

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM USAHA KEDAI KOPI DI BANDAR LAMPUNG

**Oleh:
Faishal Baqir**

Perlindungan konsumen merupakan bentuk perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak konsumen secara keseluruhan dari pemberian jasa atau pelaku usaha, sehingga tidak timbul permasalahan hukum setelah adanya proses kerjasama antara konsumen dan pelaku usaha. Permasalahan dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah hak-hak perlindungan konsumen pada Kedai Kopi Flambojan Bean Leaf Sugar dan upaya-upaya apasajakah yang dilakukan oleh pelaku usaha apabila terjadi kerugian terhadap konsumen.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, dengan tipe penelitian normatif terapan. Penelitian hukum pada dasarnya merupakan penggabungan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya penambahan berbagai unsur terapan. Penelitian normatif terapan mengenai implementasi ketentuan hukum normatif (undang-undang) dalam aksinya pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam suatu masyarakat yang berhubungan dengan objek kajiannya meliputi ketentuan-ketentuan perundang-undangan serta penerapannya pada peristiwa hukum.

Hasil penelitian dan pembahasan, pemenuhan hak-hak perlindungan konsumen pada Kedai Kopi Flambojan Bean Leaf Sugar yaitu, pemenuhan janji atau pemenuhan permintaan konsumen dalam waktu secepat mungkin, pelayanan dilakukan dengan kesopanan, secara akurat dicatat, dan diklarifikasi ulang dengan konsumen, pelayanan pesanan dilakukan secara benar saat ditangani ke pembuat kopi (barista), permintaan akan status pelayanan akan dipenuhi dalam waktu secepat mungkin, diantarkannya pesanan setelah proses diselesaikannya pesanan pada waktu yang telah dijanjikan, pemberian informasi yang lengkap pada konsumen mengenai pekerjaan yang telah diselesaikan, cakupan pekerjaan dan biaya yang dikenakan. Upaya-upaya yang dilakukan pelaku usaha apabila terjadi kerugian terhadap konsumen yaitu, kedai sudah mengantisipasi dengan cara tanggung jawab hukum yang telah ditentukan dan bertujuan tidak memperpanjang permasalahan yang merugikan pihak kedai dan konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Kedai Kopi

ABSTRACT

PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN COFFEE SHOP BUSSINESS IN BANDAR LAMPUNG

**By
Faishal Baqir**

Consumer protection is a form of protection against the fulfillment of overall consumer rights from the provision of services or business actors, so that legal problems do not arise after the process of cooperation between consumers and business actors. The problems in this study are: What are the consumer protection rights at the Flambojan Bean Leaf Sugar Coffee Shop and what efforts are made by business actors if there is a loss to consumers. Consumer protection is a form of protection against the fulfillment of overall consumer rights from the provision of services or business actors, so that legal problems do not arise after the process of cooperation between consumers and business actors. The problems in this study are: What are the consumer protection rights at the Flambojan Bean Leaf Sugar Coffee Shop and what efforts are made by business actors if there is a loss to consumers.

The type of research used is normative legal research, with the type of applied normative research. Legal research is basically a combination of normative legal approaches with the addition of various applied elements. Applied normative research concerning the implementation of normative legal provisions (laws) in its action on any particular legal event that occurs in a society related to the object of its study includes the provisions of legislation and its application to legal events.

The results of research and discussion, fulfillment of consumer protection rights at the Flambojan Bean Leaf Sugar Coffee Shop, namely, fulfillment of promises or fulfillment of consumer demand in the shortest possible time, service is carried out in courtesy, accurately recorded, and re-clarified with consumers, order service is carried out right when handled to a coffee maker (barista), requests for service status will be fulfilled as soon as possible, delivered orders after the process of completing the order at the promised time, providing complete information to the consumer regarding work completed, the scope of work and costs worn. Efforts made by business actors if there is a loss to consumers, namely, the store has anticipated by means of legal responsibilities that have been determined and aims not to extend the problems that harm the store and consumers.

Keywords: Law Protection, Consumer, Coffee Shop