**Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi**
https://journal.hasbaedukasi.co.id/index.php/jurmie
Halaman : 517 - 528

# ANALISIS PENERAPAN PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA USAHA ROTI AMIH DI KOTA SERANG

Fitria Agustin[1], Hamlatul Arsy Mulya[2], Syaira Alfia Rahmayani[3]
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM, FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU HUKUM, UNIVERSITAS SERANG RAYA [1,2,3]
Email: fitriahisaan@gmail.com[1], hamlatularsym17@gmail.com[2], syairaalfiarahmayani@gmail.com[3]

**Informasi**

Volume : 3
Nomor : 11
Bulan : November
Tahun : 2026
E-ISSN : 3062-9624

**Abstract**

*This study aims to analyze the implementation of consumer protection at "Roti Amih," a small and medium-sized enterprise (SME) located in Serang City. The research focuses on the fulfillment of consumer rights—specifically regarding food safety, the provision of accurate information, complaint handling processes, and the responsibilities of the business owner when a product fails to meet expectations. A qualitative approach, utilizing a juridical-empirical method, was employed; data were gathered through interviews and observations, as well as from preliminary documentation. The collected data indicate that Roti Amih claims to prioritize hygiene and safety throughout its production process, monitors expiration dates and ingredient compositions, and maintains both halal certification and a P-IRT (home-industry food production) permit, as evidenced by their documentation. These practices reflect an effort to uphold consumer rights, although a comprehensive assessment of overall compliance would require a more thorough examination of both documentation and field data.*

***Keyword:*** *consumer protection, consumer rights, food safety, SMEs, Roti Amih.*

***Abstrak***

*Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis implementasi perlindungan konsumen di Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Roti Amih yang terletak di Kota Serang. Fokus dari penelitian ini diantaranya pengamatan terhadap pemenuhan hak-hak konsumen terkait dengan keamanan pangan, informasi yang akurat, proses pengaduan, serta tanggung jawab pelaku usaha saat produk tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya kualitatif dengan metode yuridis empiris, berlandaskan informasi yang diperoleh melalui wawancara dan pengataman yang tercatat dalam dokumen awal. Data yang dikumpulkan menunjukkan bahwa Roti Amih mengklaim telah memperhatikan aspek kebersihan dan keamanan dalam proses produksinya, memperhatikan masa kedaluwarsa dan komposisi bahan, serta menerapkan sertifikasi halal dan izin P-IRT sesuai yang didokumentasikan. Praktik ini mencerminkan usaha untuk memenuhi hak-hak konsumen, meskipun penilaian kepatuhan secara keseluruhan masih membutuhkan pemeriksaan dokumen dan data lapangan yang lebih menyeluruh.*

***Kata Kunci :*** *perlindungan konsumen, hak konsumen, keamanan pangan, UKM, Roti Amih.*

## A. PENDAHULUAN

Perlindungan terhadap konsumen merupakan elemen yang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas bisnis, terutama di industri makanan, karena produk yang dikonsumsi oleh masyarakat berhubungan langsung dengan kesehatan dan keselamatan individu. Setiap hari, masyarakat melakukan pembelian, mengonsumsi, dan mempercayai produk yang ditawarkan oleh para pelaku usaha, baik dari perusahaan besar maupun usaha kecil rumahan. Kepercayaan ini mendasari hubungan hukum antara pihak usaha dan konsumen, sehingga interaksi ini tidak dapat dipandang hanya sebagai proses jual beli yang selesai setelah barang diterima dan pembayaran dilakukan. Biasanya, posisi konsumen dalam hubungan bisnis ini cenderung lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Konsumen tidak memiliki informasi yang yang jelas mengenai bagaimana cara suatu produk diolah, bahan-bahan yang digunakan, cara penyimpanan produk, dan sejauh mana proses produksinya memenuhi standar kesehatan. Konsumen hanya bisa mengandalkan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha, baik melalui label, penjelasan lisan, atau iklan. Ketidakseimbangan informasi ini menjadikan kehadiran hukum sangat penting untuk memastikan bahwa pelaku usaha beroperasi dengan niat baik dan tidak merugikan konsumen yang membeli produknya.

Di Indonesia, landasan dasar perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-Undang ini menggambarkan perlindungan konsumen sebagai segala tindakan yang bertujuan untuk menjamin kepastian hukum guna melindungi konsumen. Dengan definisi ini, UUPK tidak hanya berfungsi sebagai panduan untuk memastikan bahwa interaksi antara pelaku usaha dan konsumen berlangsung secara adil, proporsional, dan bertanggung jawab. UUPK mengakui banyak hak yang dimiliki oleh konsumen. Dalam Pasal 4 huruf a, ditegaskan hak untuk menikmati kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan produk barang dan/atau jasa. Hak ini sangat penting dalam sektor makanan karena makanan harus aman untuk dikonsumsi tanpa membahayakan kesehatan. Konsumen juga berhak mendapatkan informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai keadaan dan jaminan barang serta jasa. Selain itu, mereka berhak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan, serta berhak menerima kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan atu tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

Sebagai balasan atas hak-hak ini, UUPK menetapkan beberapa kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Dalam Pasal 7 diatur bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk bertindak dengan itikad baik dalam melakukan operasional bisnis mereka, serta memberikan

informasi yang akurat, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang. Mereka juga harus menjaga kualitas produk yang diproduksi atau dipasarkan sesuai dengan standar mutu yang berlaku. Pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian yang timbul akibat penggunaan barang yang diperdagangkan. Ketentuan mengenai tanggung jawab ini lebih lanjut ditekankan dalam Pasal 19 UUPK, yang menyatakan bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab melakukan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang mereka hasilkan atau jual. Ganti rugi dapat berupa pengambilan uang, penggantian barang atau jasa yang setara, perawatan Kesehatan, atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, UUPK juga mencakup larangan bagi pelaku usaha, seperti memperjualbelikan barang yang tidak memenuhi standar, tidak sesuai dengan informasi yang tertera di label, atau tidak mencantumkan informasi yang diwajibkan.

Di sektor pangan, risiko ketidaksesuaian produk memiliki konsekuensi yang lebih signifikan dibanding produk konsumen lainnya. Makanan yang tidak bersih, melewati batas waktu pemakaian, mengandung bahan yang tidak sesuai dengan label, atau disimpan dengan cara yang tidak tepat dapat menyebabkan masalah kesehatan, bahkan keracunan. Kerugian yang muncul pun tidak hanya dalam bentuk materi, tetapi juga bisa berupa dampak pada Kesehatan dan rasa aman. Untuk itu, pelaku usaha di bidang pangan memiliki tanggung jawab yang lebih besar untuk memastikan semua produk yang dijual aman untuk dikonsumsi. Evaluasi metode penjualan juga menambah kerumitan dalam permasalahan ini. Saat ini, transaksi tidak hanya terjadi di toko secara langsung, tetapi juga melalui WhatsApp, Instagram, dan platform pemesanan online. Dalam jenis transaksi tersebut, konsumen tidak memiliki kesempatan untuk melihat, mencium, atau memeriksa produk sebelum melakukan pembelian, sehingga akurasi deskripsi produk, kejelasan harga, dan ketepatan waktu pengiriman menjadi sangat penting. Hal ini memaksa pelaku usaha, termasuk bisnis kecil dan menengah, untuk menyadari bahwa perlindungan konsumen merupakan suatu keharusan hukum dan juga bagian dari etika bisnis yang dapat menentukan keberlangsungan usaha mereka.

Oleh karena itu, kerangka hukum untuk perlindungan konsumen telah ada dan diterapkan pada semua pelaku usaha tanpa melihat skala usaha. Pertanyaan yang lebih menarik untuk dipelajari diantaranya bagaimana penerapan ketentuan tersebut dalam praktik sehari-hari, khususnya oleh pelaku usaha kecil yang memproduksi pangan dengan sumber daya yang terbatas. Usaha kecil dan menengah (UKM) memainkan peran yang krusial dalam ekonomi lokal dengan menciptakan kesempatan kerja, merangsang inflasi ekonomi stempat,

serta memenuhi keperluan konsumsi harian masyarakat. Dalam sektor makanan, UKM muncul dalam bentuk toko roti, usaha makanan ringan, layanan katering, serta produksi makanan rumahan yang produknya dekat dengan kehidupan sehari-hari konsumen. Mengingat ukurannya yang relatif kecil, jenis usaha ini biasanya dijalankan dengan cara yang sederhana, dengan keterbatasan modal, tenaga kerja, dan sistem pengawasan.

Keterbatasan ini menimbulkan tantangan tersendiri dalam memenuhi kewajiban hukum. Para pelaku UKM makanan diwajibkan untuk mematuhi peraturan terkait keamanan pangan, izin usaha, pelabelan, serta jaminan kehalalan produk, meskipun pengetahuan tentang hukum dan kemampuan administrasi mereka belum tentu memadai. Di sisi lain, konsumen tidak seharusnya menanggung Risiko hanya karena produk berasal dari usaha kecil. Hak konsumen untuk mendapatkan produk yang aman dan informasi yang valid tetap berlaku, sehingga UKM perlu menjalankan usahanya dengan standar perlindungan yang setara. Untuk produk pangan olahan yang dikelola dalam skala rumah tangga, pelaku usaha dapat mengajukan izin Pangan Industri Rumah Tangga (P-IRT). Izin ini bertujuan agar pangan yang dipasarkan telah melalui proses produksi yang memperhatikan aspek kebersihan, keamanan bahan, serta memenuhi syarat pelabelan yang ditetapkan. Dengan adanya izin ini, konsumen mendapatkan sedikit kepastian bahwa usaha tersebut telah dikenali dan diawasi oleh Lembaga terkait.

Selain faktor keamanan, aspek kehalalan juga menjadi hal penting karena sebagian besar konsumen di Indonesia beragama islam. Undnag-Undang Nomor 33 Tahun 2014 mengenai Jaminan Produk Halal menetapkan kewajiban bagi produk yang dipasarkan dan didistribusikan di Indonesia untuk mendapatkan sertifikasi halal. Bagi konsumen, label atau klaim halal merupakan informasi krusial yang mempengaruhi keputusan pembelian. Oleh karenanya, klaim halal yang disertakan oleh pelaku bisnis harus akurat dan tidak menyesatkan, karena hal ini berhubungan langsung dengan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar. Namun demikian, kepemilikan P-IRT dan serifikat halal tidak otomatis menjamin bahwa semua tanggung jawab perlindungan konsumen telah dipenuhi. Izin dan sertifikat hanyalah bukti administratif pada suatu waktu tertentu, sedangkan perlindungan konsumen hanya terwujud jika produk yang diproduksi dan dijual setiap hari benar-benar aman, informasinya akurat, dan pengelolaan keluhan dilakukan dengan baik. Pandangan ini menjadi dasar dari penelitian ini.

Roti amih merupakan usaha makanan di Kota Serang yang mengolah berbagai jenis roti, pastry, dan camilan. Usaha ini dipilih sebagai subjek penelitian karena merepresentasikan UKM pangan yang berinteraksi langsung dengan konsumen, baik melalui penjualan langsung maupun pemesanan secara online. Produk roti dan pastry memiliki sifat mudah rusak dan peka

terhadap kebersihan, penyimpanan, serta masa simpan, sehingga aspek keamanan produk menjadi isu yang sangat penting. Berdasarkan wawancara dengan pemilik Roti Amih, Bapak Ramahadi Satria, pada tanggal 16 Oktober 2026, usaha ini mengimplementasikan beberapa praktik terkait perlindungan konsumen. Pertama, pemilik menginformasikan bahwa mereka telah mengurus P-IRT dan sertifikasi halal. Kedua, proses produksi dikatakan memperhatikan aspek kebersihan, keamanan pangan, bahan baku, penyimpanan, serta kualitas produk, termasuk perhatian terhadap tanggal kedaluwarsa dan komposisi bahan. Ketiga, pemilik menyebutkan adanya pemeriksaan internal dan pengawasan dari pihak berwenang.

Dari sudut pandang transparansi informasi, pihak perusahaan menginformasikan bahwa Ketika pelanggan menanyakan apakah roti dibuat pada hari yang sama atau pada hari sebelumnya, jawaban yang diberikan sesuai dengan fakta yang ada. Pendekatan ini berkaitan dengan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang akurat, jelas, dan jujur sesuai dengan ketentuan dalam UUPK. Mengenai penanganan pengaduan, ada dua contoh yang diungkapkan. Pada contoh yang pertama, terdapat keterlambatan dalam pengiriman yang mengharuskan pelanggan Kembali ke Pandeglang, dan Roti Amih menanggung biaya kirim tambahan. Di contoh kedua, Ketika satu barang dalam sebuah pesanan tidak sesuai, barang tersebut ditarik dan digantikan sesuai permintaan pelanggan. Kedua contoh ini memperlihatkan itikad baik pelaku usaha dalam mengambil tanggung jawab Ketika kesalahan terjadi dari pihak mereka.

Fakta-fakta tersebut layak untuk dianalisis karena menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam bisnis kecil dapat diwujudkan melalui tindakan sederhana sehari-hari, seperti memberikan jawaban juju ratas pertanyaan konsumen dan memperbaiki kesalahan tanpa penundaan. Namun, informasi tersebut berasal dari pemilik usaha, sehingga perlu ditelaah dengan seksama dan dipadukan dengan peraturan hukum yang relevan agar penilaian tidak terjebak pada pengakuan sepihak. Pernyataan dari pelaku usaha mengenai izin, kebersihan, dan kejujuran informasi tidak cukup untuk menyimpulkan bahwa kewajiban hukum terpenuhi. Perlindungan konsumen harus dinilai berdasarkan praktik nyata, yaitu keamanan dan kualitas produk, ketepatan informasi, penanganan pengaduan, serta tanggung jawab pelaku usaha ketika terjadi kerugian. Penelitian yang meletakkan praktik usaha kecil dalam konteks UUPK masih dibutuhkan, sebab pelaku UKM seringkali menjalankan kewajiban dengan naluri tanpa memahami dasar hukumnya, sementara konsumen mungkin tidak sepenuhnya menyadari hak-haknya.

Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan yang ada dengan menganalisis praktik Roti Amih dalam konteks hukum perlindungan konsumen. Pendekatan yang digunakan diantaranya yuridis empiris, agar analisis mencakup tidak hanya teks pasal tetapi juga juga praktik yang terjadi di lapangan. Penelitian ini juga dengan sengaja membatasi sumber daya bahan yang ada, terutama berasal dari keterangan pemilik usaha, sehingga hasilnya tidak dimaksudkan untuk menjadi verifikasi mandiri atas semua izin, sertifikat, atau proses produksi. Dari sisi teori, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kajian mengenai hukum bisnis, khususnya dalam penerapan hukum perlindungan konsumen pada usaha pangan skala kecil. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Roti Amih dan pelaku UKM pangan lainnya untuk meningkatkan keamanan produk, transparansi informasi, dan sistem penanganan keluhan yang telah didokumentasikan. Bagi konsumen dan masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang hak-hak konsumen serta Langkah-langkah untuk mendapatkannya Ketika terjadi cacat produk.

Berdasarkan latar belakang yang ada, penulis merasa tertarik untuk meneliti persoalan ini dalam sebuah jurnal berjudul "Analisis Penerapan Perlindungan Konsumen pada Usaha Roti Amih di Kota Serang".

**B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penerapan perlindungan konsumen dalam kegiatan produksi dan penjualan produk Roti Amih di Kota Serang, khususnya mengenai keamanan produk dan keterbukaan informasi?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab Roti Amih terhadap konsumen apabila terjadi ketidaksesuaian produk atau keluhan pelanggan, dan bagaimana kesesuaiannya dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis ditujukan untuk mengevaluasi ketentuan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, khususnya UUPK, sementara pendekatan empiris bertujuan untuk mengamati bagaimana ketentuan tersebut diterapkan dalam kegiatan usaha Roti Amih. Metode ini dipilih karena isu yang diteliti tidak hanya berfokus pada substansi regulasi, tetapi juga mengenai cara pelaku usaha kecil mengimplementasikannya dalam aktivitas sehari-hari.

Data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan pemilik Roti Amih, Bapak

Ramahadi Satria, pada tanggal 16 Oktober 2026, serta melalui observasi yang diuraikan dalam naskah awal penelitian. Sumber data sekunder meliputi regulasi yang ada, seperti UUPK dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 terkait Jaminan Produk Halal, serta bahan bacaan mengenai hukum bisnis dan etika bisnis yang relevan dengan perlindungan konsumen dan usaha mikro, kecil, dan, menengah (UMKM).

Proses analisis data dilakukan dengan pendekatan desriptif analitis, yang mencakup penguraian praktik yang dilaporkan lalu membandingkannya dengan hak-hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha menurut UUPK. Mengingat bahwa data utaa terdiri dari penjelasan pemilik usaha, penelitian ini tidak dimaksudkan sebagai verifikasi independent terhadap keseluruhan izin, sertifikat, dan proses produksi.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penerapan Perlindungan Konsumen dalam Produksi dan Penjualan

Berdasarkan pernyataan pemilik Roti Amih telah memenuhi persyaratan P-IRT dan sertifikasi halal, serta fokus pada kebersihan, keamanan makanan, bahan baku, penyimpanan, dan mutu produk selama proses produksi[1]. Pemilik juga menekankan perhatian terhadap masa berlaku dan komposisi bahan, pemeriksaan internal, serta pengawasan dari lembaga terkait. Praktik ini berkaitan dengan hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan produk, sesuai dengan Pasal 4 huruf a UUPK[2], serta tanggung jawab pelaku usaha dalam menjamin kualitas barang berdasarkan pasal 7[3]. Dari perspektif informasi, pihak usaha mengungkapkan bahwa pertanyaan konsumen mengenai waktu pembuatan roti dijawab sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Pendekatan ini sesuai dengan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang akurat, jelas, dan jujur serta kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang tidak menyesatkan. Keterbukaan ini sangat penting karena produk roti cenderung mudah rusak dan konsumen memerlukan informasi tersebut untuk menilai kelayakan produk. Kondisi serupa berlaku untuk penjualan melalui WhatsApp, Instagram, atau platform pemesanan online, yang mengharuskan deskripsi dan harga produk disampaikan secara transparan.

Meskipun demikian, kepemilikan P-IRT dan sertifikasi halal tidak cukup membuktikan bahwa semua kewajiban telah dipenuhi. Dokumen tersebut harus masih aktif dan relevan dengan produk yang dijual, sementara praktik di lapangan, seperti pada label, catatan produksi,

[1] Wawancara dengan Ramahadi Satria, pemilik UKM Roti Amih, 7 Mei 2025.
[2] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf a.
[3] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 huruf d.

dan prosedur penyimpanan, perlu pemeriksaan tambahan. Oleh karena itu, praktik yang dilaporkan dapat dipahami sebagai upaya untuk memenuhi hak-hak konsumen, namun belum bisa dikatakan sebagai pemenuhan yang komprehensif.

Dari perspektif UUPK, aspek keamanan dan transparansi infromasi juga terdapat larangan. Pasal 8 ayat (1) melarang pelaku usaha menjual barang yang tidak sesuai dengan periode terakhir untuk digunakan, atau tidak mencantumkan label dan penjelasan barang yang mengandung informasi penting seperti nama barang, komposisi, tanggal pembuatan, serta identitas dan alamat pelaku usaha. Bagi produk roti dan pastry yang mudah rusak, ketentuan ini menegaskan bahwa pemilik harus memberikan perhatian pada masa kadaluwarsa dan komposisi yang diungkapkan harus disajikan dengan jelas agar dapat dipahami oleh konsumen, bukan hanya diketahui oleh produsen. Data yang ada saat ini belum menunjukkan bentuk label atau cara penyampaian informasi tersebut, sehingga aspek ini masih memerlukan analisis lebih mendalam.

Kondisi serupa juga berlaku untuk klaim halal. Pasal 8 ayat (1) huruf h UUPK melarang pelaku usaha untuk mengabaikan ketentuan dalam memproduksi secara halal sesuai dengan pernyataan halal yang tertera pada label. Dengan demikian, sertifikasi halal yang diberikan oleh pemilik harus lebih dari sekadar dokumen administratif, tetapi harus tercermin dalam bahan baku dan proses produksi sehari-hari. Pemeriksaan masa berlaku sertifikat serta kesesuaian dengan semua produk yang dijual merupakan syarat penting agar klaim halal tidak menyesatkan konsumen.

**Tanggung Jawab Terhadap Keluhan dan Kesesuaian dengan UUPK**

Pemilik memberikan dua contoh bagaimana menangani keluhan. Pertama, ketika terjadi keterlambatan pengiriman yang mengharuskan pelanggan Kembali ke Pandeglang, Roti Amih mengambil alih biaya ongkos kirim tambahan. Kedua, apabila satu item dalam pesanan tidak sesuai, item tersebut akan ditarik Kembali dan diganti sesuai dengan permintaan pelanggan. Kedua contoh ini memperlihatkan kesediaan pelaku usaha untuk menanggung dampak dari kesalahan yang ditimbulkan dari pihaknya[4].

Tindakan tersebut sejalan dengan prinsip tanggung jawab pelaku usaha menurut UUPK. Pasal 7 mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan atau pengantian atas kerugian yang dialami konsumen[5], sementara pasal 19 mengatur tanggung jawab ganti rugi kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian akibat konsumsi barang yang

[4] Wawancara dengan Ramahadi Satria, pemilik UKM Roti Amih, 16 Oktober 2026.
[5] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 huruf f.

diperdagangkan, yang dapat berupa pengembalian uang atau barang pengganti yang serupa atau setara nilainya. Penggantian produk yang tidak sesuai dan penyerahan yang serupa atau setara nilainya[6]. Penggantian produk yang tidak sesuai dan penyerahan biaya kirim tambahan adalah bentuk solusi yang diberikan sejalan dengan ketentuan pelaku usaha tersebut. Namun, penerapan pasal dalam setiap kasus tergantung fakta, jenis kerugian, keluhan, serta hubungan sebab akibatnya, sehingga contoh ini tidak dapat di generalisasi.

Penyelesaian atas keluhan yang dilaporkan juga masih bersifat khusus, dan belum muncul sebagai prosedur tertulis yang bisa diakses oleh konsumen. Supaya perlindungan konsumen dapat berjalan dengan konsisten, usaha harus menyediakan saluran pengaduan yang jelas, mencatat setiap keluhan beserta penyelesaiannya, dan menginformasikan kebijakan penggantian atau pengembalian dana secara transparan kepada konsumen. Dalam pandangan hak-hak konsumen, keluhan bukan hanya masalah terkait pelayanan. Pasal 4 huruf d UUPK mengakui hak konsumen untuk didengarkan pendapat serta keluhannya terkait barang yang digunakan, sedangkan huruf h menjamin hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, serta atau penggantian apabila barang tidak sesuai dengan kesepakatan atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya[7].

Penarikan dan pertukaran produk yang diberitahukan oleh pemilik pada intinya mematuhi peraturan penggantian yang telah ditetapkan, sedangkan tanggung jawab untuk mengganti ongkos krim menandakan bahwa kerugian akibat keterlambatan juga dihitung sebagai bagian dari tanggung jawab bisnis. Keterbatasan pada tanggung jawab pengusaha juga ada. Pasal 19 ayat (3) UUPK menetapkan bahwa kompensasi harus diberikan dalam batas waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi, sedangkan ayat (5) menyebutkan bahwa tanggung jawab itu tidak berlaku jika pengusaha bisa membuktikan bahwa kesalahan berasal dari konsumen[8]. Pemilik menyatakan bahwa penggantian dilakukan jika ketidaksesuaian disebabkan oleh pihak produsen. Pendekatan ini sejalan dengan logika peraturan tersebut, yaitu usaha mengambil tanggung jawab atas kesalahan yang dibuatnya sendiri. Namun, informasi yang tersedia belum menjelaskan batas waktu untuk mengajukan keluhan atau cara menentukan bahwa kesalahan berasal dari produsen.

Jika solusi langsung tidak mencapai kata sepakat, UUPK memberikan opsi penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau alternatif di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan

[6] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (1) dan (2).
[7] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf d dan h.
[8] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (3) dan (5).

sukarela dari pihak-pihak terkait, termasuk melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen[9]. Pola penyelesaian yang dilaporkan, yaitu pertukaran langsung berdasarkan permintaan pelanggan, mencerminkan penyelesaian yang bersifat kekeluargaan yang umum di kalangan usaha kecil. Metode ini cepat dan praktis, tetapi tanpa pencatatan yang memadai, akan sulit untuk digunakan sebagai bukti jika terjadi perselisihan di masa mendatang.

Praktik roti amih yang teramati menunjukkan adanya perbedaan antara kepatuhan formal dan kepatuhan substantif. Kepatuhan formal tercermin dalam kepemilikan P-IRT dan sertifikat halal, sementara kepatuhan substantif terlihat dari kebersihan proses produksi, ketepatan informasi, dan cara penanganan keluhan. Keduanya saling mendukung satu sama lain. Tetapi hak konsumen baru akan terpenuhi jika produk yang ditawarkan setiap hari benar-benar aman dan informasinya akurat.

Praktik tersebut juga mengindikasi bahwa perlindungan konsumen bagi usaha kecil sangat bergantung pada integritas dan kepercayaan dari pelanggan. Penjelasan yang jujur tentang waktu produksi roti dan kesediaan memperbaiki kesalahan adalah contoh etika bisnis yang menjaga kepercayaan dan hubungan jangka Panjang dengan konsumennya, terutama Ketika transaksi dilakukan secara online[10]. Dalam konteks UUPK, perilaku tersebut merupakan pelaksanaan kewajiban dengan itikad baik yang menjadi dasar bagi tanggung jawab pelaku usaha yang lain.

Secara keseluruhan, praktik Roti Amih mencerminkan usaha dalam menerapkan perlindungan konsumen yang sesuai dengan hak konsumen akan keamanan, informasi yang akurat, dan kompensasi. Tingkat kepatuhan secara keseluruhan terhadap UUPK belum dapat ditentukan karena masih memerlukan verifikasi dokumen izin, label produk, bukti penanganan keluhan dan pengalaman dari konsumen.

## D. KESIMPULAN

Pertama, penerapan perlindungan konsumen pada Roti Amih terlihat melalui perhatian pada kebersihan dan keamanan produksinya, masa kadaluarsa serta komposisi bahan, kepemilikan P-IRT, dan sertifikasi halal yang dijelaskan oleh pemilik, juga kejujuran dalam menginformasikan kondisi produk. Tindakan ini berkaitan dengan hak konsumen untuk mendapatkan keamanan serta informasi yang benar, jelas, dan jujur seperti yang diatur dalam UUPK.

[9] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 49.
[10] Lihat M. S. Hidayat, 2023, "Penerapan Etika Bisnis dalam Kegiatan UMKM di Era Digital," Jurnal Timor Cerdas, 5(1); Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 huruf a.

Kedua, dalam situasi di mana terdapat ketidaksesuaian produk atau keterlambatan pengiriman, Roti Amih bersedia untuk mengganti produk atau menanggung biaya tambahan. Sikap ini sejalan dengan prinsip tanggung jawab pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal 7 Dan Pasal 19 UUPK. Namun, penelitian ini tidak dapat menyimpulkan bahwa semua kewajiban hukum telah terpenuhi, mengingat data yang ada terutama berisi keterangan dari pemilik usaha tanpa diverifikasi dengan dokumen atau pengalaman dari konsumen.

**B. Saran**

1. Roti Amih perlu terus memperhatikan kualitas dan keamanan produk dengan melakukan evaluasi rutin terhadap kebersihan dalam proses produksi, penyimpanan, serta distribusi.
2. Rincian tentang komposisi, kondisi produk, tanggal pembuatan atau kadaluwarsa, harga, dan klaim halal sebaiknya ditampilkan dengan jelas baik di label maupun dalam materi promosi, termasuk di WhatsApp, Instagram, dan platform pemesanan online.
3. Roti Amih harus memastikan bahwa P-IRT dan sertifikat halal tetap aktif da sesuai dengan produk yang dijual, serta menyimpan semua dokumen tersebut dengan baik.
4. Roti Amih sebaiknya menetapkan prosedur tertulis menangani keluhan, serta kebijakan untuk penggantian produk atau pengembalian dana yang diinformasikan dengan jelas kepada pelanggan.
5. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan wawancara dengan konsumen dan pemeriksaan terhadap dokumen perizinan, label, serta catatan penanganan keluhan, untuk memberikan penilaian yang lebih komprehensif terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

## E. DAFTAR PUSTAKA

Buku

Asyhadie, Zaeni. 2019. Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Jurnal

Hidayat, M. S. 2023. "Penerapan Etika Bisnis dalam Kegiatan UMKM di Era Digital." Jurnal Timor Cerdas, 5(1).

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal, beserta perubahan dan peraturan pelaksana yang berlaku.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4, Pasal 7, Pasal 8 ayat (1), Pasal 19, Pasal 45 ayat (2), dan Pasal 49.

Hasil Wawancara

Narasumber : Bapak Ramahadi Satria (Pemilik UKM Roti Amih)

Tanggal Wawancara : Jumat, 16 Oktober 2026

Pukul : 13.30 WIB

Lokasi : Kota Serang

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Roti Amih terdapat komitmen yang tinggi dalam mengelola bisnisnya dengan penuh tanggung jawab. Hal ini terlihat dari usahanya dalam meraih P-IRT dan sertifikasi halal, perhatian yang diberikan terhadap kebersihan serta keamanan proses produksi, keterusterangan dalam menyampaikan kualitas produk, serta kesiapan untuk mengganti barang atau menanggung biaya tambahan bila terjadi kesalahan yang berasal dari pelaku usaha. Tindakan-tindakan tersebut memperlihatkan niat baik dari pelaku usaha dalam memenuhi hak-hak konsumen, sehingga dapat menjadi teladan bagi usaha kecil makanan lainnya di Kota Serang dalam menjalin hubungan bisnis yang berfokus pada keberlanjutan. Namun, penilaian ini masih bergantung pada informasi dari pemilik usaha dan perlu dilakukan verifikasi melalui dokumen izin, label produk, serta testimoni dari konsumen.