

**PELAKSANAAN HAK KEAMANAN DAN KENYAMANAN KONSUMEN DALAM
MENGONSUMSI MAKANAN DAN MINUMAN DI SHOW KOFFIE KOTA PADANG**

EXECUTIVE SUMMARY

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



Oleh :

Muhammad Fadhly Sony Putra

2010012111020

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2022**

No. Reg: 629/Pdt/02/VIII-202

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMERY
No. Reg: 629/Pdt/02/VIII-2024

Nama : Muhammad Fadhly Sony Putra
NPM : 2010012111020
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : PELAKSANAAN HAK KEAMANAN DAN KENYAMANAN
KONSUMEN DALAM MENGONSUMSI MAKANAN DAN
MINUMAN DI SHOW KOFFIE 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)

PELAKSANAAN HAK KEAMANAN DAN KENYAMANAN KONSUMEN DALAM MENGONSUMSI MAKANAN DAN MINUMAN DI SHOW KOFFIE KOTA PADANG

Muhammad Fadhly Sony Putra¹, Suamperi¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta.

E-mail : mfadhlysp@gmail.com

ABSTRACT

Establishment of UUPK no. 8 of 1999 realizes that the economic principle of business actors, namely making large profits with small capital, has the potential to harm the rights, security and comfort of consumers. Forms of implementation, obstacles to business actors, and efforts by business actors to ensure the safety and comfort of consumers in consuming food and drinks at Show Koffie, Padang City. The method used in this research is sociological legal research by obtaining data through semi-formal interviews with Show Koffie managers and consumers who shop. Show Koffie carries out the production process starting from 04.00 PM to 11.00 PM. The drinks and food provided have several choices that consumers can choose from. Some of the obstacles to Show Koffie as a business actor are negligence by business actors as suppliers of goods, employees who do not comply with Production Operational Requirements (SOP), service that is not friendly to consumers. Show Koffie's efforts as a business actor whose rights are demanded by consumers are refunds, exchange of goods, health care, providing compensation. Show Koffie must tighten Production Operational Standards for employees. Providing employees who are humanly competent in controlling stock of goods. Providing services that are responsive and in an appropriate manner and in accordance with UUPK No.8 of 1999

Keywords : Consumers, Consumer Protection, Business Actors, Coffee Shops

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Makanan atau minuman yang disajikan memakan waktu cukup lama atau makanan dan minuman yang disajikan sudah basi dan tidak layak konsumsi, konsumen tetap harus membayarnya meskipun konsumen tidak memakannya. Jika konsumen sudah melakukan reservasi dan membayarkan uang muka tetapi konsumen tidak mendapatkan tempat saat sudah di Kedai Kopi tersebut sehingga konsumen dapat menuntut hak nya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka Penulis melakukan penelitian dengan judul: **PELAKSANAAN HAK KEAMANAN DAN KENYAMANAN KONSUMEN DALAM MENGONSUMSI MAKANAN DAN MINUMAN DI SHOW KOFFIE KOTA PADANG**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah bentuk pelaksanaan hak keamanan, dan kenyamanan konsumen dalam mengonsumsi makanan dan

- minuman di Show Koffie Kota Padang?
2. Apakah kendala pelaku usaha terhadap pelaksanaan hak keamanan, dan kenyamanan konsumen dalam mengonsumsi makanan dan minuman di Show Koffie Kota Padang?
 3. Bagaimanakah upaya pelaku usaha terhadap hak keamanan, dan kenyamanan konsumen dalam mengonsumsi makanan dan minuman di Show Koffie Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk pelaksanaan hak keamanan, dan kenyamanan konsumen dalam mengonsumsi makanan dan minuman di Show Koffie Kota Padang.
2. Untuk mengetahui bentuk kendala pelaku usaha terhadap pelaksanaan hak keamanan, dan kenyamanan konsumen dalam mengonsumsi makanan dan

- minuman di Show Koffie Kota Padang.
3. Untuk mengetahui bentuk upaya pelaku usaha terhadap hak keamanan, dan kenyamanan konsumen dalam mengonsumsi makanan dan minuman di Show Koffie Kota Padang.

II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis / empiris. Penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan. Penelitian lapangan merupakan penelitian yang bertitik tolak dari data primer.¹ Penelitian ini mengambil data secara langsung dilapangan oleh Penulis dengan menggunakan metode wawancara langsung dengan pihak pelaku usaha dengan mengutamakan peraturan yang melindungi hak keamanan dan kenyamanan konsumen dalam mengonsumsi makanan dan minuman. Penelitian ini mengambil tempat di Show Koffie Kota Padang. Dalam Penelitian ini Penulis melakukan wawancara dengan cara langsung bertanya pada manajer Show Koffie dan 2 orang konsumen yang sedang berbelanja.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Hak Keamanan dan Kenyamanan Konsumen dalam Mengonsumsi Minuman dan Makanan di Show Koffie

Show Koffie adalah Kedai Kopi milik swasta yang berlokasi di Sumatera Barat, tepatnya di Jalan Veteran Dalam No. 54, Kelurahan Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang. Show Koffie merupakan Kedai Kopi yang menyediakan berbagai macam minuman varian kopi dan non-kopi, dan makanan berat serta, makanan ringan. Minuman dan makanan yang disediakan merupakan inti dari penjualan Show Koffie. Show Koffie memulai jam operasional buka pada pukul 16.00 WIB dan tutup jam 23.00 WIB.²

Pasal 19 ayat (1) UUPK No.8 Tahun 1999 menyebutkan bentuk ganti kerugian dalam pelanggaran hak konsumen yaitu:

1. Pengembalian Uang

Mengembalikan uang yang telah dibayarkan oleh konsumen pada waktu transaksi terjadi, misalnya uang pembelian, uang jasa.

2. Penukaran Barang/Jasa

Penggantian barang dan/atau jasa maksudnya menyerahkan barang dan/atau jasa sejenis atau dengan barang dan/atau jasa lain sebagai pengganti dari barang dan/atau jasa yang telah diterima konsumen tetapi tidak dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Misalnya minuman atau makanan yang disajikan sudah basi dan tidak layak konsumsi pelaku usaha wajib mengganti dengan makanan atau minuman yang baru.

3. Perawatan Kesehatan

Dengan perawatan kesehatan artinya produsen-pelaku usaha mengganti biaya perawatan yang ditanggung atau harus ditanggung konsumen karena menderita penyakit akibat dari memakai atau mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diberikan oleh pelaku usaha.

4. Pemberian Santunan

Pemberian Santunan maksudnya memberikan sejumlah uang kepada konsumen atau ahli warisnya apabila konsumen cacat atau meninggal sebagai akibat dari memakai atau mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diberikan oleh produsen-pelaku usaha.

Konsumen dalam melaksanakan kegiatan konsumsi di Show Koffie disediakan beberapa pilihan minuman dan makanan dengan beragam harga. Minuman yang disediakan Show Koffie terbagi atas minuman olahan kopi dan non-kopi. Makanan yang disediakan juga terbagi atas makanan berat dan makanan ringan. Konsumen dapat memilih minuman dan makanan yang akan dikonsumsi.³

B. Kendala dalam Pelaksanaan Hak Keamanan dan Kenyamanan Konsumen dalam Mengonsumsi Minuman dan Makanan di Show Koffie

¹ Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta.

² Wawancara dengan Bapak Andro Dwi Putra, selaku Manager Show Koffie di Show Koffie, 01 Juni

2024 Jam 19:00 WIB.

³ Wawancara dengan Dozan, selaku Konsumen di Show Koffie, 10 Juli 2024 Pukul 20.00 WIB

Beberapa faktor yang dapat menyebabkan pelanggaran hak terhadap konsumen, sebagai berikut:

- 1) Kelalaian pelaku usaha sebagai penyedia barang/jasa.
- 2) Karyawan yang tidak mematuhi SOP yang sudah ditetapkan.
- 3) Durasi waktu yang lama untuk membuat pesanan konsumen.
- 4) Pelayanan yang kurang ramah terhadap konsumen.

Adapun beberapa kendala yang dialami seperti kurangnya pelayanan bagi konsumen, mulai dari konsumen yang datang tidak mendapatkan kursi untuk duduk, pembuatan pesanan yang memakan waktu terlalu lama, kurangnya cakupan karyawan yang tidak bisa mengabdikan semua keinginan konsumen, kurangnya pemberian informasi akan menu yang disampaikan kepada konsumen, hingga tidak disediakan tempat duduk untuk bayi.

C. Upaya Penyelesaian Masalah Dalam Pelaksanaan Terhadap Hak Keamanan dan Kenyamanan Konsumen Tertentu di Show Koffie

Beberapa upaya Show Koffie untuk memastikan konsumen mendapatkan hak keamanan dan kenyamanan dalam mengonsumsi minuman dan makanan berdasarkan UUPK No.8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut:

1. Penerapan Standar Pelayanan (SOP): Show Koffie menerapkan SOP yang ketat untuk semua karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Hal ini termasuk prosedur pemesanan, penyajian, dan penanganan keluhan konsumen.
2. Informasi yang Jelas dan Jujur: Menurut Pasal 7 UUPK No. 8 Tahun 1999, Show Koffie memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang (makanan dan minuman) yang diperdagangkan. Mereka menjelaskan dengan detail tentang menu, bahan-bahan yang digunakan, dan cara penyajian kepada konsumen.

3. Penanganan Keluhan Konsumen: Jika terjadi masalah seperti kualitas makanan atau minuman yang tidak sesuai dengan harapan atau ada hal yang tidak diinginkan, Show Koffie memberikan penyelesaian yang cepat dan memadai kepada konsumen. Ini bisa berupa penggantian barang, pengembalian uang, atau kompensasi lainnya, sesuai dengan ketentuan UUPK.
4. Pengembalian Uang (Refund): Sesuai dengan Pasal 7 ayat (7) UUPK No. 8 Tahun 1999, Show Koffie memberikan pengembalian uang kepada konsumen jika tempat yang telah mereka reservasi tidak dapat digunakan karena alasan tertentu, seperti cuaca buruk.

IV. PENUTUP

A. Simpulan

1. Show Koffie melaksanakan proses produksi dimulai dari pukul 16.00 WIB sampai dengan pukul 23.00 WIB. Minuman dan makanan yang disediakan memiliki beberapa pilihan yang bisa dipilih oleh konsumen.
2. Beberapa kendala Show Koffie sebagai pelaku usaha adalah kelalaian pelaku usaha sebagai penyedia barang, karyawan yang tidak mematuhi Syarat Operasional Produksi (SOP), pelayanan yang kurang ramah terhadap Konsumen. Kurangnya SDM karyawan dalam mengontrol dan mengolah bahan yang bisa menyebabkan keborosan pemakaian bahan produksi.
3. Upaya Show Koffie sebagai pelaku usaha yang dituntut hak-nya oleh konsumen adalah pengembalian uang atas apa yang dibeli konsumen, penukaran barang yang tidak sesuai dengan kelayakannya dengan yang baru, perawatan kesehatan, pemberian santunan jika dibutuhkan, dan pemberian penyelesaian masalah yang patut yang terjadi di Show Koffie.

B. Saran

1. Show Koffie harus memperketat Standar Operasional Produksi (SOP) untuk para karyawan. seperti melakukan poin terhadap karyawan yang melanggar SOP atau potongan gaji.
2. Menyediakan karyawan yang menyanggupi secara SDM dalam mengontrol stok barang, sehingga tidak ada barang yang basi dan busuk dalam penyediaan makanan dan minuman untuk Konsumen.
3. Memberikan pelayanan yang cepat tanggap dan dengan cara yang tepat sesuai UUPK No.8 Tahun 1999.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

C. Sumber Lain

Mohammad Edgar Rahandika Fridayangga, 2022, *Jurnal Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Produk Minman Kopi Yang Mengandung Paracetamol dan Viagra*

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. (C) Suamperi S.H., M.H selaku pembimbing penulis yang sudah memberikan arahan dan saran yang baik untuk Penulis, dan juga terima kasih kepada Bapak yang sudah meluangkan waktunya untuk mengkoreksi skripsi Penulis, dan mempermudah penulis dalam penulisan skripsi. juga Penulis ucapkan terima kasih kepada seseorang yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi.