

PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN PADA SITU KOFFIE DI KOTA PADANG

EXECUTIVE SUMMARY

*Diajukan Guna Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum*



Oleh :

MUHAMMAD RIFKI
1910012111080

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2024**

No. Reg : 623/Pdt/02/II-20

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

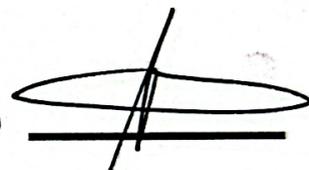
No. Reg : 623/Pdt/02/II-2024

Nama : **Muhammad Rifki**
NPM : **1910012111080**
Bagian : **Hukum Perdata**
Judul Skripsi : **Perlindungan Hak-Hak Konsumen Pada Situ Koffie Di Kota Padang.**

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing untuk di *upload* ke *website*.

Dr. (C) Suamperi, S.H., M.H

(Pembimbing)



Mengetahui :

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**

**Ketua Bagian
Hukum Perdata**



(Dr. Sanidjar Pebrihariati, R., S.H., M.H)



(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H)

PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN PADA SITU KOFFIE DI KOTA PADANG

Muhammad Rifki¹, Suamperi¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email : ikimagician16@gmail.com

ABSTRAK

The increase in coffee consumption and changes in people's lifestyles have led to the development of the coffee shop industry in Indonesia. The development of modern coffee shops can be seen in urban centers because urban residents have a higher consumer attitude compared to rural residents. According to the provisions of Article 1 Number 1 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, what is meant by Consumer Protection is all efforts to establish legal certainty to offer protection to customers. Problem formulation (1) How are consumer rights implemented in the coffee shop business? Situ Koffie in Padang City? (2) What are the obstacles in implementing consumer rights at Situ Koffie? (3) What are the efforts made by the Situ Koffie shop to overcome the obstacles that occur in providing consumer rights? The type of research used is sociological juridical, the data sources used are primary data and secondary data, data collection techniques using interviews and document studies, analyzed qualitatively. (1) Implementation of consumer rights, namely in the form of fulfilling promises or fulfilling consumer requests as quickly as possible, providing complete information to consumers regarding work that has been completed, scope of work, and efforts to guarantee the quality and quality of products from the menu. (2) obstacles in fulfilling consumer rights, namely meeting speed of time, providing insufficient information, scope of work, service, and taste that are sometimes inappropriate. (3) Efforts made by coffee shop business actors to overcome the obstacles that occur, namely, providing compensation for damage, pollution or loss to consumers resulting from consuming goods or services, compensation in the form of refunds/health care..

Keywords : Consumer Protection, Consumer's Rights, Doubt Resolution.

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.¹

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.²

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.³

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

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

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

² Wahyu Sasongko, Mengenal Tata Hukum Indonesia, Bandar Lampung, Universitas Lampung, 2012, hlm3.

³<https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/bisnis/memahami-peluang-bisnis-akses> pada 13 Juni 2023 pukul 08.33.

II. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini merupakan penelitian hukum sosiologis/empiris

2. Sumber Data

Sumber data terdiri dari sumber Data Primer dan Sekunder

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan Studi Dokumen dan Wawancara

4. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data menggunakan Analisa Kualitatif

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Pelaksanaan Hak-Hak Konsumen Pada Situ Koffie di Kota Padang.

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

- 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.

a. Kendala-Kendala dalam Pelaksanaan Perlindungan yang dilakukan pelaku usaha Situ Koffie.

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.

b. Upaya yang dilakukan Pelaku Usaha Situ Koffie terhadap Konsumen.

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. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau perawatan kesehatan, tergantung pada kerugian yang dialami.

Untuk pertanggung jawaban pengembalian uang, itu biasanya bentuk permasalahan seperti tidak sesuainya pesanan yang diinginkan konsumen karena kekeliruan karyawan, maka dari

pihak kedai kopi akan menawarkan pengembalian uang atau ganti pesanan. Pertanggung jawaban perawatan kesehatan juga dapat di tuntut oleh konsumen ke pelaku usaha, dengan permasalahan konsumen merasa tertanggu terhadap kesehatan setelah mengkonsumsi produk dari kami.

IV. PENUTUP

A. Simpulan.

1. Kendala-kendala dalam pemenuhan hak-hak konsumen yang terdapat pada kedai situ koffie, yaitu pemenuhan kecepatan waktu, pemberian informasi yang kurang, cakupan pekerjaan, pelayanan, dan cita rasa yang kadang tidak sesuai.
2. Pelaksanaan hak-hak konsumen dalam pemenuhan hak-hak perlindungan Konsumen berupa pemenuhan janji atau pemenuhan permintaan konsumen dalam waktu secepat mungkin, pemberian informasi yang lengkap pada konsumen dan cita rasa makanan yang stabil.
3. Upaya-upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha kedai kopi dalam mengatasi kendala yang terjadi pada konsumena yaitu, pabila terjadi kerugian terhadap konsumen yaitu, antisipasi dengan cara tanggung jawab hukum yang terstruktur dan bertujuan tidak memperpanjang masalah.

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.

2. 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.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Husni Syawali dan Neni Srilmaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandarmaju, Bandung.
Wahyu Sasongko, 2012, *Mengenal Tata Hukum Indonesia*, Universitas Lampung, Bandar Lampung.

B. Peraturan Perundang-Undangan

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

C. Sumber Lain

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

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak Dr. (c) Suamperi, S.H.,M.H. selaku pembimbing saya yang sudah memberikan arahan dan saran yang baik untuk saya, dan juga kepada bapak sudah meluangkan waktunya untuk mengkoreksi skripsi saya, dan mempermudah saya dalam penulisan skripsi.