

ABSTRAK

Maria Sutanto (02051190012)

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT KENYAMANAN DAN KEAMANAN DARI KEDAI KOPI JANJI JIWA AIRLANGGA SURABAYA

(xi+47 halaman: 0 lampiran)

Penelitian ini terkait dengan perlindungan konsumen Airlangga Surabaya. Janji Jiwa cabang Airlangga merupakan franchise Janji Jiwa yang meangsa pasar mahasiswa, kafe ini berlokasi di Jl. Dharmawangsa Nomor 48, Kota Surabaya, Jawa Timur. Janji Jiwa dengan cepat merengkuh perhatian dari pelanggannya dengan konsep yang intens, terkesan akrab, dan penyajian menu beragam kopi dengan berbagai pilihan roti bakar. Kasus dalam penelitian ini, adapun kemajuan sistem pelayanan Janji Jiwa Airlangga Surabaya masih meninggalkan sejumlah permasalahan, seperti keterlambatan pesanan saat jam sibuk, pelaksanaan SOP yang dijadikan alasan untuk menolak permintaan konsumen, serta inkonsistensi rasa kopi yang membuat tidak nyaman pelanggannya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Yuridis Normatif. Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan statute approach yaitu pendekatan yang dilakukan dengan menelaah undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang ditangani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk perlindungan konsumen kedai Janji Jiwa Airlangga Surabaya yaitu berdasarkan Pasal 4 ayat (1) UU 8/1999 yang menyatakan bahwa konsumen menyatakan kenyamanan keamanan dan keselamatan dalam mengkomsumsi barang dan/ jasa. Berdasarkan Pasal 19 UU 8/1999.

Kata Kunci: Hak Konsumen, Janji Jiwa, Perlindungan Konsumen.

Referensi: 22 (2000-2022)

ABSTRACT

Maria Sutanto (02051190012)

CONSUMER PROTECTION RELATED TO THE COMFORT AND SECURITY OF THE AIRLANGGA AIRLANGGA COFFEE SHOP

(xi+47 pages: 0 attachments)

This research is related to consumer protection for Janji Jiwa Airlangga Surabaya. Janji Jiwa Airlangga branch is a Janji Jiwa franchise that targets the student market, this cafe is located on Jl. Dharmawangsa Number 48, City of Surabaya, East Java. Promise Jiwa quickly grabs the attention of its customers with an intense concept, looks familiar, and serves a variety of coffee menus with various choices of toast. The case in this study, the progress of the Janji Jiwa Airlangga Surabaya service system still leaves a number of problems, such as delays in orders during peak hours, the implementation of SOPs which are used as reasons for refusing consumer requests, as well as inconsistencies in the taste of coffee that makes customers uncomfortable. The research method used in this research is normative juridical. The problem approach used in this research is based on the statute approach, which is an approach that is carried out by examining laws and regulations related to the legal issues being handled. The results show that the form of consumer protection at the Janji Jiwa Airlangga shop in Surabaya is based on Article 4 paragraph (1) of Law 8/1999 which states that consumers declare comfort, security and safety in consuming goods and/or services. Based on Article 19 of Law 8/1999.

Keywords: Consumer Protection, Consumer Rights, Life Promise.

Reference: 22 (2000-2022)