajakah upaya yang dilakukan pelaku usaha kedai Situ Koffie dalam mengatasi kendala pemberian hak-hak konsumen?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam pelaksanaan perlindungan yang dilakukan pelaku usaha Situ Koffie terhadap konsumen.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan hak-hak konsumen dalam usaha kedai Situ Koffie di kota padang

3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan pelaku usaha kedai Situ Koffie dalam mengatasi kendala pemberian hak-hak konsumen

## **D. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini akan didasarkan pada data primer yang dikumpulkan dari observasi (*observasi*) dan wawancara. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis sosiologis, atau (*socio legal research*). Pendekatan ini bertujuan untuk mengkaji baik ketentuan perundang-undangan yang relevan maupun apa yang terjadi dalam kehidupan masyarakat. Dalam penelitian ini, data sekunder digunakan sebagai titik tolak, dan data primer dijadikan landasan setelah data sekunder.

### **2. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan dari sumber hukum awal yang relevan dengan isu-isu yang sedang dibahas dan diteliti.<sup>6</sup> Yang mana data ini diperoleh dari kedai kopi Situ Koffie dan dari hasil wawancara dengan pemilik usaha kedai kopi Situ Koffie beserta dengan manajer dan karyawan kedai kopi Situ Koffie.

---

<sup>6</sup> Marzuki, 1983. *Metodelogi Riset*. PT. Haindita, Jakarta, hlm. 56.



b. Data Sekunder

Data sekunder yang bersumber dari buku-buku, sebagai pelengkap untuk data primer. Sumber data sekunder berbentuk sumber data tertulis yang mendapatkan landasan teori dari kajian pustaka melalui buku-buku ilmiah, peraturan perundang-undangan, hasil penelitian, literatur, dan situs internet yang berhubungan dengan penelitian ini. Sumber data sekunder meliputi buku, artikel, dokumen, dan situs web yang berkaitan dengan penelitian yang mencakup sumber hukum tekstual dengan landasan teoretis dan tinjauan pustaka.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Dokumen

Menggunakan studi dokumen sebagai metode pengumpulan data kualitatif.<sup>7</sup> Pada studi ini peneliti mencari landasan teoritis dalam permasalahan ini, studi dokumen juga memberikan informasi yang konteks, dan dapat di analisis sebagaimana observasi serta wawancara yang diperoleh relative mudah.

b. Wawancara

Wawancara adalah informasi yang di dapatkan dalam kegiatan Tanya jawab yang dilakukan secara lisan. Responden dalam wawancara ini adalah pemilik salah satu kedai kopi di kota padang. Wawancara ini dilakukan secara langsung dengan responden untuk mendapatkan

---

<sup>7</sup> Sukmadinata, 2012, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung, hlm. 109.

informasi secara yang dibutuhkan dengan kumpulan pertanyaan penulis pertanyaan-pertanyaan tersebut dipersiapkan sebelumnya dan dikembangkan sesuai dengan isu-isu yang dibahas.

#### **4. Analisis Data**

Data yang diperoleh dari penelitian ini bersifat kualitatif, prosesnya berulang dan induktif, penelitian ini dimulai dengan pertanyaan atau persoalan, mengumpulkan data, menganalisis data yang sudah dikumpulkan, dan mulai merumuskan teori. Penggunaan analisis data yang bersifat kualitatif karena teknik pengumpulan datanya bersumber dari wawancara dan pengamatan yang kemudian dikaitkan dengan sumber data sekunder berupa buku-buku, literature, dan teori konseptual yang berkaitan dengan penyelidikan kita, yang selanjutnya mengkaji permasalahannya dengan menganalisis permasalahan dan menarik sebuah kesimpulan untuk memperoleh hasilnya. Yang menjadi responden pada wawancara ini Bapak Artha Naluzuri Putra selaku pemilik usaha kedai kopi Situ Koffie, Bapak Dalma selaku manejer pada kedai kopi Situ Koffie dan Bapak Hakim selaku karyawan kedai kopi Situ Koffie.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **1. Tinjauan umum tentang Perlindungan Hukum**

##### **a) Pengertian Perlindungan Hukum**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia atau disingkat KBBI pengertian perlindungan merupakan tempat berlindung, atau perbuatan hal yang melindungi, sedangkan secara etimologi hukum artinya hukum yang berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, supaya kepentingan manusia terlindungi. Menurut Harjono perlindungan hukum merupakan perlindungan yang menggunakan sarana hukum yang kemudian berlaku untuk perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu, yaitu kepentingan yang perlu dilindungi dalam sebuah hak hukum.<sup>8</sup>

Perlindungan hukum erat kaitannya dengan hak seseorang berada dalam perlindungan secara hukum dan hak rasa aman. Hal ini tercantum dalam Pasal 28 huruf G Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945:

1. Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, masyarakat, martabat dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari

---

<sup>8</sup> Harjono, 2008. *Konstitusi Sebagai Rumah Bangsa*, Sekretariat Jendral dan Kepanitaraan Mahkamah Konstitusi, hlm.357.

ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.

2. Setiap orang berhak untuk bebas dari penyiksaan atau perlakuan yang merendahkan derajat martabat manusia dan berhak memperoleh suaka politik dari Negara lain.

Perlindungan hukum merupakan perbuatan melindungi setiap orang yang melanggar hukum atau hak orang lain, yang dilakukan oleh pemerintah melalui aparat penegak hukum dengan cara tertentu berdasarkan undang-undang atau peraturan yang berlaku.

#### **b) Jenis-Jenis Perlindungan Hukum**

Bentuk perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon<sup>9</sup> :

1. Perlindungan hukum preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah untuk mencegah terjadinya pelanggaran, yang mana subjek hukum mendapatkan kesempatan untuk mengajukan pendapatnya, sehingga pemerintah terdorong untuk berhati hati dalam mengambil keputusan.

2. Perlindungan hukum represif

Perlindungan represif ini lebih ditujukan pada penyelesaian sengketa, yang penanganannya dilakukan oleh Pengadilan umum dan pengadilan administrasi di Indonesia.

---

<sup>9</sup> Philipus M. Hadjon, 1989, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, hlm.20.

Bentuk Perlindungan Hukum menurut Muchsin<sup>10</sup> :

1. Perlindungan hukum preventif

Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan yang diberikan pemerintah untuk mencegah pelanggaran, hal ini diberikan melalui perturan perundang undang, yang menjadi pengingat agar tidak terjadinya pelanggaran.

2. Perlindungan hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir yang berupa denda, penjara dan hukum tambahan suatu sangketa atau sudah terjadinya pelanggaran.<sup>11</sup>

Keadilan dibentuk oleh pemikiran yang benar, dilakukan secara adil dan jujur serta bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan. Rasa keadilan dan hukum harus ditegakkan berdasarkan Hukum Positif untuk menegakkan keadilan dalam hukum sesuai dengan realitas masyarakat yang menghendaki tercapainya masyarakat yang aman dan damai. Keadilan harus dibangun sesuai dengan cita hukum (*Rechtidee*) dalam negara hukum (*Rechtsstaat*), bukan negara kekuasaan (*Machtsstaat*). Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, penegakkan hukum harus memperhatikan 4 unsur :

---

<sup>10</sup> Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor Indonesia*, Surakarta, hlm. 20.

<sup>11</sup> *Ibid*

- a) Kepastian hukum (*Rechtssicherheit*)
- b) Kemanfaat hukum (*Zweckmassigkeit*)
- c) Keadilan hukum (*Gerechtigkeit*)
- d) Jaminan hukum (*Doelmatigkeit*).<sup>12</sup>

Penegakan hukum dan keadilan harus menggunakan jalur pemikiran yang tepat dengan alat bukti dan barang bukti untuk merealisasikan keadilan hukum dan isi hukum harus ditentukan oleh keyakinan etis, adil tidaknya suatu perkara. Persoalan hukum menjadi nyata jika para perangkat hukum melaksanakan dengan baik serta memenuhi, menepati aturan yang telah dibakukan sehingga tidak terjadi penyelewengan aturan dan hukum yang telah dilakukan secara sistematis, artinya menggunakan kodifikasi dan unifikasi hukum demi terwujudnya kepastian hukum dan keadilan hukum.

### **c) Bentuk Perlindungan Hukum**

Bentuk perlindungan hukum yang paling nyata adalah adanya lembaga penegak hukum seperti pengadilan, kejaksaan, kepolisian dan lembaga. Hal ini sejalan dengan pemahaman Soedjono Dirdjosisworo tentang hukum yang mengemukakan bahwa hukum memiliki makna ganda dalam

---

<sup>12</sup> Ishaq. 2009 *Dasar-dasar Ilmu Hukum*. Jakarta. Sinar Grafika, hal. 43

masyarakat, dan salah satu konsep hukum yang paling nyata adalah keberadaan lembaga penegak hukum.<sup>13</sup>

Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, agar kepentingan manusia terlindungi, hukum harus dilaksanakan secara profesional. Pelaksanaan hukum dapat berlangsung normal, damai, dan tertib. Hukum yang telah dilanggar harus ditegakkan melalui penegakkan hukum. Penegakkan hukum menghendaki kepastian hukum, kepastian hukum merupakan perlindungan yustisiabile terhadap tindakan sewenangwenang. Masyarakat mengharapkan adanya kepastian hukum karena dengan adanya kepastian hukum masyarakat akan tertib, aman dan damai. Masyarakat mengharapkan manfaat dalam pelaksanaan penegakkan hukum.

Hukum adalah untuk manusia maka pelaksanaan hukum harus memberi manfaat, kegunaan bagi masyarakat jangan sampai hukum dilaksanakan menimbulkan keresahan di dalam masyarakat. Masyarakat yang mendapatkan perlakuan yang baik dan benar akan mewujudkan keadaan yang tata tentrem raharja. Hukum dapat melindungi hak dan kewajiban setiap individu dalam kenyataan yang senyatanya, dengan perlindungan hukum yang kokoh akan terwujud tujuan hukum secara umum: ketertiban, keamanan, ketentraman, kesejahteraan, kedamaian, kebenaran, dan keadilan.

---

<sup>13</sup> Philipus M.Hadjon, 1989, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu,

Aturan hukum baik berupa undang-undang maupun hukum tidak tertulis, dengan demikian, berisi aturan-aturan yang bersifat umum yang menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam hidup bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan semacam itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum.

## **2. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen**

### **a. Pengertian Konsumen**

Pengertian Konsumen menurut hukum perlindungan (atau selanjutnya disebut dengan (UUPK). konsumen di Indonesia dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kosumen sebagaimana dimaksud Pasal 1 angka (2) dirumuskan pengertian 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 diperdagangan”.<sup>14</sup>

Perlindungan konsumen adalah masalah kepentingan manusia, sehingga negara-negara di seluruh dunia ingin dapat mencapainya.

---

<sup>14</sup> Marcelo Leonardo, 2014, *Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang diperdagangkan*, Lex Privatum, Volume 2 Nomor 3, hlm.58



Untuk mewujudkan perlindungan konsumen, hendaknya terlebih dahulu kita melihat situasi peraturan perundang-undangan Indonesia, khususnya peraturan atau keputusan yang memberikan perlindungan bagi masyarakat, sehingga bentuk hukum perlindungan konsumen yang ditetapkan sesuai dengan yang diperlukan bagi konsumen Indonesia dan keberadaannya tepat apabila diletakkan di dalam kerangka sistem hukum nasional Indonesia.<sup>15</sup>

Menurut Ahmadi Miru Perlindungan Konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum, serta diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Oleh sebab itu perlindungan konsumen sangat perlu untuk ditegakkan karena terkait dengan kewajiban serta hak-hak konsumen dan produsen.<sup>16</sup>

Hukum Perlindungan Konsumen menurut Zulham dapat dikategorikan dalam dua aspek, antara lain yaitu:<sup>17</sup>

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.

---

<sup>15</sup> Nurmadjito, 2002, *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, hlm.8

<sup>16</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2011, hlm. 1.

<sup>17</sup> Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, hlm. 22.

2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Jadi keberadaan Hukum Perlindungan Konsumen ini adalah sebuah upaya dalam mengatur dan melindungi konsumen, dalam interaksi jual beli barang atau jasa. Sehingga hak-hak konsumen dapat dipenuhi dan diatur oleh undang-undang.

#### **b. Tujuan Perlindungan Konsumen**

Menurut Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, asas perlindungan adalah: “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Upaya perlindungan hukum bagi konsumen, Hak Konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan perlindungan pada saat menggunakan barang dan jasa. Memilih dan memperoleh barang dan/atau jasa berdasarkan informasi yang akurat, jelas dan jujur tentang syarat dan jaminan barang jasa, berdasarkan nilai tukar syarat dan jaminan yang membuktikan untuk mendengar komentar dan keluhan mereka. pelayanan yang adil, jujur dan tidak diskriminatif dan memberikan ganti rugi, ganti rugi atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kontrak dan tidak sebagaimana mestinya.

Untuk melindungi konsumen dari kerugian barang yang diproduksi atau diperdagangkan oleh pelaku usaha dan untuk menghindari menghalangi upaya hukum konsumen. Secara normatif diatur bahwa pelaku perdagangan dilarang memproduksi dan memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jika pelaku usaha melanggar larangan ini, mereka akan dikenakan sanksi hukum.

**c. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Hak konsumen diatur di dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Hak dan konsumen yaitu :

- a Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapat barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d Hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

- g Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif.
- h Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Konsumen mengatur tentang kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:

- a Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian, pemanfaatan barang dan atau/jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau/jasa Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- c Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

J.F Kenedy mengemukakan empat hak konsumen yang harus dilindungi, meliputi :

- a. Hak memperoleh keamanan
- b. Hak memilih

- c. Hak mendapatkan informasi
- d. Hak untuk mendengar

YKLI menambahkan satu hak dasar lagi sebagai pelengkap empat hak konsumen yang dikemukakan oleh J.F Kenedy yaitu hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, sehingga keseluruhan dikenal sebagai panca hak konsumen.<sup>18</sup>

Adapun hak-hak konsumen yang secara universal diakui dan wajib dilindungi dan dihormati, antara lain yakni<sup>19</sup>:

1. Hak keamanan dan keselamatan, yaitu Hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila memakai suatu produk.
2. Hak untuk memilih, yaitu Hak ini dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak ini, konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak suatu produk termasuk juga untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya. Hak ini dimiliki oleh konsumen hanya jika ada alternatif pilihan dari jenis produk tertentu, karena jika suatu produk dikuasai secara monopoli oleh suatu

---

<sup>18</sup> Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : Penerbit P.T Grasindo, hlm.16.

<sup>19</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Op.Cit. hlm. 49.

produsen/pelaku usaha atau dengan kata lain tidak ada pilihan lain (barang maupun jasa), maka dengan sendirinya hak untuk memilih tidak berfungsi.

3. Hak untuk memperoleh informasi, yakni Hak atas informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk. Informasi tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada produk maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen/pelaku usaha, baik melalui media cetak maupun media elektronik.

4. Hak untuk didengar, yakni hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, atau berupa pengaduan atas kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk atau berupapernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan

pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini disampaikan baik secara perorangan maupun kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya BPSK.

5. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut, Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan suatu produk melalui jalur hukum.

6. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen, Hak ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk. Dengan adanya pendidikan bagi konsumen diharapkan konsumen dapat lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

7. Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif maksud hak ini adalah hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya.

8. Hak untuk memperoleh ganti kerugian Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini terkait dengan penggunaan produk yang

telah merugikan konsumen baik yang berupa kerugian materi maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen. Hak ini dapat diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

9. Hak untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari akibat permainan harga secara tidak wajar oleh pelaku usaha. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang atau jasa yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.

**d. Asas Asas Perlindungan Konsumen**

Asas perlindungan konsumen yang di atur dalam pasal 2 UU

Perlindungan Konsumen:

a Asas manfaat

Mengamatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b Asas keadilan

Partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku



usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c Asas keseimbangan

Memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual.

d Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Memberikan jaminan atau keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang di konsumsi dan di gunakan

e Asas kepastian hukum

Pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan hukum secara teori adalah memberikan perlindungan hak-hak manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut dijamin untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

### **3. Tinjauan tentang Pelaku Usaha**

#### **a. Pengertian Pelaku Usaha**

Pengertian pelaku usaha menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 1

ayat 3 yang menyatakan bahwa pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

**b. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Menurut Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha adalah:

- a Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dalam hukum perdata dasar dari sebuah pertanggungjawaban ada dua yaitu kesalahan dan resiko sehingga dikenallah pertanggungjawaban atas dasar kesalahan atau liability without based on fault yang mengandung arti seseorang harus bertanggung jawab atas kesalahan yang diperbuatnya dan telah merugikan orang lain; dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal dengan liability without fault yang sering disebut dengan tanggung jawab resiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yang berarti bahwa pelaku usaha sebagai tergugat langsung bertanggung jawab sebagai resiko atas usahanya.<sup>20</sup>

Secara umum prinsip tanggung jawab dalam ilmu hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

- a. Prinsip Tanggung Jawab Atas Dasar Praduga (Rebuttable Presumption Of Liability Principle ).

Prinsip praduga dikategorikan atas dua bentuk, pertama yaitu prinsip praduga yang menyatakan untuk selalu bertanggung jawab sampai dengan ia dapat membuktikan dirinya tidak bersalah, yang demikian hal ini dilakukan oleh tergugat. Dasar pemikiran teori pembuktian beban adalah seseorang tetap dianggap bersalah sampai ia dapat membuktikan sebaliknya

---

<sup>20</sup> Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010, hlm. 48.

bahwa ia tidak bersalah. Hal ini tentu bertentangan dengan hukum lazim yaitu bertentangan dengan asas praduga tidakbersalah. Namun jika diterapkan pada konsumen, hal ini akan menjadi sangat relevan. Bila teori ini digunakan maka pembuktian harus dilakukan oleh si pelaku usaha sebagai tergugat. Namun hal ini tidak menyebabkan konsumen dapat menggugat pelaku usaha sesukanya karena kedudukan konsumen selaku penggugat tidak selalu benar dan tetap terbuka untuk di gugat balik oleh pelaku usaha jika ia gagal menunjukkan kesalahan pelaku usaha tersebut.

- b. Prinsip Praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab.  
(Presumption Nonliability Principle)

Prinsip ini membebankan pembuktian kepada penggugat. Misalnya dalam jual beli secara elektronik, kerusakan atas barang yang dibelinya setelah tiba di tangan konsumen adalah tanggung jawab dari sang konsumen itu sendiri, dalam hal ini pelaku usaha tidak dapat dituntut pertanggung jawabannya.

- c. Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha namun dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen padahal yang seharusnya pihak pelaku usaha tidak diperbolehkan secara sepihak menentukan klausula yang dapat merugikan

konsumen, termasuk membatasi tanggung jawabnya, jika ada pembatasan mutlak harus pula ada peraturan perundang-undangan yang jelas.

**c. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak pelaku usaha dapat dilihat dalam Pasal 6 tersebut yaitu:

- a Hak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berisi mengenai kewajiban pelaku usaha yaitu:

- a Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- f Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

#### **4. Tinjauan tentang Kepercayaan dalam pelayanan Bisnis Kedai Kopi**

##### **a. Kepercayaan dalam pelayanan Bisnis Kedai Kopi**

Kepercayaan dalam Pelayanan Bisnis adalah prinsip-prinsip dasar yang harus diterapkan oleh semua pelaku bisnis untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, serta menjaga reputasi yang baik dalam dunia bisnis. Dalam konteks kedai kopi, penerapan asas kepercayaan dalam pelayanan bisnis dapat membantu

meningkatkan kualitas layanan, memperkuat citra merek, dan memperluas jaringan pelanggan.<sup>21</sup>

Salah satu aspek penerapan kepercayaan dalam pelayanan bisnis kedai kopi adalah Kualitas Produk dan Layanan. Kualitas produk yang baik di kedai kopi dapat mencakup kopi yang segar dan berkualitas tinggi, serta makanan ringan yang sehat dan lezat. Selain itu, kualitas layanan juga sangat penting, termasuk keramahan dan kecepatan pelayanan, serta kemampuan untuk memberikan saran atau rekomendasi yang tepat kepada pelanggan.<sup>22</sup>

Kejujuran dan Integritas juga merupakan aspek penting dalam pelayanan bisnis kedai kopi. Kedai kopi harus memberikan informasi yang jujur dan akurat mengenai produk atau layanan yang ditawarkan, serta tidak melakukan penipuan atau taktik penjualan yang tidak etis. Misalnya, memberikan informasi tentang bahan-bahan yang digunakan dalam kopi atau makanan yang disajikan dan menjelaskan dengan jelas tentang proses pembuatannya.

Pelayanan Pelanggan yang Baik juga menjadi aspek penting dalam pelayanan bisnis kedai kopi. Pelanggan harus merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik, dan kedai kopi harus merespon dengan

---

<sup>21</sup> Dewi, R. K. (2019), *Penerapan Asas Kepercayaan dalam Pelayanan Jasa pada Industri Pariwisata*, Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis, 1(1), hlm, 26-33.

<sup>22</sup> Suryanto, T., & Hermanto, B. (2018), *Implementasi Asas Kepercayaan Dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 62(2), hlm, 39-48.

cepat dan efektif terhadap keluhan dan permintaan pelanggan, serta memberikan solusi yang tepat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.<sup>23</sup> Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan dengan mereka.

Terakhir, Keamanan Data Pelanggan juga harus menjadi perhatian penting dalam pelayanan bisnis kedai kopi. Kedai kopi harus menjaga kerahasiaan dan keamanan data pelanggan, serta menghindari penggunaan data secara tidak etis atau ilegal.

Dalam keseluruhan, penerapan asas kepercayaan dalam pelayanan bisnis kedai kopi sangat penting untuk membangun reputasi yang baik dan memperluas jaringan pelanggan. Oleh karena itu, para pelaku bisnis kedai kopi harus memperhatikan semua aspek tersebut untuk memastikan kesuksesan bisnis jangka panjang.

#### **b. Peran Kepercayaan dalam Pelayanan Bisnis Kedai Kopi**

Peran kepercayaan dalam pelayanan bisnis kedai kopi di Kota Padang sangat penting untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, serta mempertahankan reputasi yang baik dalam dunia bisnis. Ada beberapa peran penting yang dapat diidentifikasi, yaitu:<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Sarumpaet, S. (2018), *Perlindungan Konsumen dalam Penerapan Asas Kepercayaan dalam Berbisnis*, Jurnal Ilmu Hukum dan Pembangunan, 4(3), hlm, 264-273.

<sup>24</sup> *Ibid.*



semua ketentuan hukum yang berlaku dalam menjalankan bisnis. Hal ini termasuk memenuhi standar kebersihan dan kesehatan, serta memiliki izin usaha yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

a. Kualitas Produk dan Layanan: Kedai kopi harus memberikan produk dan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini meliputi pengiriman minuman yang tepat waktu, menggunakan bahan baku yang berkualitas, serta memberikan pelayanan yang baik dan ramah terhadap pelanggan.

b. Kejujuran dan Integritas: Kedai kopi harus bertindak dengan kejujuran dan integritas dalam segala aspek bisnisnya. Hal ini meliputi memberikan informasi yang jujur dan akurat mengenai produk atau layanan yang ditawarkan, serta tidak melakukan penipuan atau taktik penjualan yang tidak etis.

Dalam konteks bisnis kedai kopi di Kota Padang, asas kepercayaan sangat penting karena persaingan usaha yang semakin ketat di era digital ini. Pelanggan akan lebih memilih kedai kopi yang mereka percayai dan memberikan layanan yang baik serta produk yang berkualitas.<sup>25</sup> Kedai kopi yang mampu memenuhi semua aspek asas kepercayaan dalam pelayanan bisnisnya dapat membangun citra yang

---

<sup>25</sup> Setiawan, A., & Novitasari, Y, (2020), *Analisis Pengaruh Kepatuhan Hukum, Kualitas Produk dan Layanan, serta Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kedai Kopi di Kota Padang*, Jurnal Ilmu Manajemen, 8(2), hlm, 134-145.

baik dan meningkatkan kepercayaan pelanggan, sehingga dapat mempertahankan keberlangsungan bisnisnya dalam jangka panjang.

**c. Konsep Terhadap Penerapan Kepercayaan dalam Pelayanan Bisnis Kedai Kopi.**

Konsep terhadap penerapan kepercayaan dalam pelayanan bisnis toko kopi di Kota Padang melibatkan beberapa elemen penting. Pertama, kualitas produk dan layanan menjadi konsep yang sangat relevan. Toko kopi perlu menjaga kualitas biji kopi yang digunakan, proses pengolahan yang baik, dan menyajikan kopi dengan cita rasa yang konsisten. Dengan menjaga kualitas yang baik, toko kopi dapat membangun kepercayaan konsumen dan memenuhi harapan mereka terhadap pengalaman yang memuaskan.

Selanjutnya, konsep keaslian dan diferensiasi juga memiliki peranan penting. Dalam industri kopi yang kompetitif, toko kopi perlu mengembangkan keunikan dan ciri khasnya sendiri. Hal ini dapat meliputi pemilihan biji kopi yang langka atau khas daerah tertentu, metode pemrosesan yang unik, atau penyajian kopi dengan sentuhan kreatif. Dengan menawarkan sesuatu yang berbeda dan menonjol, toko kopi dapat menarik perhatian konsumen dan membangun kepercayaan sebagai tempat yang unik dan istimewa.

Terakhir, konsep komunikasi dan interaksi juga sangat penting. Toko kopi perlu menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen,

baik melalui promosi yang jelas dan informatif, maupun melalui interaksi langsung saat pelayanan. Memberikan penjelasan tentang kopi yang ditawarkan, menjawab pertanyaan konsumen dengan ramah, dan mendengarkan masukan atau keluhan dengan baik adalah bagian penting dalam penerapan asas kepercayaan. Dengan berkomunikasi dengan baik, toko kopi dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan konsumen dan meningkatkan kepercayaan mereka.

Dengan memperhatikan konsep-konsep ini, toko kopi di Kota Padang dapat menerapkan asas kepercayaan dalam pelayanan bisnis mereka. Hal ini akan membantu menciptakan pengalaman yang positif bagi konsumen, membangun reputasi yang baik, dan memperluas jangkauan pelanggan di Kota Padang.

### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN**

##### **A. Pelaksanaan hak-hak konsumen dalam usaha kedai koffee di kota padang.**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pemilik kedai kopi iya mengatakan sudah menggemari kuliner dan kopi maka dengan itu yang membuka usaha yang cocok dengan kegemarannya usahanya dimulai sejak tahun 2020 berlokasi di Jalan Flamboyan, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, melihat antusias konsumen yang tinggi membuat pemilik meningkatkan bahan dasar minuman dan makanan serta sumberdaya manusia pada akhirnya kedai kopi menjadi sangat ramai, namun karena begitu banyak pesanan bahkan keramaian membuat pelayanan sedikit terganggu terkadang lengah sampai sebelum waktu tutup kafe beberapa makanan dan minuman sudah habis terjual.<sup>26</sup>

Dengan adanya permasalahan yang terjadinya pihak kedai kopi pun memberikan perhatian yang ekstra agar kejadian tersebut tidak terulang kembali dengan mengadakan briefing kepada karyawan agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan makan dan minum yang disajikan serta dilakukan pengecekan seluruh bahan bahan makanan agar sudah sesuai dengan stok dan standarisasi hal yang telah pelaku usaha lakukan untuk

---

<sup>26</sup> Wawancara dengan Pemilik Kedai Situ Koffie Kopi Artha Naluriza Putra pada tanggal 14 Januari 2024 Pukul 15.00.

bertanggung jawab atas kelalaian tersebut mampu meredakan keluhan dari konsumen.<sup>27</sup>

Untuk melayani beberapa konsumen yang memberikan komplain maka salah satu karyawan coffee tersebut telah memberikan pilihan bagi konsumen tersebut apakah makanan dan minuman yang telah dipesan tidak sesuai dengan apa yang ada di pesam ingin diganti dengan makanan dan minum lainnya atau diganti dengan refund sesuai jumlah yang terdapat di dalam struk namun hal yang biasa terjadi demi mengurangi kerugian pelaku usaha dalam bentuk refund pelaku usaha memberikan gantirugi berupa pergantian makanan dan minuman untuk bertanggung jawab atas kelalaiannya<sup>28</sup>

Pemenuhan perlindungan hak-hak konsumen suatu kewajiban yang perlu dilakukan pelaku usaha yang bertujuan mengasihkan keamanan dan mencegah terjadinya kerugian kerugian, jika hak-hak tidak dipenuhi maka konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha yang mana gugatan ini dapat dilakukan melalui pengadilan maupun luar pengadilan.

Perlindungan hak konsumen pada usaha kedai kopi Situ Koffie yaitu pemenuhan janji atau pemenuhan permintaan konsumen dalam waktu secepat

---

<sup>27</sup> Wawancara dengan Pemilik Kedai Kopi Situ Koffie Artha Naluriza Putra pada tanggal 14 Januari 2024 Pukul 15.00.

<sup>28</sup> Wawancara dengan Manejer Kedai Kopi Situ Koffie Dalam pada tanggal 17 Januari 2024 Pukul 10.00.

mungkin, maksudnya setiap pesanan yang dipesan konsumen karyawan yang bekerja pada kedai kopi diminta untuk segera menyiapkan pesanan konsumen secepatnya untuk menghindari ketidaknyamanan konsumen dalam menunggu, biasanya dalam proses pesanan tergantung jenis makana dan minuman yang dipesan, biasanya memakan waktu 10-15 menit lamanya.<sup>29</sup>

Pelayanan yang dilakukan dengan penuh kesopanan, pada kedai kopi Situ Koffie ini, karyawan diminta untuk selalu ramah dan penuh senyuman dalam melayani konsumen, dan bersikap sebaik mungkin guna untuk kenyamanan konsumen dalam berkunjung, terkait pelayanan ini kedai kopi Situ Koffie mempunyai SOP dalam pelayanan yaitu sebagai berikut :

- Menyapa konsumen saat pertama kali terhubung.
- Menanyakan apa yang dibutuhkan atau apa yg diinginkan konsumen.
- Mendengarkan apa yang konsumen sampaikan.
- Selalu mengulang kembali pertanyaan yang disampaikan dan pesanan yang dipesan guna untuk memperjelas maksud dan keinginan konsumen.
- Proses pembayaran dengan cepat.
- Tawarkan program diskon (Jika ada).
- Ucapan Terimakasih.

---

<sup>29</sup> Wawancara dengan Manejer Kedai Kopi Situ Koffie Dalam pada tanggal 17 Januari 2024 Pukul 10.00.

Mengenai pelayanan pesanan, dilakukan secara benar ditangani oleh pembuat makan atau koki dan pembuat kopi atau barista. Tentunya koki dan barista dalam membuat pesanan konsumen juga perlu memastikan bahan-bahan tersebut aman dan masih dalam batas waktu kadaluarsa, selain itu para pekerja mengelola makanan juga perlu memperhatikan bahan-bahan untuk tidak salah atau menimbulkan kekeliruan dalam membuat pesanan konsumen.

Perlindungan hukum bagi resep minuman kopi Situ Koffie secara preventif dan represif, perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran, yaitu pemilik rahasia krdai kopi terlindungi dari suatu persaingan usaha yang tidak sehat, melindungi pemilik agar dapat terus berinovasi dan rekreasi dalam mengembangkan bisnisnya. Perlindungan hukum represif yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa, dapat berupa sanksi atau denda jika terjadi pelanggaran.

Berdasarkan wawancara dengan manajer Situ Koffie untuk menjaga segala hal yang menyangkut kedai kopi pemilik kedai kopi Situ Koffie memiliki langkah yang perlu dilakukan diantaranya memilih karyawan yang kompeten dan memenuhi kriteria dan membuat SOP (*Standart Operating Procedur*) agar tetap terjaga keamanan, kenyamanan kedai kopi.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Wawancara dengan Manejer Kedai Kopi Situ Koffie Dalam pada tanggal 17 Januari 2024 Pukul 10.00.

Selain itu, mengupayakan penjaminan mutu dan kualitas produk menu yang dikonsumsi berdasarkan standar operasional tertentu. Terdapat dua standart untuk melakukan pengukuran yaitu *Hard Standart* dan *Soft Standart*, yang mana *Hard Standart* merupakan pengukuran operasional terhadap sesuatu yang bisa diukur secara kualitatif seperti waktu dan jumlah pelanggan. Sedangkan *Soft Standart* adalah pengukuran yang berdasarkan opini yang tidak didapatkan melalui pengukuran tetapi harus ditanyakan konsumen.

Adapun perlindungan lainnya, yaitu dilindungi menggunakan kebijakan komplementer dan menggunakan kebijakan kompensatoris guna meminimalisir resiko yang ditanggung oleh konsumen. Kebijakan komplementer itu sendiri merupakan penerapan kesehatan tradisional yang memanfaatkan ilmu bomedis dan biokultural dalam penjelasannya serta pemanfaatannya dan keamaannya terbukti secara ilmiah. Sedangkan kebijakan Kompensatoris merupakan kebijakan yang berisikan perlindungan terhadap kepentingan ekonomi konsumen (hak atas keamanan dan kesehatan).

## **B. Kendala-Kendala dalam Pelaksanaan Perlindungan hak-hak konsumen di Kedai Situ Koffie.**

Situ Koffie merupakan sebuah usaha yang bergerak pada usaha kuliner khususnya pada *Coffe Shop*. Produk yang ditawarkan Situ Koffie meliputi minuman baik kopi maupun non-kopi, makanan ringan/cemilan dan makanan berat. Adapun menu yang disediakan pada kedai kopi Situ Koffie ini berupa



makanan berat dan makanan ringan atau cemilan, dan minuman yang ditawarkan juga terdapat beberapa varian seperti coffe, non coffe, dan soda.

Situ Koffie merupakan usaha kuliner yang didirikan didaerah Padang Barat, Padang. Lokasi sebuah usaha merupakan salah satu faktor penting dalam mempengaruhi jalannya sebuah usaha. Oleh karena itu, dalam menentukan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan yang sangat cermat, sehingga dapat menerapkan segala kebutuhan pengunjung mulai dari lokasi yang strategis, mudah dijangkau, dan juga parkir yang luas. Sehubungan dengan uraian tersebut, lokasi Situ Koffie yang beralamat di Jln Mawar No 10, Falmboyan Baru, Kec. Padang Barat, Padang.

Lokasi tersebut sangat strategis berada di tengah daerah Padang yang merupakan daerah perkantoran, kampus, wisata sehingga akan lebih memudahkan dalam melakukan kegiatan usaha dan memudahkan konsumen dalam menjangkau lokasi. Situ Koffie ini terdiri dari satu lantai bangunan yang comfy dan nyaman untuk bersantai maupun melakukan kegiatan seperti mengerjakan tugas, mengadakan pertemuan ataupun event dan kedai kopi Situ Koffie ini terletak tidak jauh dari jalan raya.

Pemilik Situ Koffie mengungkapkan bahwa kekuatan dari kedai kopi ini yaitu menu dan rasa yang konsisten, namun tetap mengikuti perkembangan *coffeshop* dengan membuat menu baru yang lebih variatif. Situ koffie jug mengutamakan harga yang terjangkau karena mayoritas penduduk

di kota padang adalah mahasiswa dan pelajar, salah satunya juga sering memberikan promo untuk dine in dan take away.<sup>31</sup>

Selain itu, Situ Koffie juga mengadakan Live Music setiap Jumat sampai Minggu guna untuk menarik pelanggan dan juga pelanggan dapat menikmati makanan dan minuman dengan nyaman diiringi musik, program-program seperti ini merupakan suatu marketing pada kedai kopi Situ Koffie dalam menarik pelanggan, selain harga yang terjangkau, pengujung juga harus merasakan kenyamanan dalam berkunjung.

Situ Koffie memanfaatkan sebuah gedung tua yang diperkirakan berusia 30 tahun. Pemilik Situ Koffie sengaja tak mengubah desain bangunan yang masih berdiri kokoh tersebut. Hanya saja, di dalam bangunan ditambah dengan dekorasi yang menarik dan modern. Begitupun di bagian luar dihiasi lampu menambah suasana terasa semakin nyaman. Mengenai gedung yang digunakan memiliki harga sewa 42/tahunnya dan harus dibayarkan per tiga tahunnya. Bangun dan tanah tersebut tidak diperjual belikan dikarenakan gedung dan tanah milik Negara.<sup>32</sup>

Awal mula berdiri karyawan yang dimiliki kedai kopi Situ Koffie berjumlah 11 orang dan sekarang sudah memiliki 20 karyawan, 1 orang manager, 1 orang admin keuangan, 1 orang admin social media marketing, 6

---

<sup>31</sup> Wawancara dengan Pemilik Kedai Kopi Situ Koffie Artha Naluriza Putra pada tanggal 14 Januari 2024 Pukul 15.00.

<sup>32</sup> Wawancara dengan Pemilik Kedai Kopi Situ Koffie Artha Naluriza Putra pada tanggal 14 Januari 2024 Pukul 15.00.

orang Barusta, 4 orang Koki, 3 orang Cleaning Service, dan 4 orang Waiters. Adapun omset perhari kedai kopi Situ Koffie ini mencapai angka 5 juta rupiah dan jika dikalikan 150 juta perbulannya dengan strategi pemasaran melalui social media dari teman-teman komunitas dan sejumlah relasi.<sup>33</sup>

Nama “situ” merupakan bahasa universal dari bahasa Minang yang artinya sana. Sehingga, nama tersebut bisa melekat oleh para konsumen pecinta kopi di Kota Padang. “Situ itu istilahnya tujuan, semua orang mau ke situ (sana), universal bahasa Minang. Motivasi pemilik *coffe shop* membangun Situ Koffie adalah karena sang owner melihat sebuah peluang dengan keuntungan yang besar pada jenis usaha kopi ini, karena coffe shop memiliki pasar yang sangat luas dimana semua kalangan dari kelas bawah hingga atas, usia remaja hingga dewasa.<sup>34</sup>

Aktivitas-aktivitas yang dilakukan pengunjung juga beragam macamnya, mulai dari menikmati atau sekedar membeli aneka makanan (aktivitas konsumsi) berkumpul atau bersosialisasi dengan kerabat (aktivitas social), menyelesaikan urusan yang tidak selesai di kantor (aktivitas kerja), membuat rencana atau kesepakatan bisnis (aktivitas bisnis), belajar bersama maupun menyelesaikan tugas kampus dan sekolah (aktivitas belajar), hingga bersantai melepas lelah atau mencari hiburan (aktivitas hiburan).

---

<sup>33</sup> Wawancara dengan Manejer Kedai Kopi Situ Koffie Dalam pada tanggal 17 Januari 2024 Pukul 10.00.

<sup>34</sup> Wawancara dengan Pemilik Kedai Kopi Situ Koffie Artha Naluriza Putra pada tanggal 14 Januari 2024 Pukul 15.00.

Situ Koffie ini mempunyai struktur organisasi yang bertujuan agar pekerjaan dapat diatur dan disampaikan kepada karyawan perusahaan, sehingga dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, struktur organisasi setiap perusahaan berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan faktor yang mempengaruhinya. Faktor yang mempengaruhinya adalah tenaga kerja, manajemen dan kegiatan yang dilakukan perusahaan.

Struktur organisasi yang di terapkan Situ Koffie ini adalah struktur organisasi garis yaitu organisasi yang pelimpahan wewenangan dalam organisasi berlangsung secara vertical dari seorang pemilik perusahaan hingga manajer dibawahannya. Saat ini Sittu Koffie sudah mempunyai 20 Karyawan 1 orang manager, 1 orang admin keuangan, 1 orang admin social media marketing, 6 orang Barusta, 4 orang Koki, 3 orang Cleaning Service, dan 4 orang Waiters.<sup>35</sup>

Deskripsi jabatan, tugas dan wewenang masing-masing bagian dapat dijabarkan sebagai berikut :<sup>36</sup>

i. Pemilik Usaha

Pemilik usaha memilikinhak penuh terhadap kelangsungan usaha agar mencapai target usaha. Pemilik juga dalam kegiatan Situ Koffie yang menarik langsung pekerja.

---

<sup>35</sup> <sup>35</sup> Wawancara dengan Manejer Kedai Kopi Situ Koffie Dalam pada tanggal 17 Januari 2024 Pukul 10.00.

<sup>36</sup> Wawancara dengan Pemilik Kedai Kopi Situ Koffie Artha Naluriza Putra pada tanggal 14 Januari 2024 Pukul 15.00.

ii. Manajer Pelaksana

Manajer pelaksana bertugas untuk mengatur kegiatan usaha dan juga memberikan pikiran atau saran kepada pemilik. Selain itu, manajer mengurus administrasi, event promosi dan mengawasi jalannya usaha setiap hari.

iii. Karyawan

Karyawan bertugas untuk melayani pengunjung seperti pemesanan dan pembayaran. Karyawan juga bertanggung jawab atas laporan keuangan dari kafe setiap harinya. Karyawan di Situ Koffie terdiri dari Admin Keuangan yang mengatur dan mengelola keuangan setiap harinya, Admin Sosial Media yang bertugas untuk promosi dan juga update mengenai Situ Koffie, Koki yang bertugas membuat makanan dan minuman yang dipesan oleh pelanggan, pelayan/waiters yang bertugas mencatat pesanan, melayani kebutuhan pelanggan, dan cleaning service yang bertugas menjaga kebersihan display kafe dan juga kasir.

Pemenuhan perlindungan hak-hak konsumen suatu kewajiban yang perlu dilakukan pelaku usaha yang bertujuan mengasihkan keamanan dan mencegah terjadinya kerugian kerugian, jika hak-hak tidak dipenuhi maka konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan. Dengan itu

pelaku usaha di minta untuk melakukan pemenuhan hak-hak konsumen, namun tentunya terdapat kendala-kendala dalam pemenuhan hak tersebut.

Dengan antusiasnya konsumen yang tinggi membuat pemilik meningkatkan bahan dasar minuman dan makanan serta sumberdaya manusia pada akhirnya kedai kopi menjadi sangat ramai, namun karena begitu banyak pesanan bahkan keramaian membuat pelayanan sedikit terganggu terkadang lengah sampai sebelum waktu tutup kafe beberapa makanan dan minuman sudah habis terjual.

Adapun kendala-kendala atau permasalahan dalam pelaksanaan hak-hak konsumen biasanya kurangnya pelayanan bagi konsumen, mulai dari waktu pemesanan konsumen tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dan konsumen menunggu terlalu lama sehingga menimbulkan permasalahan, pemberian informasi dari karyawan mengenai menu maupun pekerjaan yang telah diselesaikan yang disampaikan kekonsumen ada kekeliruan, cukupan pekerjaan para karyawan yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen.<sup>37</sup>

Kendala lainnya pada cita rasa menu kopi ataupun makanan yang tidak stabil yang disebabkan satu dan lain hal, perubahan tersebut dapat terjadi karena ketidakstabilan bahan baku, human error/kesalahan koki/baris. Dengan kendala ini pemilik kedai Situ Koffie selalu berusaha untuk memilih bahan

---

<sup>37</sup> Wawancara dengan Pemilik Kedai Kopi Situ Koffie Artha Naluriza Putra pada tanggal 14 Januari 2024 Pukul 15.00.

baku yang stabil, dan membuat SOP dalam pembuatan minuman dan makanan, dan melakukan training terhadap karyawan agar karyawan bisa dengan mudah dan konsisten dalam membuat makanan/minuman.<sup>38</sup>

Tak lepas dari kesalahan, pihak kedai kopi selalu berupaya dalam pemenuhan hak-hak konsumen. Namun demikian dalam prakteknya perlindungan hukum terhadap konsumen masih menimbulkan berbagai permasalahan. Permasalahan tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah, rendahnya pendidikan konsumen, belum ada pihak yang menyentuh bagaimana menghadapi pasar bebas.

**C. Upaya yang dilakukan kedai Situ Koffie dalam mengatasi kendala yang terjadi pada konsumen.**

Pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada pihak yang mengalami kerugian, dan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberi kompensasi atau ganti rugi apabila yang ditawarkan tidak sesuai, jika produk atau layanan yang diterima konsumen tidak sesuai dengan pesanan atau spesifikasi, konsumen berhak meminta kompensasi berupa pengganti rugi atau pengembalian dana.

---

<sup>38 38</sup> Wawancara dengan Manejer Kedai Kopi Situ Koffie Dalam pada tanggal 17 Januari 2024 Pukul 10.00.

Sebagai pertanggung jawaban terhadap hak konsumen, maka pemilik usaha dititikberatkan oleh kewajiban-kewajiban yang dimana di atur dalam Pasal 7 UU No.8/1999 yaitu :

- i. Beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usaha
- ii. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- iii. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- iv. Menjamin mutu barang/jasa yang di produksi atau diperjualbelikan berdasarkan ketentuan mutu barang.
- v. Memberikan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang.
- vi. Memberikan hak yang didapatkan konsumen, ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian atau pemanfaatan barang/ jasa yang di perdagangkan
- vii. Memberikan hak konsumen, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang terima tidak sesuai dengan perjanjian.

Ada dua cara dalam menyelesaikan permasalahan terhadap konsumen yaitu melalui jalur pengadilan /litigas dan diluar jalur pengadilan/ non-litigasi. Namun, dalam setiap permasalahan permasalahan kedai kopi Situ



Koffie sudah antisipasi terlebih dahulu dengan cara tanggung jawab hukum yang berstruktur dan bertujuan tidak memperpanjang masalah yang dapat merugikan pihak kedai kopi dan konsumen.<sup>39</sup> Adapun secara teoritis tanggungjawab hukum merupakan kewajiban menanggung suatu akibat menurut ketentuan hukum yang mengatur tentang tanggungjawab.

Adapun upaya yang dilakukan pihak kedai kopi Situ Koffie ialah pihak pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen karena mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.<sup>40</sup> Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau perawatan kesehatan, tergantung pada kerugian yang dialami.<sup>41</sup>

Untuk pertanggung jawaban pengembalian uang, itu biasanya bentuk permasalahan seperti tidak sesuainya pesanan yang diinginkan konsumen karena kekeliruan karyawan, contoh kasus seperti konsumen memsan makan atau minuman A dan telah melakukan transaksi bayar, namun setelah di cek makanan atau minuman yang dipesan ternyata kehabisan stock, atas kelainan karyawan maka dari pihak kedai kopi akan menawarkan pengembalian uang atau ganti pesanan, adapun contoh lainnya ketika konsumen merasa tidak puas

---

<sup>39</sup> Wawancara dengan Manejer Kedai Kopi Situ Koffie Dalam pada tanggal 17 Januari 2024 Pukul 10.00.

<sup>40</sup> Wawancara dengan Manejer Kedai Kopi Situ Koffie Dalam pada tanggal 17 Januari 2024 Pukul 10.00.

<sup>41</sup> Wawancara dengan Pemilik Kedai Situ Koffie Kopi Artha Naluriza Putra pada tanggal 14 Januari 2024 Pukul 15.00.

dengan cita rasa dari makanan/minuman yang dipesan (berubah rasa dari cita rasa yang seharusnya) maka konsumen juga dapat menuntut ganti rugi.<sup>42</sup>

Pertanggung jawaban perawatan kesehatan juga dapat di tuntutan oleh konsumen ke pelaku usaha, dengan permasalahan konsumen merasa tertanggung terhadap kesehatan setelah mengkonsumsi produk dari kami, dengan ketentuan laporan tuntutan diterima kedai kopi 1x24 jam setelah mengkonsumsi makanan, dapat diterima juga dalam beberapa hari apabila konsumen mempunyai bukti yang kuat.<sup>43</sup>

Proses lainnya dalam penyelesaian permasalahan-permasalahan yang terjadi pada kedai kopi Situ Koffie tidak menutup kemungkinan melalui pengadilan/litigasi jika tidak ada kesepakatan penyelesaian secara damai para pihak, namun pihak Kedai Kopi Situ Koffie tetap mengutamakan penyelesaiannya secara kekeluargaan pelaku usaha dan konsumen secara langsung.<sup>44</sup>

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen adalah dengan memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat barang/ jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan baik kerugian materiil maupun kerugian imateriil. Kerugian materiil merupakan bentuk tanggung jawab pelaku usaha

---

<sup>42</sup> Wawancara dengan Manajer Kedai Kopi Situ Koffie Dalam pada tanggal 17 Januari 2024 Pukul 10.00.

<sup>43</sup> Wawancara dengan Manajer Kedai Kopi Situ Koffie Dalam pada tanggal 17 Januari 2024 Pukul 10.00.

<sup>44</sup> Wawancara dengan Pemilik Kedai Kopi Situ Koffie Artha Naluriza Putra pada tanggal 14 Januari 2024 Pukul 15.00.

atas kerugian materiil yang timbul akibat barang/ jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha, yaitu dapat berupa : Pengembalian uang senilai barang/ jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan serta biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan barang/ jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha atau Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atas barang/ jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Kerugian imateriil yang merupakan bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian imateriil yang timbul akibat barang/ jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha, yaitu dapat meminta kepada pelaku usaha untuk : Memberikan ganti rugi atas keuntungan yang seharusnya diperoleh/ didapatkan atas barang/ jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha dan Memberikan ganti rugi akibat pemakaian barang/ jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha.

## **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](http://aeki-aice.org/industri_kopi_aeki.html), diakses pada 13 Juni 2023 pukul 16.00.