

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia hidup tidak akan pernah terlepas dari banyaknya kebutuhan. Pada dasarnya manusia memiliki beberapa kebutuhan yang harus dipenuhi, yaitu kebutuhan primer, sekunder, dan tersier. Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak terlepas dari minuman dan makanan. Pentingnya konsumsi minuman dan makanan tercermin pada perkembangan gaya hidup masyarakat Indonesia yang semakin konsumtif. Perubahan gaya hidup masyarakat yang cenderung konsumtif, membuat perkembangan perekonomian menjadi pesat dan menghasilkan barang dan/atau jasa. Dengan dukungan teknologi dan informasi, perluasan ruang, gerak dan arus transaksi barang dan/atau jasa telah melintas batas-batas wilayah negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif.¹

Banyak produsen atau pelaku usaha yang bersaing menawarkan jenis barang dan/atau jasa yang bervariasi guna memenuhi keinginan konsumen. Saat ini Indonesia terutama daerah perkotaan banyak berkembang industri kedai kopi kekinian. Perkembangan kedai kopi ini dapat dilihat dari tingginya sikap konsumtif masyarakat dan banyaknya kedai kopi yang bermunculan dengan berbagai nama brand yang bervariasi untuk menarik konsumen.

Jauh sebelum Indonesia merdeka, usaha bisnis bernama kafe, sudah sangat menjamur di wilayah bumi bagian barat, terlebih di Eropa. Kafe berasal dari Bahasa Prancis, yakni *café* yang berarti coffee atau kopi (dalam Bahasa Indonesia). Makna kafe biasa diartikan sebagai kedai kopi. Awalnya bisnis-bisnis kafe yang ada di Inggris sering disebut “Penny University” atau penghasil uang. Sebab kopi yang dijual dikafe biasanya sangat mahal dan

¹ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Ed Revisi, Jakarta, KENCANA, 2013, hal 1

merupakan bisnis kelas atas. Selanjutnya menikmati atau meminum kopi pun juga menjadi kebiasaan para bangsawan Prancis.²

Kedai kopi saat ini selain diminati kalangan orang tua atau pebisnis ternyata juga banyak diminati oleh kalangan muda untuk sekedar bersantai atau berkumpul dengan teman bahkan sebagai tempat belajar bagi kalangan pelajar dan mahasiswa. Banyaknya produsen atau pelaku usaha bersaing menciptakan kedai kopi agar mampu menarik pelanggan atau konsumen untuk datang menikmati kopi olahan di kedai kopinya. Kedai-kedai tersebut bentuknya sangat beragam, dari kedai kopi yang terkesan eksklusif hingga kedai kopi yang standar. Kedai – kedai tersebut memiliki spesifikasi dalam menjual produknya. Saat ini, usaha kedai kopi muncul menjadi usaha yang memiliki konsep tempat, konsep jualan, konsep kemasan, konsep menu, dan konsep pelayanan yang menarik. Suasana dan pelayanan di setiap kedai kopi yang memiliki ciri khas berbeda - beda menjadi salah satu daya tarik dan kepuasan bagi para konsumen.

Seiring berkembangnya kebiasaan minum kopi dan suksesnya brand-brand kedai kopi saat ini, menginspirasi para produsen membuat usaha sejenis dengan skala yang lebih kecil dengan harga yang terjangkau. Bahkan banyak juga pelaku usaha yang mengincar kelas menengah hingga bawah. Kedai kopi kelas menengah ini menggunakan modal yang lebih sedikit dengan konsep kedai yang sederhana. Biasanya kedai kopi kelas menengah menggunakan tempat dan nama yang menarik dan menyediakan menu dengan harga yang terjangkau sehingga dapat menarik minat konsumen.

Kongko atau berkumpul di kedai kopi sudah menjadi pemandangan lazim di Tanah Air. Kebiasaan masyarakat sebagai konsumen seperti ini menjadi peluang bagi produsen atau pelaku usaha. Salah satu kedai kopi kekinian yang sedang ramai dengan nama brand yang menarik adalah kedai Kopi Kenangan. Kopi Kenangan merupakan kedai kopi yang didirikan oleh salah satu pebisnis yaitu Edward Tirtanata dengan dibawah naungan PT.Bumi Berkah Boga dan kedai kopi ini telah memiliki banyak cabang. Setiap

² Damaya Ardian, Kafepedia, Jakarta, Laksana, tahun 2019, hlm 12.

minggunya, intensitas konsumen yang berkunjung ke Kopi Kenangan selalu meningkat. Pengunjung sebagian besar merupakan remaja dan mahasiswa. Selain remaja dan mahasiswa ada pula pekerja dan orang dewasa yang sudah mempunyai keluarga.

Dilihat dari intensitas pengunjung tersebut membuktikan bahwa kualitas produk dan pelayanan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan para konsumen, dan jika produk dan pelayanan tidak diperhatikan maka tingkat kepuasan konsumen akan buruk. Konsumen merupakan pihak yang memegang peranan penting dalam menilai kualitas. Kepuasan konsumen diperoleh dengan melihat dan membandingkan kinerja yang diberikan dengan harapan yang diinginkan konsumen terhadap pelayanan dan keamanan suatu kedai kopi. Ketika konsumen memesan minuman sesuai dengan keinginannya pada saat itulah terjadi hubungan timbal balik antara konsumen dengan produsen.

Jika makanan atau minuman yang disajikan dibawah standar yang biasanya dimakan konsumen (tidak enak menurut selera konsumen), konsumen tetap harus membayarnya meskipun konsumen tidak memakannya. Dalam keadaan tertentu, dapat saja terjadi konsumen terpaksa harus membatalkan pesanan. Jika makanan sudah terlanjur disajikan, konsumen tetap harus membayarnya, namun jika pesanan belum siap maka ada tiga kemungkinan:³

1. Konsumen tetap membayar sesuai harga yang tercantum atau yang disepakati.
2. Konsumen hanya dapat semacam order fee (yang belum lazim di Indonesia).
3. Konsumen sama sekali tidak membayar.

Ketiga kemungkinan ini perlu dipertimbangkan dengan seksama, sebab konsumen tidak lagi menjadi “raja”. Pengelola restoran berada dalam posisi

³Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung, Citra Aditya Bakti, tahun 2009, hlm 268.

yang kuat. Ia tetap mendapatkan pembayaran sekalipun ia tidak jadi menyediakan makanan dan sebaliknya posisi konsumen lemah.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Kondisi tersebut yang membuat konsumen perlu diperhatikan dan mendapat jaminan yang seharusnya didapatkan oleh para konsumen agar dapat terpenuhinya hak-hak konsumen dari setiap produk makanan yang dibeli ataupun pelayanan serta fasilitas yang didapatkan dari produsen atau pelaku usaha. Berdasarkan kondisi tersebut perlu adanya undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen untuk menjamin hak-hak konsumen yang seharusnya mereka terima.

Berikut ini hak-hak konsumen yang harus dilindungi dan dihormati oleh pelaku usaha, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi , ganti rugi dan/atau pengganti, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.⁴

Dilihat dari hak-hak konsumen yang harus didapatkan, terlihat jelas bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Pembentukan Undang-undang tampaknya menyadari bahwa prinsip ekonomi pelaku usaha yaitu mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin, sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.⁵

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Hubungan hukum antara produsen dan konsumen memiliki tingkat ketergantungan yang cukup tinggi. Hubungan hukum antara produsen dan konsumen yang berkelanjutan telah terjadi sejak proses produksi, distribusi, pemasaran dan penawaran.⁶ Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Lebih-lebih jika produk dan tempat yang disediakan serta dihasilkan oleh produsen memiliki keterbatasan.

Perlindungan ini adalah jaminan yang seharusnya didapatkan oleh para konsumen atas setiap produk minuman atau makanan yang dibeli produsen atau pelaku usaha bahkan ketersediaan tempat yang nyaman dan aman untuk konsumen. Saat ini ada saja para produsen yang tidak mementingkan kesehatan dan keselamatan serta kenyamanan konsumennya karena sering kita jumpai pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pihak produsen kepada pihak konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen dapat dilakukan oleh pelaku usaha dengan cara memberikan atau menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses informasi, meningkatkan kualitas barang

⁴ Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 4.

⁵ Yusuf Shofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, tahun 2008, hlm 42.

⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Jakarta: Prenadamedia Group, tahun 2016, hlm 4.

dan/ atau jasa yang diproduksi, serta pelayanan yang maksimal kepada konsumen , sehingga konsumen akan mendapatkan jaminan kepastian hukum, sebagaimana telah diatur dalam undang-undang yang berlaku.tujuan dari hukum sendiri adalah untuk memberikan perlindungan serta jaminan kepastian hukum kepada masyarakat khususnya konsumen.⁷

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti akan meneliti tentang “Tinjauan Yuridis Terhadap Penerapan Hak Konsumen Atas Keamanan dan Kenyamanan Sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Tentang Penyediaan dan Pelayanan Kedai Kopi Kenangan Di Mall Bassura Jakarta Timur Kepada Konsumen)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka pokok permasalahan yang akan dibahas didalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan terhadap penyediaan dan pelayanan kedai kopi kenangan di mall bassura Jakarta timur sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana tindakan pihak Kedai Kopi Kenangan dalam meningkatkan pelayanan dan penyajian terhadap konsumen?
3. Bagaimana hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan pelayanan kepada konsumen menurut hukum Islam?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis sudahkah hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan di Kedai Kopi Kenangan sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

⁷ Eli Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen, Yogyakarta: Graha Ilmu, tahun 2015, hlm 8.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis mengenai tindakan pihak Kedai Kopi Kenangan dalam meningkatkan kegiatan pelayanan dan penyajian terhadap konsumen.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya pihak Kedai Kopi Kenangan dalam memenuhi hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan pelayanan kepada konsumen telah sesuai dengan hukum Islam.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya, secara teori, mengenai pelaksanaan perlindungan konsumen khususnya dibidang usaha jasa boga dan kedai kopi atau coffee shop, yang penulis rasa masih belum banyak diangkat sebagai topik penulisan hukum.
2. Secara Praktis
 - a. Bagi penulis: menambah wawasan hukum seputar hukum perlindungan konsumen dari aspek pelaku usaha kedai kopi atau coffee shop, yang selama ini penulis belum ketahui secara detail
 - b. Bagi Fakultas Hukum : Menambah pengetahuan seputar usaha kedai kopi atau coffee shop, serta sebagai pedoman penulisan hukum dibidang perlindungan konsumen.
 - c. Bagi Pelaku Usaha : Memberi kesadaran akan pentingnya asas-asas atau prinsip-prinsip dalam perlindungan konsumen yang bertujuan menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha kedai kopi atau coffee shop dan konsumen.
 - d. Bagi Masyarakat selaku konsumen : menambah pengetahuan mereka mengenai hak konsumen atas kenyamanan dalam bidang usaha kedai kopi atau coffee shop.

E. Kerangka Konseptual

1. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁸
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat , baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁹
3. Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan didalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁰
4. Penyediaan adalah sebuah atau suatu proses, cara atau perbuatan dalam menyediakan.
5. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui perbuatan secara langsung.
6. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹¹
7. Kopi adalah minuman hasil seduhan biji kopi yang telah disangrai dan dihaluskan menjadi bubuk.¹²
8. Kedai Kopi atau warung kopi adalah sebuah tempat yang apada dasarnya menyediakan minuman kopi atau minuman panas lain.¹³

⁸ Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 1

⁹ *Ibid*, Pasal 1 angka 2.

¹⁰ *Ibid*, Pasal 1 angka 3

¹¹ Eli Wuria Dewi Op. Cit, hlm. 31.

¹² Diperoleh dari Wikipedia, Kopi <https://id.wikipedia.org/wiki/Kopi> Diakses pada Minggu, 8 September 2019, Pukul 19.29 WIB

¹³ Diperoleh dari Wikipedia, Kedai Kopi https://id.wikipedia.org/wiki/kedai_kopi diakses pada Minggu 8 September 2019, Pukul 19.30 WIB

F. Metode Penelitian

Penelitian pada dasarnya merupakan tahapan untuk mencari kembali sebuah kebenaran, sehingga menjawab pertanyaan-pertanyaan yang muncul tentang suatu objek penelitian. Untuk itu digunakan beberapa metode untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam penelitian, maka penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, yaitu metode penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.¹⁴

Kemudian penelitian ini juga menggunakan metode empiris untuk mendapatkan data primer. Data primer tersebut diperoleh dari penelitian secara langsung pada objek penelitian melalui proses wawancara dalam hal ini Kedai Kopi Kenangan.

2. Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis data :

(1) Data primer, yang diperoleh dari :

Data primer tersebut diperoleh dari penelitian secara langsung pada objek penelitian melalui wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang disusun dan ditanyakan kepada objek penelitian, dalam hal ini pihak Kedai Kopi Kenangan.

Data Sekunder

a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer yang digunakan adalah :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen.

¹⁴ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat), Jakarta: Rajawali Pers, Tahun 2001, hlm. 13-14.

2. Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Usaha Restoran.
3. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK
4. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Restoran
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 304 Tahun 1989 Tentang Rumah Makan dan Restoran.

b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang diperoleh dari dokumen-dokumen, buku-buku dan hasil penelitian.

(2) Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penulisan ini menggunakan dua teknik, yaitu: pertama, studi kepustakaan yang kemudian diklarifikasi sesuai dengan permasalahan yang dibahas. Kedua yaitu wawancara. Wawancara ini digunakan sebagai pelengkap data sekunder. Wawancara akan dilakukan dengan pihak Kedai Kopi Kenangan. Analisis Data yang diperoleh dari penelitian ini akan disusun dan dianalisis secara normatif kualitatif, artinya menjabarkan dengan kata-kata sehingga merupakan kalimat yang dapat dimengerti, oleh karena itu, permasalahannya lebih ditujukan kepada ketentuan-ketentuan, asas-asas hukum, konsep hukum, dan bahan-bahan hukum lainnya, selanjutnya permasalahan-permasalahan yang ada dianalisis dan dicari solusinya, yang akhirnya dituangkan dalam bentuk pertanyaan.

(3) Daerah penelitian

Lokasi yang dipilih oleh peneliti adalah Kedai Kopi Kenangan, yang terdapat di Mall Bassura beralamat di Jl. Jenderal Basuki Rachmat No.1A, RT.8/RW.10 Cipinang Besar Selatan.

G. Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini akan dibahas Mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka konseptual dan sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini akan membahas Mengenai tinjauan umum terhadap apa yang dimaksud dengan konsumen itu sendiri dan juga dari segi pelaku usaha dan perannya. Penulis juga akan menjabarkan sedikit mengenai tinjauan umum tentang Restoran dan kopi pada bab ini.

Bab III : Penyajian Data

Dalam bab ini akan membahas mengenai tinjauan terhadap Kedai Kopi Kenangan mengenai latar belakang kegiatan usahanya, dan memahami peranan Kedai Kopi Kenangan dalam penyajian dan pelayanan konsumen sebagai wujud hak konsumen atas kenyamanan pengguna jasa Kedai Kopi Kenangan sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bab IV : Pembahasan Dalam Prespektif Islam

Dalam bab ini akan membahas mengenai pandangan islam tentang pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan pelayanan kepada konsumen dalam prespektif hukum Islam.

Bab V : Penutup

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan penulis serta saran-saran yang berkaitan dengan penelitian ini, dan menjawab secara menyeluruh permasalahan yang diajukan dalam skripsi ini serta solusi yang diusulkan penulisan untuk menyelesaikan masalah yang ada.