

UPAYA PENYELESAIAN GANTI KERUGIAN ATAS KEHILANGAN YANG DIDERITA KONSUMEN DI UD DHEVOSI

Agus Trijana¹, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi², Luh Putu Suryani³
Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar, Indonesia
agustrijana@gmail.com, laksmiidewi29@gmail.com, putusuryani099@gmail.com

Abstrak

Pemilik usaha kuliner memiliki kewajiban untuk menjamin keamanan dan kenyamanan konsumen jika terjadi kehilangan barang milik konsumen. Masalah tersebut menjadi latar belakang penelitian ini. Tujuan Penelitian ini adalah bagaimana upaya penyelesaian ganti kerugian atas kehilangan yang diderita konsumen di UD Dhevosi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan sosiologis. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh bahwa pemilik usaha memiliki beban tanggung jawab apabila terjadi kehilangan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen di UD Dhevosi ialah, Jika kesalahan tersebut bukan mutlak kesalahan dari pelaku usaha maka sesuai prosedur itikad baik dari pelaku usaha akan memberikan harga diskon empat puluh persen (40%) dari total pembelanjaan konsumen. Upaya penyelesaian ganti kerugian atas kehilangan yang diderita konsumen di UD Dhevosi ialah memilih cara damai yang bisa diselesaikan diluar pengadilan, yaitu mediasi. Mediasi merupakan penyelesaian sengketa antara para pihak yang dibantu oleh seorang mediator guna mencapai kesepakatan bersama. Bagi pelaku usaha, untuk memberikan kenyamanan kepada konsumen hendaknya menambahkan beberapa fasilitas keamanan yang berupa CCTV ataupun menambah tenaga keamanan yaitu security.

Kata Kunci: Penyelesaian, Ganti Kerugian, Kehilangan

Abstract

Culinary business owners have an obligation to ensure the safety and comfort of consumers in the event of loss of consumer goods. This problem is the background of this research. The problem in this research is how to resolve compensation for losses suffered by consumers at UD Dhevosi. This study uses empirical legal research with a sociological approach. From this study it was found that the business owner has a responsibility in the event of a loss which causes harm to consumers at UD Dhevosi. If the error is not caused entirely by the fault of the business actor then according to the good faith procedure the business actor will provide a discounted price of forty percent (40%) of total consumer spending. The effort to settle compensation for losses suffered by consumers at UD Dhevosi is to choose a peaceful way that can be resolved by mediation out of court. Mediation is a dispute resolution between parties assisted by a mediator to reach a mutual agreement. For business actors, to provide convenience to consumers, they should add several security facilities in the form of CCTV or add security personnel.

Keywords: Settlement, Compensation, Loss

I. PENDAHULUAN

Pada dasarnya upaya penyelesaian merupakan suatu cara atau kegiatan yang dilakukan oleh para pihak untuk menyelesaikan sengketa baik dalam pengadilan (litigasi) maupun luar pengadilan (nonlitigasi). Penyelesaian sengketa dengan jalur litigasi adalah langkah terakhir (ultimum remedium) untuk pihak yang memiliki bersengketa setelah tidak adanya kesepakatan dalam proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan (Syafriada, 2020). Penyelesaian sengketa

dengan jalur non litigasi terdiri dari beberapa cara seperti konsultasi, negosiasi. Mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli. Pada awalnya mediasi hanya dapat dilakukan di luar pengadilan, namun seiring dengan berjalannya waktu mediasi dapat juga dilakukan didalam pengadilan.

Sebagai contoh beberapa kasus ganti kerugian yang terjadi di sebuah restoran antara konsumen dengan pelaku usaha atau produsen yang sering sekali terjadi konflik karena kesalahan atau kelalaian salah satu pihak baik kesalahan pelaku usaha ataupun kesalahan konsumen. Dimana konflik yang terjadi adalah menyangkut ganti kerugian. Ganti kerugian merupakan memberikan prestasi yang setimpal karena perbuatan yang mengakibatkan kerugian yang diderita oleh salah satu pihak dalam melaksanakan kesepakatan. Ganti kerugian akibat perbuatan melawan hukum diatur oleh pasal 1365 dan Pasal 1366 KUHPerduta. Pasal 1365 KUHPerduta memberikan ketentuan tentang Perbuatan Melawan Hukum.

Pada hakekatnya kehilangan merupakan suatu permasalahan yang dialami oleh semua orang akibat kelalaian orang itu sendiri dan setiap orang pernah mengalami dan cenderung akan mengalami kembali meskipun dalam bentuk yang berbeda. Kehilangan dapat berupa barang atau benda lainnya yang dapat membuat seseorang merasa cemas dan panik saat kehilangan barang berharganya yang diakibatkan kelalaian diri sendiri. Kehilangan seringkali membuat seseorang mengalami kepanikan untuk menemukan kembali barang yang hilang, dan kehilangan barang atau benda lainnya bisa terjadi dimana saja baik dirumah, dijalan, atau ditempat usaha. Istilah konsumen sudah tidak asing lagi dikalangan masyarakat Indonesia, konsumen merupakan orang atau perusahaan sebagai pemakai barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri maupun kebutuhan perusahaan. Hak sebagai konsumen diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Adapun hak-hak yang dimiliki konsumen ialah hak dalam memilih barang, hak mendapatkan kompensasi dan ganti rugi, hak untuk mendapatkan barang/jasa yang sesuai, hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti, dan hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi (Barkatullah, 2015).

Ditinjau demi kenyamanan bersama diperlukan hukum perlindungan konsumen untuk menciptakan kenyamanan konsumen dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dasar hukum dari perlindungan konsumen adalah Pasal 2 UU Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Usaha Dagang (UD) merupakan perusahaan perseorangan yang dikelola dengan 1 (satu) orang saja. Adapun bentuk usaha dagang adalah seperti toko, bengkel, resto dan lain sebagainya. Usaha Dagang (UD) ini tidak berwujud badan hukum juga tidak masuk perseroan melainkan termasuk dalam ruang lingkup hukum dagang (Hery, 2021). Adapun kegiatan usaha perdagangan adalah menjual belikan produk dagang, baik berupa barang jadi, barang setengah maupun bahan baku. Barang tersebut adalah hasil dari pertanian, perkebunan, dan industri pengolahan. Tujuan dari perdagangan adalah untuk memperoleh laba atau keuntungan dari barang yang dijual.

Ditinjau dari kemajuan peraturan perUndang-Undangan di Indonesia dalam bidang perlindungan konsumen atas kehilangan barang yang dideritanya di sebuah restoran atau cafe sampai sekarang bisa dibilang masih minim, baik dari jumlah peraturannya maupun kuantitas materi yang dicakupnya, melihat adanya kondisi tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha apabila terjadi kehilangan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen di UD dhevosi dan untuk mengetahui upaya penyelesaian ganti kerugian atas kehilangan yang diderita konsumen di UD Dhevosi.

II. METODE PENELITIAN

Pengertian metode penelitian adalah tata cara bagaimana dalam pelaksanaan penelitian. Keberadaan metode penelitian itu sangat penting di setiap penelitian karya ilmiah (Ali, 2015). Metode penelitian ini mencakup:

a. Tipe Penelitian dan Pendekatan Masalah

Jenis penelitian yang digunakan adalah empiris. Metode penelitian Empiris merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menganalisis tentang peraturan/perUndang-Undangan berjalan. Secara efektif dan wajar yang diterapkan langsung dilapangan. Sebagai suatu karya ilmiah, maka dalam penulisan ini dipergunakan penelitian masalah dengan cara empiris (Hadikusuma,

1995). Penelitian ini menggunakan pendekatan sosiologis hukum yang merupakan pendekatan yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan jalan terjun langsung ke objeknya. Pendekatan penelitian adalah metode atau cara mengadakan penelitian (Arikunto, 2002).

b. Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung di masyarakat, dan data sekunder yaitu data yang didapatkan dari studi pustaka dan dokumen.

c. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian lazimnya dikenal tiga jenis alat pengumpul data yaitu bahan pustaka, pengamatan dan wawancara. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode wawancara. Wawancara adalah proses tanya jawab kepada narasumber yang berkompeten guna mendapatkan informasi. Narasumber yang dimintai keterangan dalam penelitian ini adalah pengelola UD Dhevosi. Adapun pertanyaan yang ditanyakan adalah Bagaimana Upaya Penyelesaian Ganti Kerugian Atas Kehilangan yang Diderita Konsumen Di UD Dhevosi. Wawancara ini dilaksanakan dengan menggunakan daftar pertanyaan terbuka sebagai pedoman.

d. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada suatu usaha dagang, yang dimana usaha dagang ini bergerak dibidang jasa penjualan makanan dan minuman. Adapun nama dari Usaha Dagang dimana tempat dilakukan penelitian ini adalah UD Dhevosi. Perusahaan Dagang atau Usaha Dagang (UD) Dhevosi ini beralamat di Jalan Ayani Barat Nomor 129 kelurahan banyuasri kabupaten Buleleng Provinsi Bali.

e. Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis melakukan analisis data dengan metode kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan melalui wawancara langsung kemudian secara sistematis disusun dan dilakukan analisis kualitatif. Analisis data kualitatif adalah bagaimana cara peneliti menghasilkan data deskriptif analisis, yang didapatkan dari wawancara secara lisan dan tertulis, dan juga dari pengamatan perilaku yang kemudian dipelajari dan diteliti secara utuh. Selain itu data juga akan disajikan disertai dengan analisis sesuai teori-teori yang penulis dapatkan dari literatur, buku serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, untuk mendapatkan simpulan akhir (Ahmad Ahmad, 2021).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Apabila terjadi Kehilangan Yang Menyebabkan Kerugian Bagi Konsumen Di UD Dhevosi.*

Mengingat banyaknya kasus pelanggaran hak konsumen, dibutuhkan ketelitian untuk mengetahui siapa yang wajib bertanggung jawab serta seberapa besar tanggung jawab yang diberatkan kepada pihak terkait. Kebanyakan dari kasus-kasus yang ada sampai sekarang, kasus pelanggaran hak konsumen sering terjadi kerugian karena kesalahan atau kelalaian dari konsumen sendiri maupun dari pelaku usaha itu sendiri (Pechler, 2011). Meskipun konsumen yang merasa dirugikan atas kehilangan barang dari tempat melakukan transaksi, konsumen tidak pernah berhenti memakai atau menggunakan produk dari pelaku usaha dengan alasan adalah kebutuhan dari konsumen, khususnya terhadap keperluan ekonomi, dimana dalam perkembangannya sangatlah padat, terlebih lagi di dalam persaingan global saat ini, yang ditandai dengan adanya saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen, dimana pelaku usaha mendapatkan keuntungan dari konsumen, sedangkan konsumen mendapatkan keuntungan dari penggunaan produk yang dibeli.

Pada umumnya, pertanggungjawaban pemilik usaha jika terjadi kehilangan barang konsumen memiliki prinsip-prinsip hukum antara lain; prinsip pertanggungjawaban yang berdasarkan dengan unsur kesalahan/mens rea merupakan prinsip yang biasanya berlaku pada hukum perdata dan hukum pidana. Pada prinsip tersebut menyatakan bahwa seseorang bisa diberikan pertanggungjawaban menurut hukum apabila melakukan kesalahan, prinsip pembuktian terbalik ini menyatakan bahwa tergugat dinyatakan bersalah sampai dia bisa

membuktikan ketidak bersalahannya. Hal tersebut bertentangan terhadap asas praduga tidak bersalah yang umumnya digunakan. Akan tetapi kedudukan konsumen sebagai penggugat akan terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, kalau pelaku usaha gagal menunjukkan kesalahan konsumen, prinsip pembuktian terbalik merupakan kebalikan terhadap prinsip praduga tak bersalah. Prinsip praduga tak bersalah diketahui di dalam ruang lingkup transaksi konsumen yang pada umumnya terbatas, dan pembatasan tersebut biasanya dapat dibenarkan. Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan sama dengan prinsip tanggung jawab absolut. Tanggung jawab absolut adalah suatu tindakan dapat dimintakan pertanggungjawaban atas dasar adanya kerugian tanpa mempermasalahkan ada atau tidaknya kelalaian ataupun kesalahan, pertanggungjawaban atas pembatasan prinsip sering di gemari oleh pelaku usaha yang kemudian dicantumkan dengan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang dibuatnya, perjanjian baku tersebut biasanya memuat ganti kerugian sebesar sepuluh kali harga barang yang dirusak oleh konsumen.

Kasus hukum antara konsumen dengan pelaku usaha tidak menutup kemungkinan menimbulkan perselisihan atau sengketa konsumen, Seperti contoh konsumen yang kehilangan barangnya di UD Dhevosi yang terjadi beberapa bulan yang lalu, yaitu pada tanggal 20 Januari 2022, seorang konsumen yang bernama Dayu Murtini (korban) kehilangan sebuah bungkusan kota yang berisi jam tangan baru dibelinya. Korban datang ke UD Dhevosi untuk membeli beberapa makanan yang disukainya, setelah selesai makan korban langsung pulang, dan atas kelalaiannya korban lupa dengan barang bawaannya yaitu jam tangan yang baru dibeli tersebut. Namun korban minta pertanggungjawaban dari pelaku usaha dimana barang tersebut ditinggal, setelah diselidiki lebih lanjut ternyata, ternyata semua itu kesalahan korban atas kelalaiannya sendiri. (wawancara langsung dengan Nengah Kusmiana pada tanggal 19 Agustus 2022 pukul 13.20 wita).

Namun adapun bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap kehilangan yang menyebabkan ruginya konsumen di UD Dhevosi ialah; Jika kesalahan itu bukan mutlak kesalahan dari pelaku usaha maka sesuai prosedur itikad baik dari pelaku usaha akan memberikan harga diskon empat puluh persen (40%) dari total pembelanjaan konsumen, dan Jika kesalahan tersebut mutlak dari kesalahan pelaku usaha, pelaku usaha akan mengganti rugi seharga barang yang hilang atau rusak guna memenuhi pertanggungjawaban pelaku usaha dalam menjaga nama baik perusahaan.

Namun ditinjau dari 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada kitab undang-undang hukum perdata (KUHPer) menyebutkan; 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, Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kehilangan barang konsumen jika kehilangan tersebut mutlak kesalahan atau kelalaian dari pelaku usaha, Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi, Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 18 dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

2. Upaya Penyelesaian Ganti Kerugian Atas Kehilangan Yang Diderita Konsumen Di UD Dhevosi

Penyelesaian atas sengketa merupakan suatu cara penyelesaian perkara yang dilaksanakan di antara para pihak yang bersengketa baik di dalam pengadilan (litigasi) maupun diluar pengadilan (non litigasi). Berdasarkan Pasal 1 angka 10 undang-undang nomor 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa: penyelesaian sengketa dengan jalur non litigasi (luar pengadilan) dibagi menjadi lima (5) metode yaitu: negosiasi, konsultasi, konsiliasi mediasi dan penilaian para ahli. Pada pasal 45 undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan tentang penyelesaian sengketa konsumen dapat dijelaskan bahwa; konsumen yang

dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga badan penyelesaian konsumen (BPSK) yang berwenang menyelesaikan perselisihan antara para pihak baik konsumen dengan pelaku usaha atau melalui jalur peradilan yang berada di wilayah peradilan umum, penyelesaian sengketa bisa ditempuh dengan litigasi atau non litigasi sesuai pilihan para pihak yang berselisih, pada ayat (2) menyebut: penyelesaian sengketa secara non litigasi tidak akan menghilangkan sanksi pidana yang diatur didalam UU, penyelesaian sengketa secara litigasi dapat ditempuh jika penyelesaian secara non litigasi tidak berhasil memecahkan masalah di antara para pihak yang bersengketa.

Adapun sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase (objek arbitrase) hanya sengketa dibidang perdagangan. Akan tetapi ada juga sengketa yang tidak dapat diselesaikan melalui arbitrase yakni menurut perUndang-Undang yang tidak bisa dilakukan perdamaian (Hery, 2021). Dengan upaya penyelesaian oleh pelaku usaha untuk menentukan cara yang ditempuh supaya dapat membuktikan bahwa kesalahan atau kelalaian itu dilakukan dari pemilik usaha sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, adalah dengan cara mengetahui kesalahan dan pembuktian kesalahan tersebut. Ditinjau dari pertanggungjawaban, produsen sebagai pelaku usaha dibebani dua jenis pertanggungjawaban yaitu pertanggungjawaban publik dan pertanggungjawaban privat. Pertanggungjawaban publik adalah pemilik usaha dikenakan tanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut melalui implementasi aturan hukum, etika, dan menghormati kebiasaan yang berlaku di masyarakat. Kewajiban pemilik usaha untuk selalu beritikad baik dalam mengganti kerugian konsumen. bahwa, pemilik usaha ikut memiliki kewajiban untuk menciptakan iklim yang sehat dalam berusaha guna mensukseskan pembangunan ekonomi nasional, khususnya di bidang usaha, sedangkan pertanggungjawaban privat ialah semua tuntutan ganti kerugian harus memiliki dasar, sesuatu yang mengakibatkan pemilik usaha harus bertanggung jawab adalah manajemen risiko yang ada di dalam setiap peristiwa hukum. semua mengakibatkan konsekuensi hukum guna memenuhi tanggung jawab oleh pemilik usaha.

Adapun beberapa cara atau upaya yang dilakukan dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non litigasi) ialah; Mediasi adalah upaya penyelesaian melalui perundingan guna mendapatkan kesepakatan di antara para pihak yang dibantu oleh seorang mediator (Serena Ghean Niagara, 2020). Tugas utama mediator adalah untuk mencari suatu kompromi yang diterima oleh para pihak, Konsiliasi adalah upaya penyelesaian terhadap sengketa yang dibantu oleh seorang konsiliator yang memiliki tujuan untuk menengahi antara para pihak untuk mendapatkan solusi dan kesepakatan ole yang bersengketa. Dalam persidangan komisi konsiliasi terdiri dari dua tahap yaitu tahap tertulis dan tahap lisan, Penilaian dari ahli adalah pendapat dari para ahli yang bersifat teknis dan sesuai dengan keahliannya. Negosiasi ialah upaya dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan atas keuntungan bersama (Syafriada Syafriada, 2020). Konsultasi adalah suatu upaya dan tindakan yang dilakukan antara para pihak dengan pihak dari konsultan. Dari beberapa cara penyelesaian sengketa secara non litigasi yang ada di UD Dhevosi, Korban dan Pelaku usaha memilih jalur mediasi dalam penyelesaian kasus tersebut, Alasan korban memilih jalur mediasi adalah korban takut memakan biaya yang tinggi dan waktu yang cukup lama. (wawancara langsung dengan I Nengah Kusmiana, pada tanggal 19 Agustus 2022 pukul 13.20 wita).

Ditinjau dari teori perlindungan hukum yang ada di indonesia adalah berlandaskan pada pancasila sebagai falsafah dan ideologi negara yang berdasarkan Rechstaat dan "rule of the law". Prinsip terhadap perlindungan hukum yang ada di Indonesia menitikberatkan pada perlindungan harkat dan martabat manusia yang berdasarkan dari pancasila, sedangkan teori perlindungan dari pemerintah adalah didasarkan pada konsep pengakuan serta perlindungan hak asasi manusia. Kebanyakan pemilik usaha tidak ingat akan kewajibannya dalam melindungi hak konsumen dan menjamin keamanan dan keselamatan dalam pengawasan terhadap konsumen. masalah tersebut juga sering dipengaruhi dari faktor rendahnya kesadaran hukum para pejabat pemerintah yang kurang memberikan pengawasan terhadap konsumen yang berkunjung ke tempat usaha dan masih kurangnya kesadaran masyarakat pemilik usaha dan konsumen golongan bawah serta rendahnya penyuluhan hukum sehingga mereka tidak terjangkau dengan

peraturan perundang-undangan yang sudah ada. Selain melaksanakan tugas dan fungsi bidang pengawasan dan pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen, pemerintah juga berperan membentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Pembentukan Badan ini dilakukan didasarkan pada UU perlindungan konsumen dan PP tentang BPKN. Namun kebanyakan nilai kerugian konsumen sangat kecil sehingga tidak banyak konsumen yang melanjutkan perkara ke peradilan umum. Selain biaya mahal juga butuh waktu lama dan prosedurnya rumit (Sudaryatmo, 1999).

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Pertanggungjawaban dari Pemilik usaha jika Terjadi Kehilangan Yang Menyebabkan Kerugian Bagi Konsumen Di UD Dhevosi ialah Jika kesalahan tersebut bukan mutlak kesalahan dari pelaku usaha, maka sesuai prosedur itikad baik dari pelaku usaha akan memberikan harga diskon empat puluh persen (40%) dari total pembelanjaan konsumen dan Jika kesalahan terjadi mutlak dari pemilik usaha, maka pemilik usaha akan mengganti rugi seharga barang yang hilang atau rusak guna memenuhi pertanggungjawaban pelaku usaha dalam menjaga nama baik perusahaan.

Upaya yang dilakukan dalam menyelesaikan ganti kerugian yang diderita konsumen di UD Dhevosi ialah memilih cara damai yang bisa diselesaikan diluar pengadilan, yaitu mediasi. Mediasi merupakan penyelesaian terhadap sengketa dengan cara perundingan yang dilakukan antara para pihak yang dimediasi oleh seorang mediator untuk mencapai kesepakatan bersama.

2. Saran

Dari Pembahasan dan kesimpulan yang telah penulis buat, maka penulis dapat memberikan beberapa saran, yaitu; Bagi konsumen, hendaknya lebih meningkatkan kesadaran dan ketelitian atau kehati-hatian terhadap barang bawaannya sebelum meninggalkan tempat transaksi dan Bagi pelaku usaha, untuk memberikan kenyamanan kepada konsumen hendaknya menambahkan beberapa fasilitas keamanan yang berupa CCTV ataupun menambah tenaga keamanan yaitu security.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ahmad, M. M. (2021). Memahami Teknik Pengolahan Dan Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Pincis*, 1(1).
- Ali, Z. (2015). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barkatullah, A. H. (2015). *Hak-hak konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Hadikusuma, H. (1995). *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*. Bandung: Bandung Mandar Maju.
- Hery, A. (2021). *Hukum Dagang*. Bandung: Yrama Widya.
- Pechler, R. A. (2011). *Pelanggaran Hak-Hak Konsumen Oleh Pelaku Usaha Dalam Pengurangan Berat Bersih Timbangan Pada Produk Makanan Dalam Kemasan*. Surabaya: Fakultas Hukum Program Studi Ilmu Hukum Surabaya.
- Serena Ghean Niagara, C. N. H. (2020). Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi Ditinjau Dari Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Dan Undang Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. *Jurnal Surya Kencana Dua Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, 7(1).
- Sudaryatmo. (1999). *Hukum dan Advokasi Konsumen*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Syafrida, S. (2020). Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai Solusi Mewujudkan Asas Pemeriksaan Perkara “Sederhana, Waktu Singkat dan Biaya Murah.” *Jurnal Sosial dan Budaya Syar-I*, 7(2).
- Syafrida Syafrida, R. H. (2020). Keunggulan Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Negosiasi. *Jurnal Surya Kencana Dua Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, 7(2).