

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KESALAHAN PESANAN DALAM
TRANSAKSI JUAL-BELI MAKANAN DAN MINUMAN (STUDI
LAYANAN GARANSI KEKECEWAAN DI OMBEIN INDONESIA)**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN
HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-
SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM
ILMU HUKUM**

OLEH :

RIZKA NABILA IZZA ZAKIYA

19103040074

PEMBIMBING:

Dr. SRI WAHYUNI, S.Ag., M.Ag., M.Hum

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizka Nabila Izza Zakiya

NIM : 19103040074

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul “PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KESALAHAN PESANAN DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI MAKANAN DAN MINUMAN (STUDI LAYANAN GARANSI KEKECEWAAN DI OMBEIN INDONESIA)” adalah asli, hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIAGA
YOGYAKARTA
Yogyakarta, 11 Agustus 2023

Saya yang menyatakan,



Rizka Nabila Izza Zakiya

NIM. 19103040074

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi

Kepada Yth., Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Rizka Nabila Izza Zakiya

NIM : 19103040074

Judul : "PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KESALAHAN PESANAN DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI MAKANAN DAN MINUMAN (STUDI LAYANAN GARANSI KEKECEWAAN DI OMBEIN INDONESIA)"

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu dalam Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatian kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 11 Agustus 2023

Pembimbing



Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum

NIP. 197701072006042002

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-980/Un.02/DS/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KESALAHAN PESANAN DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI MAKANAN DAN MINUMAN (STUDI LAYANAN GARANSI KEKECEWAAN DI OMBEIN INDONESIA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RIZKA NABILA IZZA ZAKIYA
Nomor Induk Mahasiswa : 19103040074
Telah diujikan pada : Kamis, 24 Agustus 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 64e816f90851f



Penguji I

Dr. Wardatul Fitri, M.H.
SIGNED

Valid ID: 64e8044f9c85c



Penguji II

Annisa Dian Arini, M.H.
SIGNED

Valid ID: 64e81756f05ab



Yogyakarta, 24 Agustus 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 64e81db55152c

ABSTRAK

Beberapa tahun terakhir ini, di Indonesia mulai ramai berkembang tren minuman kekinian *bubble tea* atau yang biasa disebut dengan boba. Pada proses pembuatan dari produk minuman tersebut biasanya dibuat oleh *barista* yang sudah di *training* untuk menyajikan minuman sesuai dengan SOP perusahaan. Namun dalam prakteknya, usaha-usaha minuman ini tentu terdapat kekurangan, salah satunya yaitu sering terjadinya kesalahan pesanan yang diberikan oleh *barista* dari perusahaan minuman tersebut. Konsumen seharusnya dapat mengemukakan keluhannya apabila mengalami peristiwa yang merugikan kepada pelaku usaha. Layanan pengaduan menjadi wadah bagi konsumen untuk komplain atas ketidakpuasan baik dari pelayanannya maupun dari kualitas produknya. Ombein Indonesia sebagai salah satu *local brand* minuman kekinian, menawarkan layanan pengaduan yang disebut "Garansi Kekecewaan" kepada konsumennya apabila mengalami hal-hal yang merugikan yang diakibatkan oleh kelalaian dari karyawannya sebagai salah satu bentuk perlindungan dan pertanggungjawaban yang diberikan pelaku usaha terhadap konsumen. Bentuk-bentuk kelalaian yang sering terjadi antara lain kurangnya jumlah pesanan, rasa dari minuman yang tidak sesuai dengan SOP pembuatan, hingga kelalaian dalam penggunaan bahan baku.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis-empiris dengan mengkaji teori perlindungan konsumen, teori perjanjian, dan teori tanggungjawab sebagai pisau analisis. Data yang diperoleh dari lapangan melalui proses wawancara digunakan sebagai bahan hukum primer, sedangkan bahan hukum sekunder diperoleh dari bahan pustaka seperti buku, jurnal dan artikel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pertanggungjawaban yang diberikan Ombein Indonesia kepada konsumennya yang mengalami kerugian sudah terlaksana dengan cukup baik dengan adanya variasi dalam pemberian garansi kekecewaan, antara lain : tukar produk, voucher, dan refund. Disamping itu, apabila di analisis kesesuaiannya dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka pelaksanaannya telah sesuai dengan ketentuan dalam pasal tersebut. Namun apabila menurut KUHPerdara, pelaksanaannya masih kurang sesuai karena pembebanan biaya ganti rugi seluruhnya dibebankan kepada pegawai. Hal ini tidak sesuai dengan Pasal 1367 KUHPerdara.

Kata Kunci : Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Perlindungan Konsumen, Komplain Konsumen

ABSTRACT

The complaint service is an access for consumers to complain about the dissatisfaction they feel both from the service or the quality of the product. Ombein Indonesia as one of the beverage brands offers a complaint service called “Garansi Kecewaan” to their consumers who experience adverse things caused by negligence from their employees as a form of protection and accountability to their consumers. Negligences that ordinary happened such as a shortage of the order quantities, taste of drinks that different than usual, and negligence for using ingredients that already expired. based on that fact, there's some question that comes up: *first*, what is the form of consumer protection and the implementation of company responsibility for consumer complaints in food and beverage transactions at Ombein Indonesia? *second*, how is the suitability of the implementation of the responsibility provided by Ombein Indonesia to consumers who experience some dissatisfaction things with the laws and regulations in Indonesia?

To answer that question, this research uses a type of juridical-empirical research using the theory of consumer protection and the responsibility of the company to analyze it. Data sources obtained from the field through the interview are used as primary legal materials, while secondary legal materials are obtained from library materials such as books, journals and articles. Encyclopedias and other sources that have relevance to the research topic become tertiary law material. This research is classified as field research..

The results of this research show that the implementation of accountability provided by Ombein Indonesia to its consumers who experience losses has been carried out quite well with variations in the provision of disappointment guarantees, including: product exchanges, vouchers, and refunds. In addition, if the analysis is in accordance with Article 19 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, then its implementation is in accordance with the provisions in that article. However, if according to the Civil Code, the implementation is still not appropriate because the imposition of compensation costs is entirely charged to employees. This is not in accordance with Article 1367 of the Civil Code.

Keywords: Business Responsibility, Consumer Protection, Consumer Complaints

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya, sesudah kesulitan itu ada kemudahan”. (QS Al-Insyirah: 5-6)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Ini Saya Persembahkan Kepada Allah SWT Sebagai Bentuk Rasa Syukur dan Pertanggungjawaban Saya Atas Karunia Nikmat Kesempatan dalam Menuntut Ilmu.

Karya Ini Juga Saya Persembahkan Kepada Kedua Orang Tua Sebagai Wujud Tanggung jawab Atas Amanah Untuk Menuntut Ilmu Dengan Maksimal.

Saya Persembahkan Pula Kepada Keluarga Besar dan Kerabat Saya Yang Telah Memberikan Dukungan Dan Semangat Kehidupan Di Setiap Harinya



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَ أَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ
اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَا بَعْدُ

Puji syukur Penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat serta hidayahnya Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Perlindungan Konsumen Atas Kesalahan Pesanan Dalam Transaksi Jual-Beli Makanan Dan Minuman (Studi Layanan Garansi Kekecewaan Di Ombein Indonesia)” sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (satu). Shalawat serta salam selalu Penulis usahakan untuk istiqomah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW dengan penuh harapan terhadap syafaatnya di hari akhir nanti.

Setelah melalui perjuangan untuk melawan masa-masa jenuh akhirnya rampung sudah pengerjaan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, semua ini tidak lepas dari banyaknya pihak yang membantu dan mendorong Penulis untuk dapat menyelesaikannya. Untuk itu dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.
2. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Prof. Dr. Drs. H. Makhrus Munajat, S.H., M.Hum.
3. Wakil Dekan III Sri Wahyuni, S.Ag., M.Hum. yang juga selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu dan memberi arahan serta dukungan kepada Penulis selama proses menuntut ilmu di Fakultas Syari'ah

3. Wakil Dekan III Sri Wahyuni, S.Ag., M.Hum. yang juga selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu dan memberi arahan serta dukungan kepada Penulis selama proses menuntut ilmu di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sampai dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ach. Tahir, S.H.I., S.H., L.L.M., M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
5. Bapak Faiq Tobroni, M. H., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
6. Bapak Udiyo Basuki, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pendamping Akademik yang selalu memberi dukungan dalam kehidupan akademik Penulis.
7. Segenap Bapak dan Ibu Dosen yang telah ikhlas membagi ilmunya kepada Penulis serta membekali sekaligus membimbing Penulis hingga Penulis dapat menyelesaikan studi di Program studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
8. CEO PT. Kreasi Bisnis Nusantara, Bapak Hamid Muhammad Rasyid yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Ombein Indonesia.
9. Management Ombein Indonesia, Bapak Nanang Edi Surdiyanto selaku Supervisor Operasional, Kak Yeni Yusepa selaku Supervisor HRD, Kak Yafi Al-Farisi selaku Area Coordinator, Kak Divandha Rizki Anggraeini selaku Kepala Outlet Ombein Cabang Mantrijeron yang telah banyak membantu dan mendukung penulis selama melakukan penelitian di Ombein Indonesia.

10. Keluarga Tercinta, Bapak Masdarminto, Ibu Supraptiningsih, Kakak Nistriannisa Latifa dan juga bulik-bulik yang selalu mendukung, Bulik Rini Chomsijati, Bulik Tri Hidayati, Bulik Titik Sutriningsih, terimakasih banyak atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tak terhingga sepanjang hidup Penulis. Kalian adalah penyempurna hidup Penulis.
11. Teman-teman terbaikku Rani, Yufit, Sherin, Nadia, Auva, Hobbit, Dinda, Shania, Iyaal, Zahra, terima kasih untuk selalu menemani dan menghibur Penulis selama ini.
12. Keluarga besar Ombein Mantrijeron, Diva, Devi, Anggi, Adit, Nasywa, Bian, Isna, Naafi dan teman-teman lain yang pernah bekerja bersama Penulis hingga saat ini.
13. Rekan-rekan KKN angkatan 108 Kampung Prenggan, terima kasih atas kebersamaan serta proses perjuangan selama menjalani wajib KKN.
14. Seluruh teman-teman, saudara, dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih banyak atas dukungan dan doa untuk kesuksesan Penulis.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KESALAHAN PESANAN DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI MAKANAN DAN MINUMAN (STUDI LAYANAN GARANSI KEKECEWAAN DI OMBEIN INDONESIA)	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I - PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Telaah Pustaka	8
E. Kerangka Teoritik	11
F. Metode Penelitian	17
G. Sistematika Pembahasan.....	19
BAB II - TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA	22
A. Teori Perlindungan Konsumen	22

1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	22
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	24
3. Hak dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha	26
B. Teori Perjanjian.....	33
1. Pengertian Perjanjian	33
2. Pengertian Jual-Beli	34
3. Dasar Hukum Jual-Beli.....	36
4. Rukun dan Syarat Jual-Beli	36
5. Hak dan Kewajiban Para Pihak.....	41
6. Macam-macam Jual-Beli	43
C. Teori Tanggung Jawab.....	44
1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.	44
2. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha	48
BAB III - GAMBARAN UMUM OMBEIN INDONESIA DAN LAYANAN	
GARANSI KEKECEWAAN OMBEIN INDONESIA	52
A. Profil Ombein Indonesia	52
B. Layanan Garansi Kekecewaan dari Ombein Indonesia	55
C. Contoh Kasus Komplain Konsumen.....	59
BAB IV - <u>P</u>ERLINDUNGAN KONSUMEN DAN	
PERTANGGUNGJAWABAN YANG DIBERIKAN OMBEIN INDONESIA	
ATAS KOMPLAIN DARI KONSUMEN.....	63

A. Analisis Pelaksanaan Layanan Garansi Kekecewaan sebagai Bentuk Perindungan Konsumen dari Ombein Indonesia	63
B. Analisis Kesesuaian Bentuk Perlindungan Konsumen yang Diberikan Ombein Indonesia dengan Peraturan Perundang-Undangan	76
BAB V - PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	89
CV.....	91

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari, kebutuhan makan dan minum merupakan kebutuhan pokok manusia. Namun, perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin konsumtif menyebabkan masyarakat tidak hanya mengkonsumsi makanan dan minuman sebagai kebutuhan saja tapi juga sebagai suatu kesenangan yang mana membuat para pelaku usaha di bidang *food and beverages* berlomba-lomba untuk berinovasi agar dapat memenuhi kebutuhan konsumtif masyarakat akan makanan dan minuman.

Terlebih lagi cakupan dari bisnis makanan dan minuman ini sangat luas, dan produk yang dapat ditawarkan oleh para pengusaha juga sangat beragam. Mulai dari makanan berat atau ringan, makanan tradisional atau luar negeri, *bakery* dan *pastry*, *coffee shop* dan minuman-minuman lainnya. Satu persatu inovasi-inovasi bermunculan pada bisnis kuliner ini. Para pelaku usaha saling berlomba-lomba memodifikasi produk kuliner menjadi lebih variatif agar dapat terus mengikuti tren yang berkembang, meningkatkan daya saing dan memberikan ciri khusus pada produk yang mereka tawarkan.

Beberapa tahun terakhir ini, di Indonesia mulai ramai berkembang tren minuman kekinian *bubble tea* atau yang biasa disebut dengan boba yang memiliki berbagai varian rasa, ukuran dan topping pelengkap. Dikutip dalam portal data statistik ekonomi dan bisnis, Databoks bahwa

Indonesia merupakan pasar minuman boba terbesar di Asia Tenggara yang mana menurut laporan Momentum Works yang berjudul “*Bubble Tea in Southeast Asia (2022)*”, Indonesia tercatat sebagai pasar minuman boba terbesar, dengan estimasi nilai pasar US\$1,6 miliar atau sekitar Rp.24 triliun. Angka ini setara dengan 43,7% dari total nilai pasar boba di Asia Tenggara.¹ Seiring dengan tingginya minat masyarakat pada tren minuman ini, di Indonesia munculah banyak *brand-brand* minuman boba baik *brand* dari luar negeri sampai *brand* lokal, yang mana masing-masing muncul dengan karakteristik dan target pasar yang berbeda-beda. Tentu selain minuman boba, pelaku usaha menyediakan berbagai varian menu yang juga banyak diminati masyarakat.

Pada usaha-usaha minuman kekinian, baik dari *brand* luar negeri maupun lokal, memiliki kesamaan pada proses pembuatan dari produk minuman tersebut yang mana biasanya pembuatannya dibuat oleh pegawai atau *barista* yang sudah di *training* untuk menyajikan minuman sesuai dengan SOP perusahaan untuk menjaga kualitas dan rasa dari produk minuman yang diberikan kepada konsumen agar rasanya tetap sama. Namun dalam prakteknya, usaha-usaha minuman ini tentu terdapat kekurangan, salah satunya yaitu sering terjadinya ketidaksesuaian pesanan yang diberikan oleh pegawai atau *barista* dari perusahaan minuman tersebut. Bentuk-bentuk ketidaksesuaian yang sering terjadi antara lain

¹ Reza Pahlevi, Indonesia Pasar Minuman Boba Terbesar di Asia Tenggara, <https://databoks.katadata.co.id/infografik/2022/09/08/indonesia-pasar-minuman-boba-terbesar-di-asia-tenggara> . Diakses pada 09 Januari 2023.

kurangnya jumlah pesanan, rasa dari minuman yang tidak sesuai dengan SOP pembuatan, hingga kelalaian dalam penggunaan bahan baku.

Dilihat dari hak-hak konsumen yang dijelaskan dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwasannya mengenai kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling utama dalam perlindungan konsumen. Kelalaian pegawai akan penggunaan bahan baku tentu sangat merugikan dan membahayakan keselamatan konsumen, dan melanggar hak konsumen seperti yang dijelaskan dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak lainnya yang didapatkan konsumen salah satunya adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, yang mana hak tersebut menjadi jaminan bagi konsumen apabila produk yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang dipesannya seperti contohnya adanya kesalahan dalam pemberian ukuran atau jenis minuman, kekurangan dalam jumlah produk yang dipesan, hingga rasa yang tidak sesuai dengan kualitas yang biasanya diberikan dari penjual.

Berkaitan dengan timbulnya ketidaknyamanan tersebut, konsumen seharusnya dapat mengemukakannya dengan mengajukan komplain kepada pelaku usaha. Hal tersebut didukung juga dengan peran pelaku

usaha yang memberikan akses/wadah bagi konsumen untuk mengungkapkan ketidakpuasannya tersebut melalui layanan pengaduan. Layanan pengaduan menjadi wadah bagi konsumen untuk komplain akan ketidakpuasan yang dirasakannya baik dari pelayanannya maupun dari kualitas produknya.

Ombein Indonesia sebagai salah satu *local brand* minuman kekinian yang saat ini sedang berkembang dengan baik, menawarkan layanan pengaduan yang disebut Garansi Kekecewaan kepada konsumennya apabila mengalami hal-hal yang merugikan yang diakibatkan oleh kelalaian dari karyawannya. Dijelaskan dalam website resminya, Ombein Indonesia merupakan *brand* minuman kekinian yang berasal dari Yogyakarta, dibawah naungan PT. Kreasi Bisnis Nusantara yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *food and beverages*. Dengan *tagline* “Minum Enak Setiap Saat”, Ombein Indonesia memiliki lebih dari 50 varian menu yang inovatif dan hadir dengan harga yang terjangkau dilengkapi dengan jaminan garansi kekecewaan agar dapat menjadi pilihan kaum *milenial* sebagai *lifestyle* pada setiap momen apapun.² Layanan garansi kekecewaan ini tidak banyak dimiliki oleh pelaku usaha di bidang *food and beverages*, sehingga hal ini menjadi salah satu keunggulan yang dimiliki Ombein Indonesia yang secara jelas menyebutkannya pada website resminya serta selalu mencantumkan poster garansi kekecewaan pada setiap outletnya.

² “Minum Enak Setiap Saat” <https://ombeinindonesia.com/> . Diakses 10 Januari 2023.

Dengan adanya layanan “Garansi kekecewaan” dapat menjadi salah satu ciri khas yang dimiliki Ombein Indonesia dan dapat menjadi daya tarik bagi konsumen serta strategi bagi Ombein Indonesia untuk mempertahankan loyalitas konsumennya. Secara terperinci, berikut poster “Garansi Kekecewaan yang terpasang pada setiap outlet Ombein Indonesia.

Poster Garansi Kekecewaan Di Ombein Indonesia Cabang Mantrijeron



Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di salah satu cabang Ombein Indonesia yakni cabang Mantrijeron, layanan garansi kekecewaan dari Ombein Indonesia ini cukup banyak dimanfaatkan oleh konsumen mereka, yang mana hal ini menunjukkan bahwa kesalahan dan kelalaian yang dilakukan oleh karyawan Ombein Indonesia juga cukup banyak terjadi. Kesalahan yang banyak terjadi yakni kesalahan jumlah pesanan dan kesalahan dalam pemberian produk yang tidak sesuai dengan pesanan.

Hal ini tentu merugikan konsumen terlebih yang memesan melalui aplikasi ojek *online* karena konsumen tidak dapat mengecek langsung kesesuaian pesanan mereka. Tidak jarang juga terjadi komplain mengenai kelalaian dalam pembuatan yang mana membuat rasa dari minuman yang diberikan kepada konsumen tidak enak atau tidak sesuai dengan sebagaimana biasanya.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Perlindungan Konsumen Atas Kesalahan Pesanan Dalam Transaksi Jual-Beli Makanan Dan Minuman (Studi Layanan Garansi Kekecewaan di Ombein Indonesia)**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, penulis mengambil beberapa rumusan masalah diantaranya :

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha atas komplain konsumen dalam transaksi jual beli makanan dan minuman di Ombein Indonesia?
2. Bagaimana kesesuaian pertanggungjawaban yang diberikan Ombein Indonesia terhadap konsumen yang mengalami kerugian dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan KUHPerduta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu :

- a. Untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen dan pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha atas komplain konsumen dalam transaksi jual beli makanan dan minuman di Ombein Indonesia
- b. Untuk menganalisis apakah layanan Garansi Kekecewaan yang diberikan Ombein Indonesia sebagai bentuk perlindungan konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Penulis berharap penelitian ini berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Hukum mengenai perlindungan konsumen dan juga kedepannya dapat digunakan untuk sebagai bahan pengembangan. penelitian

b. Kegunaan Praktis

Penulis berharap penelitian dapat memberikan pemahaman dan wawasan ilmiah untuk para pelaku usaha di bidang *food and beverages* mengenai pentingnya pertanggungjawaban pelaku usaha akan kelalaian yang merugikan konsumen sekaligus

memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai hak-haknya sebagai konsumen.

D. Telaah Pustaka

Telaah Pustaka adalah kajian terhadap hasil penelitian atau karya kontemporer yang membahas subjek yang sama, baik skripsi, tesis atau disertasi atau karya akademik lain yang merupakan hasil penelitian. Tujuannya untuk mengetahui sejauh mana penelitian yang telah dilakukan terhadap subjek pembahasan, dan untuk mengetahui perbedaan penelitian-penelitian yang sudah ada dengan penelitian yang akan dilakukan. Belum banyak ditemukan penelitian yang secara khusus membahas mengenai bentuk perlindungan konsumen yang diberikan pelaku usaha atas kelayakan dan kesesuaian pesanan makanan dan minuman, sehingga penulis cukup kesulitan dalam mengukur seberapa jauh penelitian ini telah dilakukan. Meski begitu, penulis menemukan beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

Penelitian yang pertama berjudul “Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pesan Antar Makanan Dan Minuman Secara *Online*” yang disusun oleh Rizky Rahmatullah, penelitian ini meneliti mengenai perlindungan konsumen terhadap layanan pesan antar makanan dan minuman secara *online* yang mana mencakup perlindungan hukum terhadap kondisi makanan dan minuman yang dipesan oleh konsumen secara *online* dan perlindungan hukum terhadap kelayakan

makanan dan minuman memenuhi standar kesehatan yang dipesan oleh konsumen secara *online*.³ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yakni, penelitian ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap kondisi dan kelayakan makanan dan minuman yang dipesan secara *online* saja, sedangkan pada penelitian ini, penulis ingin membahas mengenai perlindungan yang diberikan pihak pelaku usaha atas kesesuaian, kondisi, dan kelayakan pesanan makanan dan minuman baik pembelian secara *online* maupun *offline*.

Penelitian yang kedua, jurnal berjudul Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Layanan Pemesanan Makanan Melalui Ojek *Online* Di Bandar Lampung, yang ditulis oleh Rissa Afni Martinouva, Dina Haryati Sukardi, dan Satrio Nur Hadi Penelitian ini berfokus terhadap perjanjian pemesanan makanan melalui ojek *online* yang dinamai *go-food*. Terdapat beberapa konsumen yang mengeluhkan kerugian yang dialami terhadap perjanjian yang dilakukan pada pembelian pengantaran makanan melalui *go-food*. Melalui penelitian yuridis normatif ini, diketahui bahwa adanya kerugian yang dialami oleh salah satu konsumen *driver go-food* membuktikan bahwa perjanjian yang dilakukan tidak memenuhi unsur hak dan kewajiban, bertentangan dengan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dijelaskan dalam penelitian ini, kerugian yang dialami konsumen antara lain pesanan yang datang tidak sesuai

³ Rizky Rahmatullah, “Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pesan Antar Makanan Dan Minuman Secara *Online*” (Tesis Program Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Riau, 2021).

dengan yang dipesan dan kualitas makanan yang datang tidak enak untuk dikonsumsi. Penelitian ini membahas mengenai kerugian yang dialami konsumen saat memesan makanan secara *online* yang mana dalam penelitian ini secara spesifik disebutkan melalui aplikasi go-food dan tidak menyebutkan pelaku usaha yang melakukan kelalaian tersebut.⁴ Sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis akan berfokus pada pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen baik dalam pemesanan *online* maupun *offline* sebagai bentuk perlindungan konsumen, dan juga pada penelitian ini penulis lebih berfokus meneliti pada satu kedai makanan dan minuman yakni Ombein Indonesia.

Penelitian yang ketiga, Skripsi yang ditulis oleh Asma'ul Khusnah berjudul "Peran Strategi *Branding* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Waroeng Spesial Sambal "SS" Kediri Jln. Pahlawan Kusuma Bangsa No. 26 Banjaran Kota Kediri). Penelitian ini berfokus mengenai pelaksanaan garansi kekecewaan yang juga dimiliki oleh Waroeng Spesial Sambal "SS" Cabang Kediri sebagai strategi *branding* untuk meningkatkan penjualan dan loyalitas konsumen seiring dengan peningkatan kualitas dari produk makanan dan minuman yang disajikan oleh Waroeng Spesial Sambal "SS" Cabang Kediri. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yakni lokasi penelitian dan fokus penelitiannya, yang mana peneliti akan berfokus membahas mengenai layanan garansi kekecewaan sebagai bentuk perlindungan

⁴ Rissa Afni Martinouva, dkk, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Layanan Pemesanan Makanan Melalui Ojek *Online* Di Bandar Lampung" *Jurnal Supremasi*, Vol 11, No 1, 2021.

konsumen dan menganalisis kesesuaiannya dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.⁵

Penelitian yang keempat, jurnal yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Minuman dan Makanan” yang ditulis oleh K.Asriani dan Zulnahmar Alie. Penelitian ini berfokus untuk mengkaji efektifitas hukum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada produk minuman dan makanan guna mewujudkan perlindungan konsumen yang adil sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hak konsumen dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah efektif karena sesuai dengan konsep hak-hak konsumen yang ada dalam beberapa literatur.⁶

E. Kerangka Teoritik

1. Teori Perlindungan Konsumen

Setiap warga negara memiliki hak yang sama atas perlindungan hukum yang diberikan negara, salah satunya adalah perlindungan konsumen. Hal ini dilakukan untuk menghindarkan masyarakat dari ketidaksengajaan mengkonsumsi atau menggunakan produk barang dan/atau jasa yang dapat mengancam keselamatan, dan kesehatan

⁵ Asma'ul Khusnah, “Peran Strategi *Branding* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Waroeng Spesial Sambal “SS” Kediri Jln. Pahlawan Kusuma Bangsa No. 26 Banjaran Kota Kediri)”, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, IAIN KEDIRI, 2020.

⁶ K. Asriani dan Zulnahmar Alie, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Minuman Dan Makanan”, *Jurnal Petikum*, Vol 7 No. 1, 2018.

masyarakat sekaligus untuk memberikan kenyamanan, rasa aman dan kepuasan akan suatu produk barang dan/atau jasa tertentu.⁷

Perlindungan konsumen merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen yang tujuannya untuk melindungi konsumen dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.⁸ Dijelaskan dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwasanya perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁹ Istilah konsumen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yakni pemakai barang-barang hasil produksi, dapat berupa bahan pakaian, makanan dan lain sebagainya.¹⁰ Sedangkan menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 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.¹¹ Mengenai cakupannya, perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi dua aspek, antara lain :

⁷ Wiwik Sri Widiarty, *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluarsa*, (Depok : PT Komodo Books, 2016), hlm. 9-10.

⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 21.

⁹ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.web.id/konsumen> . Diakses 11 Januari 2023.

¹¹ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.¹²

2. Teori Perjanjian

Pasal 1313 KUH Perdata merupakan definisi dari perjanjian itu sendiri yang menyatakan bahwa, “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Sedangkan Pasal 1320 KUH Perdata, merupakan dasar yang menjadi syarat sahnya perjanjian seperti, adanya kata sepakat, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu pokok persoalan tertentu dan suatu sebab yang tidak terlarang. Termasuk dalam perjanjian, Pasal 1457 KUHPerdata mendefinsikan Jual Beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

Transaksi jual-beli merupakan satu jenis transaksi yang paling banyak dilakukan di kehidupan sehari-hari, yang mana dalam pelaksanaannya penjual menyerahkan suatu barang kepada pembeli dan berhak mendapatkan pembayaran atas barang tersebut, sedangkan pembeli berhak menerima barang sekaligus berkewajiban untuk

¹² Maharani, A., dan A. Darya Dzikra, “Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)”, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 2, No. 6, Juli 2021, hlm. 660.

memberikan sejumlah uang sesuai dengan harga dari suatu barang kepada pembeli. Disebutkan dalam KUHPerdara, pada bab kelima tentang jual beli, bahwasanya pengertian dari jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak lain untuk membayar harga yang dijanjikan.¹³

Selain berkewajiban untuk menyerahkan suatu barang kepada pembeli saat transaksi jual-beli, penjual juga wajib memiliki itikad baik dalam menjual barangnya, yakni dengan menjaga dan memelihara kondisi barang dibeli sebelum barang tersebut diserahkan ke pembeli barang tersebut. Hal ini dijelaskan dalam Pasal 1235 KUHPerdara.¹⁴

3. Teori Tanggungjawab

Pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang dibuat dan diperjualkannya. Tanggung gugat produk timbul karena kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari “produk yang cacat” yang dapat disebabkan karena kekurangcermatan dalam proses produksi sehingga produk tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan dan diperjanjikan, dapat juga timbul karena kelalaian yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha maupun karyawannya selaku produsen. Permasalahan ini diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28

¹³ Pasal 1457 KUHPerdara.

¹⁴ Augustinus Simanjuntak, *Hukum Bisnis : Sebuah Pemahaman Integratif Antara Hukum dan Praktik Bisnis*, (Depok : PT Rajagrafindo Persada, 2018), hlm. 88.

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.¹⁵

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen yang timbul akibat dari kelalaian pihaknya. Ganti rugi yang dimaksud dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang, dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.¹⁶

Hubungan konsumen dengan produsen adalah hubungan yang saling membutuhkan. Tanpa konsumen, tidak mungkin produsen melangsungkan usahanya. Sebaliknya, konsumen tidak dapat memenuhi kebutuhannya yang bergantung pada produk hasil produsen. Hubungan ini menimbulkan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha, yakni :

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

¹⁵ Elsi Kartika Sari, dan Advendi Simangunsong, *Hukum Dalam Ekonomi*, (Jakarta : PT. Grasindo, 2005), hlm. 128-129.

¹⁶ Augustinus Simanjuntak, *Hukum Bisnis : Sebuah Pemahaman Integratif Antara, ...*, hlm. 194.

- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.¹⁷

Menurut Shidarta mengenai tanggung jawab pelaku usaha, pada praktiknya memiliki beberapa prinsip-prinsip umum, antara lain :

- a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Liability Based on Fault*)
- b. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability Principle*)
- c. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab
- d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

¹⁷ Fiorida Mathilda, "Tanggung Jawab Hukum Produsen Makanan Dan Minuman Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen" *Jurnal Sigma-Mu*, Vol.6 No.1, 2014, hlm. 31.

- e. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*Limitation of Liability Principle*).¹⁸

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan penulis adalah penelitian lapangan (*field research*) yang mana penulis akan mencari dan memperoleh data penelitian langsung di lapangan. Mengenai lokasi atau tempat yang akan dijadikan sebagai tempat penelitian, penulis akan melakukan penelitian di salah satu *brand* minuman kekinian lokal yakni Ombein Indonesia.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-analisis. Sifat penelitian digambarkan dengan melakukan pemaparan secara sistematis mengenai objek yang akan ditinjau terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha atas komplain terhadap pesanan yang tidak sesuai sebagai bentuk perlindungan konsumen.

3. Bahan Hukum Penelitian

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan data yang diperoleh dari lapangan, baik melalui observasi maupun proses wawancara dengan pihak dari Ombein Indonesia.

¹⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Sinar Grafika : Jakarta, 2009), hlm. 92.

b. Bahan hukum Sekunder

Berbentuk bahan hukum yang mengikat diperoleh dari peraturan perundang undangan, yakni dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu bahan hukum sekunder dapat diperoleh dari bahan pustaka yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku, jurnal, artikel dan narasumber yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

c. Bahan hukum Tersier

Bahan Hukum Tersier berupa Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) atau Kamus Hukum.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara, dilakukan dengan cara mengumpulkan data dengan menggunakan metode tanya jawab secara sistematis. Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada narasumber. Pada proses ini, penulis akan

melakukan wawancara dengan pihak yang ditunjuk oleh Ombein Indonesia, dapat secara langsung dengan pemilik usaha, maupun dengan karyawannya. Selain itu penulis juga akan melakukan wawancara dengan beberapa konsumen dari Ombein Indonesia yang pernah menggunakan layanan garansi kekecewaan.

b. Observasi, yang mana merupakan kegiatan peninjauan awal yang dilakukan di lokasi penelitian dengan pencatatan, pemotretan, dan

perekaman tentang situasi dan kondisi serta peristiwa hukum yang terjadi.¹⁹

- c. Studi Kepustakaan, dilakukan dengan menganalisis literatur yang berhubungan dengan penulisan ini dan menjadikan hal tersebut menjadi landasan teoritis. Data yang diambil dapat bersumber dari literatur, perundang-undangan, pendapat para ahli, internet atau dari sumber lain berbentuk penelitian

5. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya untuk menata secara berurutan dan berkelompok atas hasil penelitian. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik Deskriptif Kualitatif, yaitu mengolah dan menganalisis data yang terkumpul menjadi data yang sistematis melalui telaah secara mendalam terhadap hasil wawancara dengan studi kepustakaan. Penyajian data dilakukan dengan uraian yang bersifat deduktif. Penyajian data berarti gambaran bersifat umum kemudian akan ditarik kepada kesimpulan yang khusus.

G. Sistematika Pembahasan

Secara garis besar, ini akan dibagi menjadi 5 (lima) bab, yang tersusun sebagai berikut :

Bab pertama, yakni bagian pendahuluan yang bertujuan memberikan gambaran awal mengenai penelitian ini, akan terdiri dari latar

¹⁹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram : Mataram University Press, 2020), hlm. 90.

belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, berisi tinjauan-tinjauan umum dari teori yang digunakan dalam penelitian ini yang akan dijelaskan dalam beberapa sub-bab. Sub-bab yang pertama yakni mengenai tinjauan umum perlindungan konsumen yang nantinya akan menjelaskan mengenai definisi dari perlindungan konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, aspek hukum perdata dalam perlindungan konsumen, hingga hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Sub-bab yang kedua, akan menjelaskan mengenai tinjauan umum transaksi jual beli, mulai dari pengertian jual beli, syarat jual beli, macam-macam jual beli hingga hukum jual beli. Sub-bab yang ketiga yakni mengenai tinjauan umum pertanggungjawaban dari pihak pelaku usaha terhadap konsumen.

Bab ketiga, akan membahas mengenai data lapangan atau data objek penelitian, yakni gambaran umum mengenai Layanan Garansi Kekecewaan yang dimiliki Ombein Indonesia.

Bab keempat, berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan. Pada bab ini akan dibagi menjadi 2 (dua) sub-bab, yaitu mengenai pelaksanaan Layanan Garansi Kekecewaan dari Ombein Indonesia selaku pelaku usaha sebagai bentuk perlindungan konsumen dan kesesuaian bentuk perlindungan konsumen yang diberikan Ombein Indonesia dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bab kelima, yaitu bagian penutup yang berisi mengenai kesimpulan dari pembahasan pada bab sebelumnya yang juga merupakan jawaban dari rumusan masalah pada penelitian ini. Kemudian dilanjutkan dengan daftar pustaka yang berisi sumber-sumber rujukan yang digunakan pada penelitian ini.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang didukung dengan pemaparan pada bagian sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Layanan garansi kekecewaan Ombein Indonesia, yang berfungsi sebagai upaya untuk memberikan pertanggungjawaban sebagai pelaku usaha terhadap konsumennya, telah memenuhi hak-hak konsumen, antara lain :

a. hak konsumen untuk menyampaikan keluhan atas kerugian yang dialami konsumen dengan cara memberikan kemudahan akses bagi konsumen yang mengalami kerugian yang disebabkan oleh pegawai Ombein Indonesia.

b. hak konsumen untuk menuntut ganti rugi yang dialami konsumen dengan memberikan beberapa pilihan cara dalam menyelesaikan kasus komplain dari konsumen..

Namun, pada pelaksanaannya dalam menentukan jenis pemberian ganti rugi terhadap konsumen, Ombein Indonesia tidak memiliki kriteria yang tetap dan telah ditentukan sesuai dengan keluhan yang masuk, sehingga terdapat inkonsistensi dalam pemberian ganti rugi kepada konsumen yang menimbulkan ketidakadilan antara konsumen satu dengan yang lain.

2. Apabila dianalisis dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan mengenai tanggung jawab pelaku usaha, pelaksanaan pertanggungjawaban yang diberikan Ombein Indonesia terhadap konsumen telah sesuai dan memenuhi pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3). Namun tidak dapat ditarik kesimpulan mengenai kesesuaian pelaksanaannya pada ayat (3) dan (4), dikarenakan Ombein Indonesia belum pernah menerima tuntutan pidana akan kasus keluhan yang diajukan oleh konsumennya dan juga Ombein Indonesia belum pernah melakukan pembuktian terhadap kesalahan yang disebabkan oleh konsumen.

Ombein Indonesia juga memberikan sanksi yakni pembebanan seluruh biaya ganti rugi yang ditimbulkan saat memberikan garansi kekecewaan terhadap konsumen, peristiwa ini tidak sejalan dengan ketentuan yang diterangkan dalam Pasal 1367 KUHPerdara perihal pertanggungjawaban pelaku usaha atas kesalahan pegawainya terhadap pihak ketiga atau konsumen.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka Penulis memberikan saran kepada Ombein Indonesia untuk :

1. Memperbaiki dan melengkapi peraturan pemberian ganti rugi dengan cara menentukan suatu dasar penilaian dalam menetapkan jenis penyelesaian keluhan dari konsumen agar tidak menimbulkan

ketimpangan dan ketidakadilan dalam penyelesaian kasus komplain konsumen.

2. Menerapkan kebijakan baru dalam memberikan sanksi kepada pegawai yang melakukan kesalahan dengan tidak membebankan seluruh biaya ganti rugi kepada pegawai sesuai dengan yang telah dijelaskan dalam Pasal 1367 KUHPerdara.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran

Al-Baqarah (2) : 275

Al-Baqarah (2) : 198

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama' Indonesia No: 110/DSN-MUI/IX/2017 tentang Jual-Beli.

Buku

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika

Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram : Mataram University Press

Rohman, Holilur. 2020. *Hukum Jual Beli Online*, Pamekasan : Duta Media Publishing,

Simanjuntak, Augustinus. 2018. *Hukum Bisnis : Sebuah Pemahaman Integratif Antara Hukum dan Praktik Bisnis*. Depok : PT Rajagrafindo Persada

Sari, Elsi Kartika. 2005. *Hukum Dalam Ekonomi*. Jakarta : PT. Grasindo.

Sudarto, 2018. *Ilmu Fikih (Refleksi Tentang: Ibadah, Muamalah, Munakahat dan Mawaris)*,

Yogyakarta: Deepublish

Suhendi, Hendi. 2002. *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada

Widjaya, I.G Rai 2019. *Merancang Suatu Kontrak : Contract Drafting*. Bekasi Timur : Kesaint Blanc.

Widiarty, Wiwik Sri. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluarsa*. Depok : PT Komodo Books

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

Skripsi, Tesis, dan Jurnal

Asriani. K dan Zulnahr Alie. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Minuman dan Makanan”. (Jurnal Petitum, Vol 7 No. 1. 2018).

Khusnah, Asma'ul. “Peran Strategi Branding Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Waroeng Spesial Sambal “SS” Kediri Jln. Pahlawan Kusuma Bangsa No. 26 Banjaran Kota Kediri)”. (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, IAIN Kediri, 2020).

Mathilda, Florida. “Tanggung Jawab Hukum Produsen Makanan Dan Minuman Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” (Jurnal Sigma-Mu, Vol.6 No.1, 2014).

Martinouva, Rissa Afni, dkk, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Layanan Pemesanan Makanan Melalui Ojek Online Di Bandar Lampung” (Jurnal Supremasi, Vol 11, No 1, 2021).

Maharani, A., dan A. Darya Dzikra. “Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)”. (Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, Vol. 2, no. 6, Juli 2021).

Rahmatullah, Rizky. “Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pesan Antar Makanan Dan Minuman Secara Online”. (Tesis Program Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Riau. 2021).

Sitepu, Yemima Br. “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosumen (Studi Kasus Di Toko Alfamart Kecamatan Sail)”, (JOM Fakultas Hukum Vol. 3 No. 2, 2016,)

Internet

Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.web.id/konsumen>.

“Minum Enak Setiap Saat” <https://ombeinindonesia.com/>.

Reza Pahlevi, Indonesia Pasar Minuman Boba Terbesar di Asia Tenggara, <https://databoks.katadata.co.id/infografik/2022/09/08/indonesia-pasar-minuman-boba-terbesar-di-asia-tenggara>

Sigar Aji Poerana, S.H, Rugi Akibat Kesalahan Karyawan, Bisakah Perusahaan Menuntut?, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/rugi-akibat-kesalahan-karyawan--bisakah-perusahaan-menuntut-lt4c3e84866682a/>