

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KUALITAS PELAYANAN
FOOD AND BEVERAGES BERBASIS CAFÉ DI KOTA MATARAM
(STUDI KASUS KAVA COFFEE & EATERY)**

*CONSUMER PROTECTION OF CAFÉ-BASED QUALITY OF FOOD
AND BEVERAGES SERVICE IN MATARAM CITY (STUDY CASE
KAVA COFFEE & EATERY)*

Harum Novadianti Islami, Eduardus Bayo Sili

Universitas Mataram

Corresponding email : harumnova@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha atas pelayanan kepada konsumen. Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hukum normative dan empiris dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, pendekatan konseptual dan sosiologis. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di dalamnya membahas hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha atas kualitas pelayanan di café Kava Coffee & Eatery. Sebagaimana pelaku usaha dan konsumen yang saling berkaitan dalam pelayanan food & beverage di Café, maka sudah merupakan kewajiban para pelaku usaha untuk bertanggung jawab memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Tanggung Jawab.*

Abstract

This research aims to determine the rights and obligations of business actors and consumers as well as the responsibilities of business actors for services to consumers. The research method that the author uses in this research is normative and empirical legal research with a statutory, conceptual and sociological approach. The results of the study conclude that Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection in it discusses the rights and obligations of business actors and consumers as well as the responsibilities of business actors for the quality of service at the Kava Coffee & Eatery café. As businessmen and consumers are interrelated in food & beverage services at the Café, it is the obligation of businessmen to be responsible for providing the best service to consumers.

Keywords: *Consumer Protection, Service Quality, Responsibility.*

A. PENDAHULUAN

Dunia usaha pada era globalisasi semakin pesat dan menarik perhatian masyarakat. Tumbuhnya dunia usaha mampu menghasilkan beraneka barang dan jasa yang meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak. Salah satu dunia usaha yang mencakup kebutuhan gaya hidup manusia adalah industri *Food and Beverages*. Di Indonesia sendiri sudah banyak terdapat restoran atau *Café* yang tersebar diberbagai tempat, dari kota besar hingga kota kecil lebih khususnya di daerah Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat.

Café adalah tempat sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana santai atau tidak resmi, selain itu juga merupakan suatu tipe dari restoran yang biasanya menyediakan tempat duduk didalam dan diluar restoran.¹ Usaha *food and beverages* di Kota Mataram menjadi usaha yang sedang diminati salah satu usaha café di Kota Mataram ialah Kava Coffee & Eatery. Dengan menawarkan suasana *family-friendly* yang dapat membuat nyaman tersendiri bagi konsumen yang datang, namun menu makanan yang ada didalamnya disajikan mirip seperti menu suatu restoran dengan piring dan gelas yang menarik.

Pelayanan di Café Kava Coffee & Eatery kurang diperhatikan sejak besarnya jumlah permintaan dan minat konsumen terhadap produk dari pelaku usaha. Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.² Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan untuk meningkatkan harkat dan martabat Konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.³ Dengan adanya penjelasan tersebut pelaku usaha Kava Coffee & Eatery harus memastikan setiap produk serta pelayanan terhadap usaha *food and beverages*. Perlindungan hukum atas Konsumen dari pemerintah sangat penting dan diperlukan untuk suatu bisnis atau usaha yang sedang berkembang pesat di era industri saat ini salah satunya yaitu dalam bisnis Cafe yang saat ini sedang berkembang pesat di Indonesia khususnya di kota Mataram.

Berdasarkan uraian singkat yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diambil dan ditentukan rumusan masalah yang diteliti. Adapun rumusan masalah yang dibahas, sebagai berikut: (1). Bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen Café Kava Coffee & Eatery di Kota Mataram?, (2). Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen Café Kava Coffee & Eatery di Kota Mataram?. Tujuan dalam penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen café Kava Coffee & Eatery di Kota Mataram. (2). Untuk mengetahui perlindungan bagi konsumen dalam pelayanan *food & beverages* café Kava Coffee & Eatery di Kota Mataram

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum Normatif – Empiris. Penelitian Hukum Normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi⁴. dan menggunakan tiga macam metode pendekatan yaitu Pendekatan perundangundangan (*Statue Approach*), Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) dan pendekatan sosiologi (*Sociological Approach*). Jenis dan sumber data yang digunakan adalah; 1) Data Primer, dan 2) Data Sekunder, 3) Data Tersier. Teknik dan alat pengumpulan data yaitu : 1) Studi Dokumen. penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dan menggunakan tiga macam metode pendekatan yaitu Pendekatan perundangundangan (*Statue Approach*), Pendekatan Konseptual

1 <http://e-journal.uajy.ac.id/1271/3/2MM01568.pdf> Diakses pada 10 Maret 2022 pukul 12 : 59 Wita

2 Evelyn Larissa F.W, "Perlindungan Hukum Konsumen Atas Kesamaan Bunyi Merek Terhadap Barang Yang Tidak Sejenis", dalam JHC (Jurnal Cendekia Hukum), Vol. 5 Nomor 2, Maret 2019 (Jawa Timur, 2019), hlm. 186

3 *Ibid*

4 Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada, Jakarta, 2010, hlm.35.

(*Conceptual Approach*). Jenis dan sumber data yang digunakan adalah; 1) Data Primer, dan 2) Data Sekunder, 3) Data Tersier. Teknik dan alat pengumpulan data yaitu : 1) Studi kepustakaan dan wawancara.

B. PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Cafe Kava Coffee & Eatery di Kota Mataram Terhadap Kualitas Pelayanan Food & Beverages

Penegakan hukum mengenai perlindungan konsumen merupakan sesuatu yang sangat penting. Seorang konsumen juga perlu perlindungan hukum dan penagakannya demi kenyamanan dan kelangsungan dalam menjadi konsumen dalam suatu produk. Kepastian hukum sangat dibutuhkan oleh seorang konsumen untuk menjamin segala bentuk hak-haknya dalam menjalani kegiatan perdagangan agar dapat melakukan transaksi dengan tenang. Masalah konsumen merupakan masalah yang harus diperhatikan oleh pemerintah, karena bagaimanapun juga masalah konsumen adalah masalah semua orang. Peraturan perundang-undangan merupakan bentuk campur tangan negara untuk melindungi hak-hak konsumen. Hal ini merupakan tujuan dari hukum itu sendiri yakni memberikan perlindungan terhadap masyarakat.⁵

Bentuk-bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen antara lain berupa:

1. **Contractual Liability**, atau pertanggungjawaban kontraktual, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha baik barang maupun jasa atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikan. Artinya dalam kontrak ini terdapat suatu perjanjian atau kontrak langsung antara pelaku usaha dengan konsumen.
2. **Product Liability**, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antar perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul. Jadi, *product liability* dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* atau pertanggungjawaban produk. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan.
3. **Criminal Liability**, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

Jadi kedudukan tanggung jawab perlu diperhatikan, karena mempersoalkan kepentingan konsumen harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggungjawaban itu dibebankan

5 Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 316

kepadanya. Tanggung jawab atas suatu barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis lazim disebut sebagai *product liability*.⁶

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pemilik dari café Kava Coffee & Eatery, Indra Suny sudah menggemari kuliner dan kopi maka dengan membuka usaha cocok dengan kegemarannya. Usahanya dimulai sejak 2020 berlokasi di Selong, Lombok Timur dengan nama yang sama yaitu Kava Coffee & Eatery lalu membuka cabang keduanya di Kota Mataram. Melihat antusias calon konsumen membuat Indra Suny meningkatkan bahan dasar minuman dan makanan serta sumber daya manusia.⁷ Pada akhirnya Kava Coffee & Eatery menjadi sangat ramai karena hasil pelayanan dari segi bahan makanan dan pelayanan yang baik selama ini. Namun karena begitu banyaknya pesanan bahkan keramaian tempat ini membuat beberapa pelayanan sedikit terganggu terkadang lengah, sampai sebelum waktu tutup café beberapa makanan dan minuman sudah habis terjual. Berdasarkan keterangan menurut Lalu Budi Suryawan, Manager Kava Coffee & Eatery menjelaskan bahwa, café yang dikelola sampai saat ini lebih fokus kepada *Food & Beverages Service*. Mengenai kelalaian dari pelaku usaha yang merugikan konsumen sudah dipastikan pelaku usaha akan bertanggung jawab memberikan ganti rugi berupa *Change New Order or Fix Order* bahkan *refund* sesuai dengan ketentuan yang berlaku saat melakukan transaksi di cafe Kava Coffee & Eatery.⁸ Pihak cafe pun memberikan perhatian yang ekstra agar kejadian tersebut tidak terulang kembali, dengan mengadakan *briefing* kepada karyawan agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan makanan dan minuman yang disajikan, serta dilakukan pengecekan seluruh bahan-bahan makanan agar sudah sesuai dengan stok dan standarisasi. Hal yang telah pelaku usaha lakukan untuk bertanggung jawab atas kelalaian tersebut mampu meredakan keluhan dari konsumen, *manners and patience* sangat dibutuhkan bagi karyawan yang bekerja dibawah usaha dari pelaku usaha Kava Coffee & Eatery. Untuk melayani beberapa *customer* yang memberikan *complain* maka salah satu karyawan Kava Coffee & Eatery yaitu Muhammad Roqib telah memberikan pilihan bagi customer tersebut apakah makanan dan minuman yang telah dipesan tidak sesuai dengan apa yang ada di iklan ingin diganti dengan makanan dan minuman lain atau diganti dengan *refund* sesuai jumlah yang terdapat didalam struk. Namun hal yang biasanya terjadi demi mengurangi kerugian pelaku usaha dalam bentuk *refund* pelaku usaha memberikan ganti rugi berupa pergantian makanan dan minuman untuk bertanggung jawab atas kelalaiannya.⁹ (Wawancara 20/07/22).

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin maju ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan penggerak bagi produktivitas dan efisiensi pelaku usaha atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha, dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut. Akhirnya, baik langsung apa tidak langsung, konsumenlah yang umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-

6 Pengata TS,2018. <https://mediakonsumen.com/2018/04/17/wawasan/> diakses pada 26 Agustus 2022 pukul 17.24 WITA

7 Wawancara dengan Saputra SI, 7 Agustus 2022 di Kava Coffee & Eatery Mataram

8 Wawancara dengan Suryawan BL, 20 Juli 2022 di Kava Coffee & Eatery Mataram.

9 Wawancara dengan Roqib M, 20 Juli 2022 di Kava Coffee & Eatery Mataram.

upaya memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera mendapatkan solusi terutama di Indonesia. Beberapa sumber formal, misalnya peraturan Perundang-Undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dapat dipikul oleh si pelanggar hak konsumen.¹⁰

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Café Kava Coffee & Eatery di Kota Mataram

Sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Hak-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 mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-Undangan lainnya

Maka sebagai konsumen memiliki berbagai hak dalam tindakan pembelian barang serta adanya berbagai perlindungan hukum terhadap konsumen. Sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 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.¹¹

Bagi konsumen seperti Maharani, nongkrong atau menikmati makanan dan minuman di café merupakan kegiatan yang biasa dilakukan bagi kawula muda di Kota Mataram. Di café ini memang sangat ramai, keluhan maharani adalah tempatnya yang selalu penuh bahkan pesanan yang suka datang terlalu lama bahkan sering salah antar pesanan orang karena memang semua dibuat sesuai urutan pesanan yang masuk. Saat

¹⁰ Anesa Putri Simamora, *Analisis Yuridis Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Parkir Dalam Hal Terjadi Kehilangan Di Lokasi Parkir Ditinjau Dari Undang- Undang Perlindungan Konsumen (studi putusan Mahkamah Agung No. 1367/K/Pdt/2002)*, (skripsi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara), 2020, hlm. 19.

¹¹ Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, LN No.42 Tahun 1999, TLN No.3821, Pasal. 4 dan 5.

Maharani merasa tidak ada tindakan apapun dari pelaku usaha atas keterlambatan layanan pemesanan, Maharani mencoba komplek kepada salah satu pegawai. Sebagai konsumen, Maharani ingin memberi keluhannya kepada pelaku usaha namun bukti pesanan berupa nota pembayaran sudah hilang dan tidak bisa menerima pengembalian uang dari pelaku usaha. Namun solusi dari pihak pelaku usaha adalah mencoba mengganti dan memberi *extra* pesanan lain diluar dari struk pembelanjaannya tanpa dipungut biaya atas kecerobohan saat melayani pesanan Maharani yaitu pesanan yang dipesan telah habis terjual.

Tujuan dibuatnya perlindungan konsumen dapat dijelaskan dalam dalam Pasal 3 UUPK 8/1999, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Perlindungan Preventif dari Kualitas Pelayanan Café terdapat dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Adalah perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban dimana diatur mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, tanggung jawab oleh pelaku usaha mengatur terhadap aspek perlindungan dari konsumen café Kava Coffee & Eatery tersebut dengan melakukan kewajiban-kewajiban serta memberikan pengetahuan dari pelaku usaha kepada karyawannya untuk menepati pesanan dan/atau waktu penyelesaian sesuai dengan dijanjikan serta menepati janji atau suatu pelayanan dan/atau prestasi sesuai dengan Pasal 16 UUPK.

Bentuk lain yang dapat digunakan untuk pembayaran ganti rugi dapat berupa pemulihan keadaan semula (*in natura*) dan larangan untuk mengulangi, pengingkaran akan kedua bentuk ganti rugi ini dapat diperkuat dengan uang paksa. Penentuan besarnya ganti rugi yang harus dibayarkan, dan pemenuhan prestasi pada dasarnya harus berpegang pada asas bahwa ganti rugi yang harus dibayar dan dipenuhi dapat membuat pihak yang rugi dikembalikan pada kedudukan semula. Seandainya tidak terjadi kerugian, atau dengan kata lain ganti kerugian menempatkan sejauh mungkin orang yang dirugikan dalam kedudukan yang seharusnya andaikata perjanjian dilaksanakan secara baik atau tidak terjadi perbuatan melanggar hukum.¹²

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha cafe Kava Coffee & Eatery memiliki kecenderungan untuk bertanggung jawab atas ganti rugi berupa pengembalian uang sesuai dengan hasil transaksi dengan adanya nota pembelanjaan atau dengan menggantikan pesanan yang lama dengan pesanan yang baru atas persetujuan dari konsumen yang memang seharusnya menjadi hak konsumen.

¹² Yulius, L. (2013). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen. *Lex Privatum*, 33

Selain mendapatkan ganti rugi, konsumen juga berhak mendapatkan pembinaan dan pendidikan mengenai bagaimana mengonsumsi atau menggunakan barang dan/atau jasa dengan baik agar tidak menimbulkan dampak ketidakpuasan atas layanan yang merugikan sesuai dengan ketentuan Pasal 4 UUPK mengenai hak-hak konsumen.

C. KESIMPULAN

Bentuk tanggung jawab untuk menghadapi berbagai permasalahan mengenai kerugian konsumen, Di Indonesia telah diberlakukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang memberikan perlindungan terhadap pengguna barang atau jasa dari pelaku usaha. Mengenai tanggung jawab pelaku usaha telah dinyatakan secara tegas dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen apabila konsumen dirugikan dan menderita kerugian berupa terjadinya kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan karena mengonsumsi yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Menurut Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Perlindungan hukum bagi konsumen, pada Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa, “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UU Perlindungan Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sebagai konsumen agar lebih berhati-hati saat transaksi pesanan, apabila terjadi keluhan maka konsumen akan mendapat haknya berupa ganti rugi sesuai dengan perjanjian transaksi. Saat meminta haknya apabila merasa dirugikan harus disertakan dengan bukti agar pelaku usaha dapat bertanggung jawab atas keluhan dari konsumen. Sebagai pelaku usaha menjamin kualitas pelayanan perlu melakukan kewajiban-kewajiban serta memberikan pengetahuan dari pelaku usaha kepada karyawannya untuk menepati pesanan dan/atau waktu penyelesaian sesuai dengan dijanjikan serta menepati janji atau suatu pelayanan dan/atau prestasi sesuai dengan Pasal 16 UUPK.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Az. Nasution, 1995. *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Edmon Makarim, 2003. *Kompilasi Hukum Telematika*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- HS Salim dan Septiana Erlis, 2013. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan disertasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kristiyanti, C. T. S., 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta
- Marzuki, Peter Mahmud, 2010. *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada, Jakarta.
- Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja

Gratindo Persada, Jakarta.

- Muchsin, 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Nugroho, S. A, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Penerbit Kencana, Jakarta.
- Philipus, M. Hadjon et. all., 2011. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Pieris, J., & Widiarty, W. S. 2007. *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen*. Pelangi Cendekia. Jakarta.
- Rahardjo Satjipto, 2003. *Sisi – sisi lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta.
- Rosady Ruslan, 2003. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Rajawali, Jakarta.
- Susanto, Happy, 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta.
- R. Subekti, 2006 *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. PT. Pradnya Paramitha, Jakarta.
- Sutedi Adrian, 2004. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Suwandono, A., & Dajaan, S. S. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bina Cipta, Bandung.
- Zainuddin, Ali., 2009. *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.

B. Jurnal/ Skripsi/ Makalah/ Tesis

- Alfajar, F. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu*. (Doctoral dissertation, Universitas Tadulako). Palu, 2019.
- Baraban, R. S., & Durocher, J. F. 2010. *Successful restaurant design*. John Wiley & Sons.
- Fadhly, F. *Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat*. *Arena Hukum*. (Skripsi mahasiswa fakultas hukum Universitas Katolik Parahyangan) Bandung, 2013.
- Krisdayanto, Iqbal, Andi Tri Haryono, and Edward Gagah. 2018. “*Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan.*” *Journal of Management*.
- Rochmah, E. Y. 2016. *Mengembangkan karakter tanggung jawab pada pembelajar (Perspektif psikologi barat dan psikologi islam)*. AL-MURABBI: Jurnal Studi Kependidikan dan Keislaman.
- Syawali, H., & Imaniyatin, N. S. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.
- Simamora, A. P. 2020. *Analisis Yuridis Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Parkir dalam Hal Terjadi Kehilangan di Lokasi Parkir Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Mahkamah Agung No. 1367/K/Pdt/2002)*. (skripsi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara). Medan,

- Singal, P. J. 2015. Tanggungjawab Pelaku Usaha Rumah Makan Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. *Lex et Societatis*.
- Wijaya, E. L. F. 2019 “Perlindungan Hukum Konsumen Atas Kesamaan Bunyi Merek Terhadap Barang Yang Tidak Sejenis”, JHC (Jurnal Cendekia Hukum), Vol. 5 Nomor 2. Jawa Timur,
- Yulius, Louis. 2013. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen.” *Lex Privatum*.
- Yustina, Deti, I. Wayan Wiryawan, and Anak Agung Sri Indrawati. 2019. “Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Standar Penyajian F&B (Food And Beverage) Pada Restoran Bali Villa Seminyak.” Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum. Bali.

C. Wawancara

- Maharani interview. 2022 “Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen”. Mataram
- Suny, Indra interview. 2022 “Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian Konsumen Kava Coffee & Eatery”. Mataram
- Suryawan, Budi interview. 2022. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian Konsumen Kava Coffee & Eatery”. Mataram

D. Internet

- By Boston <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-cafe/> Tanggal 26 Juli 2022
- Christianto, <https://gagasanhukum.wordpress.com/2010/07/29/ketentuan-sanksi-pidana-pada-pasal-16> Tanggal 26 Agustus 2022
- FJ, Sulaeman, Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen <http://repository.unpas.ac.id/31767/5/BAB%202.pdf> , 2017. Tanggal 11 Maret 2022 via <https://sites.google.com/site/mediatipikor/asas-hukum>, 25 Agustus 2022.
- Hukum Online, 6 Tips Dasar Penelitian Hukum, 2022. <https://www.hukumonline.com/berita/a/wajib-dibaca-6-tips-dasar-penelitian-hukum> Tanggal 28 Februari 2022
- Hukum Online, Perlindungan Hukum dan Cara Memperolehnya. 2022. <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-contoh-dan-cara-memperolehnya> Tanggal 10 Maret 2022

E. Lembaga dan Undang-Undang

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1997. Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta.
- Indonesia, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, tentang “Perlindungan Konsumen” LN. 1999/ NO. 22, TLN. 3821
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek voor Indonesie*)
- Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi. 2008. Konstitusi sebagai Rumah Bangsa.