

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

(Skripsi)

Oleh  
**Faishal Baqir**  
1312011119



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2019**

## **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**

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

**Oleh  
Faishal Baqir**

**Skripsi  
Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar  
SARJANA HUKUM**

**pada**  
Bagian Hukum Keperdataan  
Fakultas Hukum Universitas Lampung



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2019**

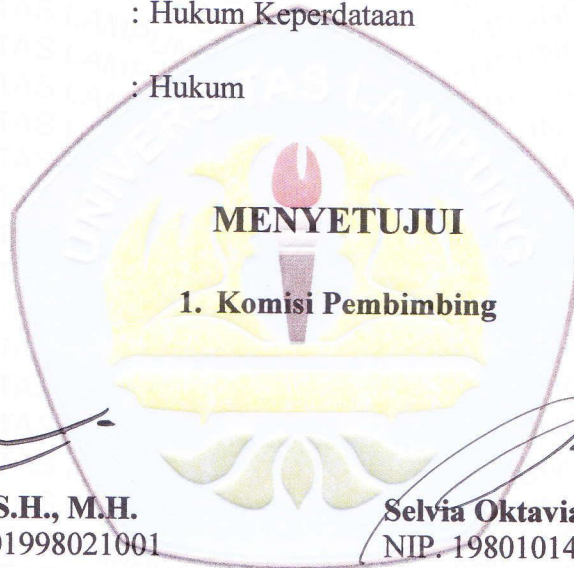
Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN  
DALAM USAHA KEDAI KOPI DI BANDAR  
LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Faishal Baqir**

No. Pokok Mahasiswa : 1312011119

Bagian : Hukum Keperdataan

Fakultas : Hukum



**Dr. Hamzah, S.H., M.H.**  
NIP. 196905201998021001

**Selvia Oktaviana, S.H., M.H.**  
NIP. 19801014 2006042001

**2. Ketua Bagian Hukum Keperdataan**

**Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum.**  
NIP.196012281989031001

**MENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

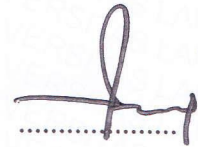
Ketua : **Dr. Hamzah, S.H., M.H.**



Sekretaris/Anggota : **Selvia Oktaviana, S.H., M.H.**



Penguji  
Bukan Pembimbing : **Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum.**



2. Dekan Fakultas Hukum



**Prof. Dr. Maroni, S.H., M.Hum.**  
NIP.196003101987031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **22 Juli 2019**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : FAISHAL BAQIR

NPM : 1312011119

Jurusan : Perdata

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “**PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM USAHA KEDAI KOPI DI BANDAR LAMPUNG**” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 27 Peraturan Akademik Universitas Lampung dengan Surat Keputusan Rektor Nomor 3187/H26/DT/2010.

Bandar Lampung, 22-Juli-2019



Faishal Baqir

NPM. 1312011119

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Tanjung Karang, pada 23 Oktober 1994, dan merupakan anak ke 2 dari 2 bersaudara pasangan Bapak Safaruddin (alm) dan Ibu Emilia Fitri.

Penulis mengawali pendidikan di Taman Kanak-Kanak Pertiwi Bandar Lampung pada tahun 2000 sampai tahun 2001, kemudian melanjutkan ke Sekolah Dasar Negeri 2 Rawa Laut hingga tahun 2007, Sekolah Menengah Pertama Negeri 4 hingga tahun 2010, Sekolah Menengah Atas Negeri 9 hingga tahun 2013. Pada tahun 2013 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui seleksi penerimaan SBMPTN, dan mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata selama 40 hari di Kecamatan Anak Tuha, Desa Bumi Aji, Kabupaten Lampung Tengah

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif mengikuti kegiatan kemahasiswaan yaitu sebagai anggota Himpunan Mahasiswa Perdata (Hima Perdata) Periode Kepengurusan tahun 2015-2016.



## **MOTO**

*“Dimanapun, kapanpun, dan kepada siapapun teruslah berbuat baik. Tuhan akan selalu membalas kebaikan yang dilakukan manusia.”*

**(Penulis)**

## PERSEMBAHAN



Atas Ridho Allah SWT dan dengan segala kerendahan hati  
kupersembahkan skripsiku ini kepada:

Kedua orang tuaku yang sangat kucintai,  
Bapak Safaruddin (alm) dan Ibu Emilia Fitri  
Yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa yang begitu tulus,  
perhatian, dorongan dan semangat yang tiada hentinya dan telah sabar  
mendidik dan mendampingiku dalam keseharianku dengan penuh  
perhatian, cinta kasih sayang dan ketulusan serta pengorbanan dan selalu  
memberikan doa untuk keberhasilanku.

## SANWACANA

*Alhamdulillahirrabbi'l'alamin*, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM USAHA KEDAI KOPI DI BANDAR LAMPUNG”**, diajukan guna memenuhi gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penyelesaian penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta saran dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Maroni, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung dan selaku Pembahas I yang telah memberikan kritik, koreksi, dan masukan yang membangun dalam penyelesaian skripsi ini
3. Bapak Dr. Hamzah, S.H., M.H., selaku Pembimbing I yang telah mencurahkan segenap pemikirannya, memberikan bimbingan baik kritik, maupun saran serta mengarahkan penulis dan meluangkan waktunya sehingga proses penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan baik;

4. Ibu Selvia Oktaviana, S.H., M.H., selaku Pembimbing II yang telah mencurahkan segenap pemikirannya, memberikan bimbingan baik kritik, maupun saran serta mengarahkan penulis dan meluangkan waktunya sehingga proses penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan baik;
5. Ibu Elly Nurlaili, S.H., M.H. selaku Pembahas II yang telah memberikan kritik, koreksi, dan masukan yang membangun dalam penyelesaian skripsi ini;
6. Bapak Ahmad Saleh, S.H., M.H., selaku Pembimbing Akademik, yang telah membimbing dan membantu penulis dalam perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
7. Seluruh Dosen dan Karyawan/Karyawati Fakultas Hukum Universitas Lampung, dan Bagian Hukum Keperdataan yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat serta segala kemudahan dan bantuan selama penulis menyelesaikan studi. Terlebih ibu Dwi Yanti yang sudah membantu selama penulis untuk mengurus kebutuhan banyak administrasi.
8. Pemilik Kedai Kopi Flambojan Bean Leaf Sugar yang telah memberikan bantuan dan informasi kepada penulis selama pelaksanaan penelitian.
9. Achmad Iqbal Zhafar, selaku saudara satu-satunya dari penulis yang selalu menjaga, memberi dukungan dan selama ini menjadi panutan penulis untuk selalu menjadi manusia yang beretika dan manusiawi. Serta seluruh keluarga besarku terimakasih atas dukungan dan doa yang telah diberikan selama ini.
10. Sahabat-sahabat tersayang, M. Praditama Putra, Andriansyah Kartadinata, Caca Yuda Perwira, Ade Oktariatas KY, Gibran M Sanjaya, Muhammad Arief Koenang, Hari Putra Pamungkas, M Rico Kurnia, Moh Ikhsan Firmansyah,

Arip Januar, Moh Gilang Syaputra, Jumly Niza Thamrin, Fadly, Januar Jalu Anggoro, Julio Endar, Rahmat Zeovandino, Danovan Aryandanu, Gustario Marino, Duta Alghifarie, Rio Agung Sukma, Agus Setiawan, Ismada Saputra, Firman Hadytama, M. Tito Darmawanto, Novandre Dwi Nugraha, Oki Nurgroho, Axel Adiguna, Afian, Mustika Oktaviana, Adieta Tiara, Dita Selvia, Arum Maeyana Sari, Mayang Tara, yang selalu memberikan dukungan, menjadi tempat bercerita dan keluh kesah. Terima kasih untuk selalu ada disaat susah maupun senang. Terima kasih untuk kebersamaan, bantuan serta canda tawa dan semangatnya selama ini. Semoga semua impian dan cita-cita yang kita impikan dapat tercapai.

11. Seluruh Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung angkatan 2013 dan Mahasiswa Bagian Hukum Keperdataan angkatan 2013.
12. Pengurus Ikatan Motor Indonesia Lampung masa bakti 2017-2021
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas semua bantuan dan dukungan yang telah diberikan.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya, khususnya bagi penulis dalam mengembangkan dan mengamalkan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung,                    2019  
Penulis

**Faishal Baqir**

## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ix</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>x</b>
<b>SANWACANA .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan .....	10
C. Ruang Lingkup.....	10
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Kegunaan Penelitian .....	11
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	13
B. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	18
C. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	20
D. Kerangka Pikir .....	24
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Tipe Penelitian .....	27
C. Pendekatan Masalah.....	28
D. Data dan Sumber Data .....	29
E. Metode Pengumpulan Data.....	30
F. Metode Pengolahan Data .....	31
G. Analisis Data.....	32
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hak-Hak Konsumen Kedai Kopi Flambojan Leaf Sugar .....	33
B. Upaya yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha Apabila Terjadi Kerugian Terhadap Konsumen .....	51
<b>BAB V. PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan hukum konsumen di dunia berawal dari adanya gerakan perlindungan konsumen pada abad ke-19, terutama ditandai dengan munculnya gerakan konsumen yang terjadi di Amerika Serikat. Gelombang pertama terjadi pada tahun 1891, yaitu ditandai dengan terbentuknya Liga Konsumen di New York dan yang pertama kali di dunia. Baru tahun 1898, di tingkat Nasional Amerika Serikat terbentuk Liga Konsumen Nasional (*The National Consumer's League*). Ada banyak hambatan yang dihadapi oleh organisasi ini, meski demikian, pada tahun 1906 lahirlah Undang-Undang tentang perlindungan konsumen, yaitu *The Meat Inspection Act* dan *The Food and Drugs Act* (pada tahun 1938, UU ini diamandemen menjadi *The Food, Drug and Cosmetics Act* karena adanya tragedi *Elixir Sulfanilamide* yang menewaskan 93 konsumen di AS tahun 1937).

Hukum konsumen berkembang lagi pada tahun 1914, yang ditandai sebagai gelombang kedua dan terbentuk komisi yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen, yaitu *Federal Trade Commission* (FTC). Keberadaan program pendidikan konsumen mulai dirasakan perlu sekali untuk menumbuhkan kesadaran kritis bagi para konsumen. Maka pada dekade 1930-an mulai gencar

dilakukan penulisan buku- buku tentang konsumen dan perlindungan konsumen, yang juga dilengkapi dengan riset-riset yang mendukungnya.

Gelombang ketiga terjadi pada dekade 1960-an, yang melahirkan era hukum perlindungan konsumen dengan lahirnya suatu cabang hukum baru, yaitu hukum konsumen (*consumers law*). Hal ini ditandai dengan pidato Presiden Amerika Serikat ketika itu, John F. Kennedy, di depan Konggres AS pada tanggal 15 Maret 1962 tentang “*A Special Message for the Protection of Consumer Interest*” atau yang lebih dikenal dengan istilah “Deklarasi Hak Konsumen” (*Declaration of Consumer Right*).<sup>1</sup>

Amerika Serikat sendiri baru berkembang sejak tahun 1962. Banyak pengamat menyatakan bahwa dalam suasana kebaruan tersebut, Indonesia masih tertinggal dengan negara-negara lainnya seperti Malaysia, Singapura dan lain-lain. Kenyataan di Indonesia menunjukkan bahwa walaupun peraturan perundang-undangan secara kadag-kadang telah mulai terbentuk, tetapi masih saja belum dapat menjangkau inti permasalahan. Dan, kasus-kasuspun bermunculan, korban-korban berjatuhan tanpa kontrol yang berarti dari sektor yuridis. Tampaknya para konsumen Indonesia dewasa ini benar-benar merupakan golongan yang patut dikasihani (*miserabilis persona*).

Perlindungan terhadap konsumen baru di mulai pada sekitar tahun 1970 di Indonesia, hal ini terutama sekali ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) bulan Mei tahun 1973. Secara historis pada awalnya yayasan

---

<sup>1</sup> (Academia, Sejarah Perlindungan Konsumen )[https://www.academia.edu/32754769/Sejarah\\_Perlindungan\\_Konsumen](https://www.academia.edu/32754769/Sejarah_Perlindungan_Konsumen), dikutip pada 25 Maret 2018 0:20 WIB



ini muncul berkaitan dengan rasa mawas diri terhadap promosi untuk memperlancar barang-barang dalam negeri. Atas desakan dari masyarakat, kegiatan promosi ini harus diimbangi dengan langkah-langkah pengawasan, agar masyarakat tidak dirugikan dan kualitas barang dan atau jasa yang ditawarkan terjamin, yang pada akhirnya tanggal 20 April tahun 1999 lahirlah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disebut UUPK.

UUPK mulai efektif berlaku pada 20 April 2000, apabila dicermati muatan materi UUPK cukup banyak mengatur perilaku pelaku usaha mengingat kerugian yang diderita konsumen barang atau jasa acapkali merupakan akibat perilaku pelaku usaha, sehingga wajar apabila terdapat tuntutan agar perilaku pelaku usaha tersebut diatur, dan pelanggaran terhadap peraturan tersebut dikenakan sanksi yang setimpal. Perilaku pelaku usaha dalam melakukan strategi untuk mengembangkan bisnisnyainilah yang seringkali menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), meningkatnya tingkat pendidikan, serta meningkatkan adaya kritis masyarakat, maka dalam masa yang demikian, pelaku usaha tidak mungkin lagi mempertahankan strategi bisnisnya yang lama, dengan resiko barang atau jasa yang ditawarkan tidak akan laku di pasaran. Pelaku usaha kemudian mengubah strategi bisnisnya ke arah pemenuhan kebutuhan, selera dan daya beli pasar.<sup>2</sup> Pada masa ini pelaku usahalah yang harus

---

<sup>2</sup> Johannes Gunawan, *Tanggung jawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis, Jurnal

waspada dalam memenuhi barang atau jasa untuk konsumen, dalam konteks ini pelaku usaha dituntut untuk menghasilkan barang-barang yang kompetitif terutama dari segi mutu, jumlah dan keamanan.

UUPK menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, kemudian pada penjelasan UUPK menyatakan bahwa peranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan upaya para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya, sebab perlindungan konsumen dapat mendorong kegiatan usaha yang sehat, serta lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas. UUPK ini mengacu pada filosofi pembangunan yang pada dasarnya termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam rangka membangun manusia seutuhnya yang berlandaskan pada filosofi kenegaraan Republik Indonesia, yaitu Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pihak konsumen selama ini masih banyak yang tidak mengerti apa saja yang menjadi hak dan kewajiban yang harus mereka dapatkan atau berikan pada pelaku usaha yang menjual jasa atau bentuk pelayanan lainnya, dalam hal ini pemerintah mempunyai peran dalam memberikan sanksi tegas terhadap pelaku usaha yang tidak mematuhi peraturan dalam menjalankan kegiatan usahanya, kemudian

---

Hukum Bisnis, Vol. 8 Tahun 1999, Jakarta, hlm. 44 sebagaimana dikutip oleh Adi Sutomo Nainggolan dalam skripsi yang berjudul Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik Akibat Kesalahan Pengukuran Jumlah Pemakaian Arus Listrik (Studi pada PT PLN (Persero) Wilayah Lampung Area Tanjung Karang Rayon Karang

pemerintah diharapkan lebih memperhatikan hak dan kewajiban konsumen, oleh karena itu masalah perlindungan terhadap konsumen tidak saja menjadi tanggung jawab penjual barang dan/atau jasa tetapi merupakan tanggung jawab pemerintah sebagai pemberi pelayanan terhadap masyarakat.

Indonesia, seperti juga kebanyakan negara dunia ketiga lainnya, menyediakan batas yang tidak memihak. Konsep Ekonomi Pancasila masih belum jelas, tetapi landasannya telah mulai disusun, arah dan sasarannya telah mulai ditentukan. Konsekuensi logis, bahwa konsep perlindungan konsumen versi Pancasila tentu akan berbeda dengan konsep perlindungan konsumen dari negara lain. Perbedaan itu bisa juga sebagai konsekuensi dari perbedaan sistem, penekanan tahap-tahap dari pembangunan suatu negara. Adanya trend pembangunan untuk meningkatkan produksi dalam negeri misalnya, atau proteksi terhadap produsen/pengusaha kecil, akan memberi warna tersendiri pula terhadap produsen/pengusaha kecil, akan memberi warna tersendiri pula terhadap masalah perlindungan konsumen ini.<sup>3</sup>

Arti penting penentuan konsep perlindungan konsumen di Indonesia adalah agar masalah yang merupakan bagian dari pembangunan ini, akan saling terpadu secara utuh dengan bagian-bagian lainnya, Sehingga masalah hukum tentang perlindungan konsumen Indonesia perlu dikaji dengan mengadakan studi secara mendalam.

Kehadiran suatu kaidah hukum (*legal percept*), aturan hukum (*regulajuris*), alat hukum (*remedium juris*) dan ketegakan hukum (*law enfocement*) yang lebih itu

---

<sup>3</sup> Munir Fuady, *Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktek Buku Kedua, Volume 2*, Bandung, PT. Aditya Bakti, 2018, hlm.151.

dan mantap, adalah merupakan dambaan masyarakat Indonesia Sekarang, sehingga para konsumen, produsen bahkan segenap lapisan masyarakat akan memetik hasilnya. Dengan demikian, asas dasar perekonomian Indonesia yaitu perekonomian yaitu perekonomian yang disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan (Pasal 33 ayat 1 UUD 1945), dalam hal ini diharapkan dapat terjangkau.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen), yang dimaksud dengan Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>4</sup>

Munculnya UU Perlindungan Konsumen juga sebagai bentuk kebutuhan masyarakat dalam kegiatan perekonomian memebuhi kebutuhannya. Melihat tersebut maka diadakannya regulasi tidak terlepas dari opini publik, hal ini selaras dengan penjelasan susunan atau sturktur tata hukum akan mengalami perubahan apabila muncul peraturan baru akibat dari perubahan sosial yang mendorong munculnya permintaan dan tuntutan dari masyarakat sebagai pendapat atau opini publik.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Bab 1 Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

<sup>5</sup> Wahyu Sasongko, *Mengenal Tata Hukum Indonesia*, Bandar Lampung, Universitas Lampung, 2012 hlm.3

UU Perlindungan Konsumen memiliki fokus subjek yang menjadi pengaturan yaitu Konsumen dan Pelaku Usaha, sedangkan untuk objek yang dijadikan sasaran pengaturan adalah barang dan jasa.

Ketentuan Pasal 3 mengatur tujuan perlindungan konsumen yaitu:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Minum kopi saat ini sudah jadi salah satu gaya hidup masyarakat modern. Bahkan menikmati secangkir kopi panas, saat ini bukan lagi ritual yang hanya dilakukan para orangtua saja. Karena, hampir semua kalangan pun melakukannya, baik muda maupun tua. Di Bandar Lampung saja, telah tumbuh puluhan kedai dan kafe yang menyajikan kopi sebagai menu andalan sekaligus ikonnya.

Berbagai macam jenis usaha kopi yang diperdagangkan di Bandar Lampung, memberikan usaha tersendiri untuk para konsumen dalam memilih produk yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Penilaian konsumen pun beraneka ragam,

yang pasti diutamakan rasa dari barang konsumsi yang diperdagangkan, dan penilaian tambahannya adalah pelayanan dari pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Lampung yang terkenal dengan salah satu produksi kopinya saat ini masih menjadi destinasi utama para wisatawan untuk mencari buah tangan dari provinsi pengrajin Kain Tapis ini. Bahkan untuk tingkat internasional sendiri, nilai ekspor kopi robusta asal Provinsi Lampung selama periode Agustus 2016 mencapai US\$ 42,5 juta atau sekitar Rp 560 miliar dengan volume 24.323 ton. Nilai ini naik bila dibandingkan bulan lalu.<sup>6</sup>

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 Kolonial hampir semua di ekspor. Dengan meningkatnya taraf hidup dan pergeseran gaya hidup masyarakat perkotaan di Indonesia telah mendorong terjadinya pergeseran dalam pola konsumsi kopi khususnya pada kaula muda saat ini. Generasi muda pada umumnya lebih menyukai meminum kopi instant, maupun minuman kopi yang disajikan di cafe-cafe.<sup>7</sup>

Berdasarkan data yang penulis peroleh, masyarakat yang mengkonsumsi kopi di Indonesia meningkat setiap tahunnya seiring dengan pertumbuhan penduduk dan perubahan gaya hidup masyarakatnya sendiri. Data yang diperoleh adalah

---

<sup>6</sup> (Tempo, Ekspor Kopi Robusta Lampung Naik Menjadi 560 Miliar) <https://bisnis.tempo.co/read/805916/ekspor-kopi-robusta-lampung-naik-menjadi-rp-560-miliar> diakses pada 1 Oktober 2017, 20.00 WIB.

<sup>7</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 1 Oktober 2017 Pukul 17.00 WIB.

konsumsi kopi 16 tahun terakhir dari tahun 2000-2016. Pada tahun 2000 masyarakat yang mengkonsumsi kopi mencapai 1,5 juta hampir meningkat beberapa tahun kedepan namun sempat turun di tahun 2003 sejumlah 1,7 juta (masih diatas tahun 2000). Kemudian sempat tetap mendekati 3,5 juta pada tahun 2007-2010, setelah itu mulai konsisten meningkat hingga tahun 2016 mencapai 4,5 juta.<sup>8</sup>

Kedai kopi Flambojan Bean Leaf Sugar yang mengangkat konsep retail away yang memberikan kebebasan pada pengunjung untuk membeli kopi pilihannya dalam ukuran gram. Pengunjung pun bebas menentukan teknik penyeduhannya yang dipilih.

Pembuatan Kopi di Kedai Kopi Flambojan Bean Leaf Sugar memiliki prosedur tertentu sehubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan.

Untuk lebih mudah meneliti dan mengkajinya berdasarkan data yang ada, penulis memilih Studi Kedai Kopi Flambojan Bean Leaf Sugar untuk menelaah apakah

---

<sup>8</sup>(Katadata, Berapa Konsumsi Kopi Indonesia?)  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/07/03/berapa-konsumsi-kopi-indonesia>, dikutip pada 8 September 2017, Pukul 21.00 WiB.

kedai kopi tersebut sudah mewujudkan upaya perlindungan konsumen penikmat kopi di Bandar Lampung. Selain itu, Kedai ini dipilih karena dirasa merupakan salah satu Kedai Kopi yang menjadi favorit masyarakat Kota Bandar Lampung dalam menghabiskan waktu/menikmati secangkir kopi produksi lokal.

Berdasarkan pemaparan di atas maka saya tertarik mengkaji penelitian hukum dengan judul Perlindungan Hak-Hak Konsumen dalam Usaha Kedai Kopi di Bandar Lampung

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini ada beberapa masalah yang dirumuskan dan dicari penyelesaiannya secara ilmiah. Beberapa masalah tersebut sebagai berikut :

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu:

- a) Bagaimanakah perlindungan konsumen pada kedai kopi Flambojan Bean Leaf Sugar?
- b) Upaya-upaya apa sajakah yang dilakukan oleh pelaku usaha apabila terjadi kerugian terhadap konsumen?

## **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kajian materi penelitian ini adalah perlindungan hak-hak konsumen dalam usaha kedai kopi studi pada Kedai Kopi Flambojan Bean Leaf Sugar yang mana termasuk dalam bidang ilmu hukum keperdataan (ekonomi), khususnya hukum perlindungan konsumen.



### **1. Ruang Lingkup Keilmuan**

Ruang lingkup kajian materi penelitian ini adalah perlindungan hak-hak konsumen dalam usaha kedai kopi studi pada kedai kopi flambojan bean leaf sugar yang mana termasuk dalam bidang ilmu hukum keperdataan (ekonomi), khususnya hukum perlindungan konsumen.

### **2. Ruang Lingkup Pembahasan**

Ruang lingkup pembahasan dalam penelitian ini adalah mengkaji bagaimana perlindungan hak-hak konsumen dalam usaha kedai kopi studi pada kedai kopi flambojan bean leaf sugar dengan pokok bahasan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Hak konsumen di Kedai Kopi Flambojan Bean Leaf Sugar.
- b. Upaya-upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha apabila terjadi kerugian terhadap konsumen.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini meliputi:

1. Memperoleh analisis lengkap, rinci, dan sistematis mengenai hak - hak konsumen di Kedai Kopi Flambojan Bean Leaf Sugar.
2. Memperoleh analisis lengkap, rinci, dan sistematis mengenai upaya-upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha apabila terjadi kerugian terhadap konsumen.

### **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini mencakup kegunaan teoritis dan praktis yaitu sebagai berikut:

### **1. Kegunaan Teoretis**

Penelitian ini dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran dan dasar pengembangan pengetahuan, khususnya ilmu di bidang hukum ekonomi khususnya mengenai hukum perlindungan konsumen.

### **2. Kegunaan Praktis**

Kegunaan penelitian ini secara praktis adalah:

- a. Sebagai upaya pengembangan kemampuan dan penambah pengetahuan hukum bagi penulis mengenai ilmu bidang hukum ekonomi khususnya hukum perlindungan konsumen.
- b. Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak khususnya bagi mahasiswa Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung yang membutuhkan referensi untuk digunakan sebagai bahan penelitian lanjutan berkaitan dengan permasalahan hukum dengan pokok bahasan hukum perlindungan konsumen khususnya mengenai pertanggungjawaban firma hukum terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen jasa hukum (klien) dalam pemberian jasa hukum.
- c. Sebagai salah satu syarat akademik bagi penulis untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen**

#### **1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen**

Ketentuan Hukum perlindungan konsumen tidak terlepas dari pengertian hukum itu sendiri, Sudikno Martokusumo dalam bukunya menyatakan bahwa dalam pengertian hukum, hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum. Kepentingan sendiri berarti tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi sehingga dapat dikatakan bahwa hak adalah suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum.<sup>9</sup> Salah satu upaya untuk menyelenggarakan perlindungan konsumen sebagaimana yang dikehendaki oleh UU Perlindungan Konsumen adalah melalui pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Pembinaan perlindungan konsumen diselenggarakan oleh Pemerintah dalam upaya untuk menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban masing-masing. Sedangkan pengawasan perlindungan konsumen dilakukan secara bersama oleh Pemerintah, masyarakat dan LPKSM, mengingat banyak ragam dan jenis barang dan/atau jasa yang beredar di pasar serta luasnya wilayah Indonesia.

Pembinaan terhadap pelaku usaha dan pengawasan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar tidak semata-mata ditujukan untuk melindungi kepentingan

---

<sup>9</sup> Wibowo T. Tunardy, dalam <http://www.jurnalhukum.com/pengertian-konsumen/> diakses pada Senin 1 April 2019 23:42 WIB

konsumen tetapi sekaligus bermanfaat bagi pelaku usaha dalam upaya meningkatkan daya saing barang dan/atau jasa di pasar global. Di samping itu, diharapkan pula tumbuhnya hubungan usaha yang sehat antara pelaku usaha dengan konsumen, yang pada gilirannya dapat menciptakan iklim usaha yang kondusif.

Perlindungan Konsumen yang dimaksud dalam penelitian ini terkait peran pelaku usaha Kedai Kopi Flambojan Bandar Lampung dalam hal menjaga kualitas produknya, memberikan kesempatan untuk masyarakat menilai produknya sebelum membeli, dan peran aktif dari pelaku usaha dalam melayani konsumen dengan baik.

## **2. Tujuan Perlindungan Konsumen**

Konsumen adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan konsumsi atau menggunakan produk secara langsung untuk memenuhi kebutuhannya. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada bab satu menjelaskan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Menurut Sumarwan<sup>10</sup> konsumen dibedakan menjadi dua yaitu konsumen individu dan konsumen organisasi. Konsumen individu melakukan konsumsi untuk dirinya sendiri dan anggota keluarga, sedangkan konsumen organisasi adalah konsumsi yang dilakukan untuk menjalankan kegiatan

---

<sup>10</sup> Ina Bhinaryanti (Skripsi), 2018, *Analisis Sikap Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kopi Nescafe Ready To Drink Di Kota Bogor*, Departemen Agribisnis Fakultas Ekonomi Dan Manajemen Institut Pertanian Bogor, hlm. 9

organisasi yang dijalankannya seperti perusahaan, yayasan, kantor pemerintah, sekolah, dan lain-lain.

Tujuan perlindungan konsumen yang di atur dalam pasal 3 UU Perlindungan Konsumen yaitu,

### **Pasal 3**

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Menciptakan sistem perlindungan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

### **3. Asas asas perlindungan konsumen**

Asas perlindungan konsumen yang di atur dalam pasal 2 UU Perlindungan Konsumen,

a. Asas manfaat

Mengamalkan 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.

#### **4. Perbuatan yang dilarang Pelaku Usaha**

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
- e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat;

- j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

## **B. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Hak dan kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 6 dan 7 UU Perlindungan Konsumen yaitu,

### **Pasal 6**

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;



- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila 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**

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi 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 kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat Penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Ketentuan tersebut dapat kita simpulkan bahwa peran pelaku usaha dalam memanjakan konsumen harus diwujudkan diawali pada kejelasan produk yang dijualnya, penjaminan mutu dan kualitas produknya, memastikan dan memberitahu konsumen terkait produknya yang tidak semua orang bisa menikmatinya, memberikan kompensasi terhadap konsumen jika terjadi hal-hal yang diluar kemampuan/batas usaha pelayanan pelaku usaha terhadap konsumen. Jika hal-hal tersebut sudah dipenuhi Kedai Kopi Flambojan Bandar Lampung, maka perwujudan perlindungan konsumen sudah dipenuhi, namun tetap harus dijabarkan upaya apa yang akan dilakukan pelaku usaha jika terdapat hal-hal buruk yang terjadi pada konsumen selama proses transaksi jual beli berlangsung.

### **C. Hak dan Kewajiban Konsumen**

J.F. Kennedy mengemukakan empat hak konsumen yang harus dilindungi, yaitu:

- a. Hak memperoleh keamanan
- b. Hak memilih
- c. Hak mendapat informasi
- d. Hak untuk didengar

YLKI menambahkan satu hak dasar lagi sebagai pelengkap empat hak konsumen yang dikemukakan oleh J.F. Kennedy yaitu hak untuk mendapatkan lingkungan

hidup yang baik dan sehat. Sehingga keseluruhannya dikenal sebagai Panca Hak Konsumen.<sup>11</sup>

#### **Pasal 4**

Hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan 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 dan 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 serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana
- i. Mestinya;

---

<sup>11</sup> Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Penerbit P.T. Grasindo hlm 16

- j. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

### **Pasal 5**

Kewajiban konsumen adalah :

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

### **Bagian Kedua**

#### **Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Teori *due care* menerangkan tentang kewajiban perusahaan terhadap konsumen didasarkan pada gagasan bahwa pembeli dan konsumen tidak saling sejajar dan bahwa kepentingan-kepentingan konsumen sangat rentan terhadap tujuan-tujuan perusahaan yang dalam hal ini memiliki pengetahuan dan keahlian yang tidak dimiliki konsumen. Karena produsen berada dalam posisi yang lebih menguntungkan, mereka berkewajiban untuk menjamin bahwa kepentingan – kepentingan konsumen tidak dirugikan oleh produk yang mereka tawarkan.

### **Pasal 6**

Hak pelaku usaha adalah :

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

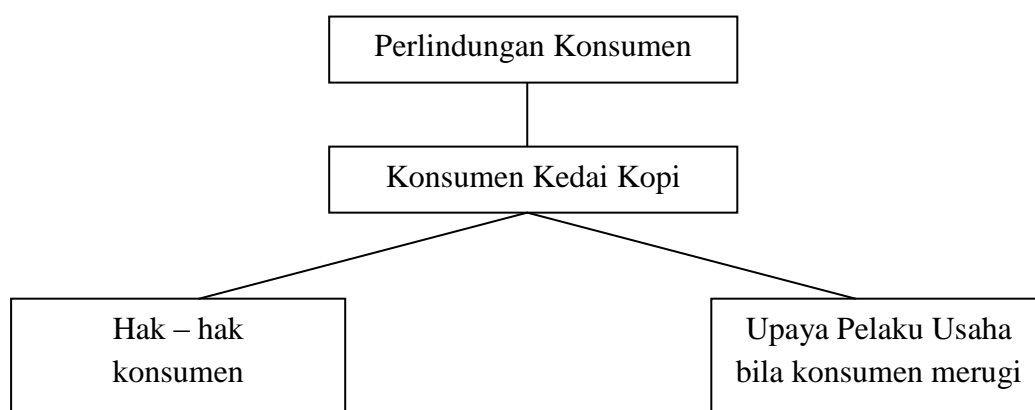
Hal tersebut tentunya sangat penting diperhatikan para konsumen. Selain kewajibannya yang harus memberikan pembayaran dengan kesepakatan dengan pelaku usaha, konsumen juga memiliki hak untuk memperoleh produk yang aman, dan nyaman ketika dikonsumsi. Peran konsumen dalam menggunakan produk tidak terlepas dalam hal kejelian pribadi konsumen dan kritisnya ketika menyesuaikan apakah produk yang dikonsumsi bisa diterima oleh tubuhnya atau memiliki dampak tertentu. Perihal tersebut, jika nantinya terjadi hal yang tidak diinginkan berdampak pada tubuh konsumen, dan jika dijadikan perkara maka akan timbul permasalahan apakah konsumen yang kurang teliti dalam memahami produk, apakah pelaku usaha yang kurang memberikan pemaparan terkait produk konsumsi yang ia jual.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, UU Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha, yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat

keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan di atas, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.

#### D. Kerangka Pikir



Berdasarkan kerangka fikir tersebut, maka yang akan penulis jabarkan dalam penelitian ini yaitu, Hukum Perlindungan Konsumen secara umum dengan konsep pembahasan teoritis, setelah itu mendeskripsikan dengan keadaan konsumen kedai Kopi Flambojan sebagai objek penelitian yang dilindungi dalam UU Perlindungan Konsumen. Tak terlepas dari hal tersebut, ketentuan hubungan hukum pelaku usaha dan konsumen juga ditelaah sebagai pemetaan terjadinya hubungan antara konsumen dan pelaku usaha yang mengarah pada unsur perlindungannya. Kemudian kajian dilanjutkan pada pemaparan hasil dari rumusan masalah yaitu hak konsumen dalam mencoba produk, pelayanan yang dilakukan pelaku usaha yang sudah sesuai ketentuan UU Perlindungan Konsumen, serta Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap konsumen Kedai Kopi.

### III. METODE PENELITIAN

Diadakannya sebuah penelitian, manusia akan memahami bagaimana menyelesaikan suatu permasalahan yang ia terima secara sistematis, terencana, dan tidak menyebabkan permasalahan semakin rumit, serta menghasilkan solusi yang berguna untuk dikembangkan terhadap pemecahan permasalahan yang sejenis/lainnya. Permasalahan yang akan dijabarkan pada penelitian ini, menggunakan metode yang terstruktur untuk memberikan informasi yang tepat pada aspek keilmuan yang kemudian mudah dipahami publik secara umum.

Metodologi berasal dari kata dasar metode dan logi. Metode artinya cara melakukan sesuatu dengan teratur (sistematis), sedangkan logi artinya ilmu yang berdasarkan logika berpikir. metode penelitian artinya ilmu tentang cara melakukan penelitian dengan teratur (sistematis). Metode penelitian hukum artinya ilmu tentang cara melakukan penelitian hukum dengan teratur (sistematis).<sup>12</sup>

Metodologi penelitian sebagai ilmu selalu berdasarkan fakta empiris yang ada didalam masyarakat. Fakta empiris tersebut dikerjakan secara metodis, disusun secara sistematis, dan diuraikan secara logis dan analitis. Fokus penelitian selalu diarahkan pada penemuan hal-hal baru atau pengembangan ilmu yang sudah ada. Secara garis besar metodologi penelitian meliputi rangkaian metode kegiatan:

---

<sup>12</sup>Abdulkadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2004, hlm 57.

- a. Rencana penelitian (*research design*) dan penulisan proposal
- b. Melakukan penelitian sesuai dengan rencana/proposal penelitian
- c. Menulis laporan penelitian.

Metodologi Penelitian merupakan cara melakukan sesuatu dengan teratur/sistematis. Yang dilakukan dalam proses metode ini adalah, kegiatan untuk memahami suatu objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan untuk diteliti. Prosedur serta teknik-teknik yang dilakukan yaitu pengolahan data, fakta-fakta yang disesuaikan dengan asas dan aturan tertentu.

Menurut pendapat Soerjono Soekanto, penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode sistematis dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan cara menganalisisnya.<sup>13</sup>

## **A. Jenis Penelitian**

Pada penelitian yang digunakan dalam skripsi ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif empiris. Penelitian hukum ini termasuk jenis penelitian hukum normatif empiris yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengkaji keberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif (Kodifikasi, Undang-Undang, atau Kontrak) secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang berlaku dimasyarakat.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, 2004, Rajawali Pers: Jakarta, hlm.1.

<sup>14</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, hlm.201



Implementasi penelitian hukum normatif empiris yang diterapkan pada penelitian ini disusun dalam permasalahan pelayanan yang diberikan pada pelaku usaha kepada konsumen untuk mencoba produknya sebelum konsumen membeli produk tersebut, selain itu akan ditelaah terkait fenomena pelayanan pelaku usaha kepada konsumen apakah sudah dalam tatanan yang baik/belum, dan didukung dengan upaya penanggulangan hak konsumen yang tidak didapat dalam hubungan hukum penjual dan pembeli. Penulis akan melakukan pendekatan secara normatif yang dalam skripsi ini bersumber dari berbagai ketentuan perundang-undangan dan ketentuan Hukum terkait Perlindungan Konsumen di Indonseia. Serta penambahan unsur terapan yang dimaksud adalah dengan melakukan praktek wawancara dan pengumpulan data secara langsung kepada narasumber yang dinilai memiliki kesesuaian terkait permasalahan dalam penelitian ini.

## **B. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah tipe deskriptif, yaitu penelitian yang bersifat pemaparan dan bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskripsi) lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu dan pada saat tertentu, atau mengenai gejala yuridis yang ada, atau peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.<sup>15</sup>

Pada penelitian ini, penulis akan memberikan pemaparan tentang pelayanan pemilik usaha kepada konsumen menurut pengaturannya dalam Hukum Perlindungan Konsumen. Pemaparan dan penjelasan tersebut diharapkan mampu menggambarkan serta memberikan informasi dan pengetahuan secara lengkap

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm 134.

tentang mekanisme dilaksanakannya kegiatan usaha tersebut terkait kesesuaiannya dengan hak dan kewajiban antara penjual serta pembeli yang berlaku.

### **C. Pendekatan Masalah**

Pendekatan masalah merupakan proses pemecahan atau penyelesaian masalah melalui tahap-tahap yang telah ditentukan, sehingga mencapai tujuan penelitian.<sup>16</sup>

Penelitian ini menggunakan kaidah pendekatan masalah berupa yuridis normatif dan yuridis empiris. Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan secara teoritis dengan cara studi kepustakaan yang berpedoman pada buku-buku atau literatur hukum, peraturan-peraturan yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Sedangkan pendekatan yuridis empiris adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data primer.

Dalam pendekatan normatif terapan terdiri dari beberapa langkah, antara lain:<sup>17</sup>

- a. Identifikasi pokok bahasan dan subpokok bahasan berdasarkan rumusan masalah;
- b. Identifikasi ketentuan hukum normatif yang menjadi tolak ukur terapan yang bersumber dari dan lebih sesuai dengan subpokok bahasan.
- c. Penerapan ketentuan hukum normatif sebagai tolak ukur terapan pada peristiwa hukum yang bersangkutan, yang menghasilkan perilaku yang sesuai atau tidak sesuai.

---

<sup>16</sup>*Ibid*, hlm.112

<sup>17</sup>*Ibid*, hlm.144

#### **D. Data dan Sumber Data**

Data penelitian ini menggunakan data berupa bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

##### **a. Bahan Hukum Primer**

Yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum tetap mengikat yaitu meliputi Peraturan terkait Pelaksanaan perlindungan hak-hak konsumen dalam usaha kopi di Kedai Kopi Flambojan Bean Leaf Sugar, dalam hal ini adalah UU Perlindungan Konsumen dan nantinya dikaitkan dengan Standar Operasional Pelayanan kedai yang sudah mengakomodir hak-hak konsumen/belum seluruhnya.

##### **b. Bahan Hukum Sekunder**

Yaitu bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti naskah akademik rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, artikel, makalah dan hasil dari para ahli hukum di bidang Hukum Perlindungan Konsumen terkait Pelaksanaan perlindungan konsumen dan peraturan lainnya yang mendukung penelitian ini. Dalam penelitian ini, sumber sekunder tersebut adalah buku-buku mengenai Hukum Perjanjian, Hukum Perlindungan Konsumen, serta sumber tertulis lainnya yang berkaitan erat dengan permasalahan penelitian.

##### **c. Bahan Hukum Tersier**

Bahan hukum tersier yang digunakan yaitu segala bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder atau disebut juga sebagai bahan hukum penunjang dalam penelitian seperti kamus,

dan juga ensiklopedia. Selain itu, wawancara langsung juga akan dirasa perlu untuk dilakukan dalam penelitian ini karena mengingat salah satu tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan permasalahan. Setelah semua data, informasi, dan penjelasan yang peneliti perlukan telah diperoleh, langkah selanjutnya oleh peneliti akan melakukan suatu penarikan kesimpulan guna menjawab rumusan-rumusan permasalahan dalam penelitian ini. Setelahnya, barulah peneliti dapat memberikan beberapa kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat guna memaparkan penelitian yang diteliti.

#### **E. Metode Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan adalah data sekunder. Pengumpulan data-data sekunder terkait Perlindungan Hak-Hak Konsumen dalam Usaha Kedai Kopi. ini dilakukan melalui cara-cara sebagai berikut:

##### **a. Studi Kepustakaan**

Studi pustaka adalah pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber dan dipublikasikan secara luas serta dibutuhkan dalam penelitian hukum normatif. Studi kepustakaan dalam skripsi ini dilakukan untuk memperoleh data sekunder yaitu penulis melakukan serangkaian kegiatan studi dokumentasi dengan cara membaca dan mengutip buku-buku serta literatur-literatur yang di dalamnya memuat hukum perdata lebih khusus pada pelaksanaan perjanjian. Penulis juga mengkaji peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan Hukum Perlindungan

Konsumen yang memetakan hak dan kewajiban konsumen pada hubungan hukumnya.

#### b. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang tidak dipublikasikan secara umum tetapi boleh diketahui oleh pihak tertentu. Studi dokumen dalam skripsi ini dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen terkait kewajiban Kedai Kopi Flambojan Bean Leaf Sugar yang tidak dipublikasikan secara umum, namun penulis dapat memperoleh datanya dari responden yang diwawancarai.

#### c. Studi Interview

Studi interview adalah mengumpulkan data dengan cara wawancara. Yang dimaksud dengan wawancara adalah memperoleh data atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab secara langsung sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara.<sup>18</sup>

### **F. Metode Pengolahan Data**

Metode pengolahan data dalam penulisan skripsi ini diperoleh melalui tahapan-tahapan di antara lain sebagai berikut:<sup>19</sup>

1. Pemeriksaan data, yaitu memeriksa data yang dikumpulkan serta memastikan bahwa data yang diperoleh sudah cukup lengkap, sudah cukup benar dan sesuai dengan permasalahan.

---

<sup>18</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial (Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif)*, Surabaya, Airlangga University Press, 2001, hlm. 133.

<sup>19</sup> *Ibid*, hlm 126.

2. Klasifikasi data, yaitu mengelompokkan data yang diperoleh sesuai dengan bidang pokok bahasan agar memudahkan dalam proses analisa menjawab permasalahan.
3. Penyusunan data, yaitu kegiatan penyusunan dan menempatkan data yang diperoleh pada tiap-tiap pokok bahasan dengan susunan yang sistematis sehingga memudahkan ketika proses tahapan pembahasan.

#### **G. Analisis Data**

Bahan hukum (data) hasil pengolahan tersebut dianalisis dengan menggunakan metode analisis secara kualitatif, yaitu menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang tersusun secara teratur, runtun, logis, dan efektif. Sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis.

Data dalam penelitian ini akan diuraikan ke dalam kalimat-kalimat yang tersusun secara sistematis, sehingga diperoleh gambaran yang jelas dan pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan secara induktif yaitu penarikan kesimpulan dari sistematika pembahasan yang sifatnya khusus dan telah diakui kebenarannya secara ilmiah menjadi sebuah kesimpulan yang bersifat umum sebagai jawaban singkat dari permasalahan yang diteliti.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian materi dalam Bab pembahasan yang penulis susun, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. 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 diselesaikan pesanan pada waktu yang telah dijanjikan, pemberian informasi yang lengkap pada konsumen mengenai pekerjaan yang telah diselesaikan, cakupan pekerjaan, dan biaya yang dikenakan. Selain itu mengupayakan penjaminan mutu dan kualitas produk menu yang dikonsumsi berdasarkan standar operasional tertentu yang singkatnya ada terdapat dua standar untuk melakukan pengukuran ini yaitu "*Hard Standards*" dan "*Soft Standards*". *Hard Standard* adalah pengukuran operasional terhadap sesuatu yang bisa diukur secara kualitatif seperti waktu dan jumlah pelanggan. Sedangkan *soft standards* adalah

pengukuran berdasarkan opini yang tidak dapat didapatkan melalui pengukuran tetapi harus ditanyakan konsumen. Konsumen tidak cukup dilindungi menggunakan kebijakan komplementer saja tetapi juga harus menggunakan kebijakan kompensatoris guna meminimalisasi resiko yang ditanggung oleh konsumen. Misalnya, dengan mencegah produk berbahaya untuk tidak mencapai pasar sebelum lulus pengujian.

2. Upaya-upaya yang dilakukan pelaku usaha apabila terjadi kerugian terhadap konsumen yaitu, kedai sudahantisipasi dengan cara tanggungjawab hukum yang terstruktur dan bertujuan tidak memperpanjang permasalahan yang merugikan pihak kedai dan konsumen. Adapun secara teoritis tanggungjawab hukum merupakan kewajiban menanggung suatu akibat menurut ketentuan hukum yang berlaku. Disini ada norma atau peraturan hukum yang mengatur tentang tanggung jawab. Ketika ada perbuatan yang melanggar norma hukum itu maka pelakunya dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan norma hukum yang dilanggarnya. Upaya yang dilakukan antara lain, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, ganti rugi pengembalian uang/perawatan kesehatan. Proses penyelesaian perkara tersebut mengutamakan penyelesaian secara kekeluargaan pelaku usaha dan konsumen secara langsung, namun tidak menutup kemungkinan melalui pengadilan/litigasi jika tidak ada kesepakatan penyelesaian secara damai para pihak.



## **B. Saran**

Konsumen sebagai raja dalam setiap peristiwa hukum bisnis terutama dalam hal bisnis perdagangan kuliner. Namun saat ini, makna kalimat tersebut tidak serta merta ditelaah sebagai opini bahwa konsumen harus mendapatkan pelayanan sepenuhnya dari pihak produsen/pelaku usaha. 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 ia ada gangguan tertentu di tubuhnya jika mengkonsumsi kopi, atautkah ada beberapa kopi tertentu yang tak bisa dikonsumsi, kemudian apakah tempat ia mengkonsumsi kopi tersebut aman dikonsumsi dan kelayakan fasilitasnya, dan hal lain yang perlu dikritisi mandiri oleh konsumen guna mewujudkan kebutuhannya yang aman dan sesuai permintaan.

Salin itu, setiap pelaku usaha yang menjalankan kegiatan usaha bidang produk konsumsi dibebani tanggung jawab atas pencegahan perilaku yang tidak baik yang dapat merugikan konsumen. Pengenaan tanggung jawab terhadap pelaku usaha digantungkan pada jenis usaha atau bisnis yang digeluti. Bentuk tanggung jawab terhadap usaha konsumsi ini yang paling umum dan utama adalah ganti kerugian yang dapat berupa pengembalian uang, atau penggantian barang/jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan. Oleh karena itu untuk meminimalisir hal tersebut, setiap pelaku usaha harus menjamin produk, tempat, serta pelayanan yang ia berikan kepada konsumen bersinergi menciptakan keamanan, kenyamanan konsumen dalam menikmati produk yang mereka konsumsi.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Bungin Burhan, 2001, *Metodologi Penelitian Sosial (Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif)*, Surabaya, Airlangga University Press

Fuady Munir, 2018, *Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktek Buku Kedua, Volume 2*, Bandung, PT. Aditya Bakti

J. Peter, Paul., Olson Jerry C. 2013. *Perilaku Konsumen dan Stgrategi Pemasaran*, Edisi 9. Jakarta, Salemba Empat

Muhammad Abdulkadir, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung, PT.Aditya Bakti

Sangadji E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sasongko Wahyu, 2007, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Penerbit Universitas Lampung

Sasongko Wahyu, 2012 *Mengenal Tata Hukum Indonesia*, Bandar Lampung, Universitas Lampung

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Penerbit P.T. Grasindo

Simamora Bilson, 2003, *Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitabel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Soekanto Soerjono, 2004, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta, Rajawali Pers

Zulham.2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Kencana Prenada Media Group

### B. Jurnal/Publikasi Ilmiah

Ina Bhinaryanti (Skripsi), 2018, Analisis Sikap Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kopi Nescafe Ready To Drink Di Kota Bogor, Departemen Agribisnis Fakultas Ekonomi Dan Manajemen Institut Pertanian Bogor

Johannes Gunawan, Tanggung jawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis, Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 8 Tahun 1999, Jakarta

Nor Faizah, dkk, Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Mengonsumsi Makanan dan Minuman Kemasan di Kota Semarang, Soepra Jurnal Hukum Kesehatan Vol.1 No.1 Tahun 2015

### **C. Sumber Internet**

<https://bisnis.tempo.co/>

<http://www.aeki-aice.org/>

<https://databoks.katadata.co.id/>

<http://www.jurnalhukum.com/>

<https://ylki.or.id/2016/12/>

[https:// www.kompasiana.com/](https://www.kompasiana.com/)

<https://www.academia.edu/>