

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Manusia mempunyai kebutuhan yang sangat kompleks seiring dengan adanya peningkatan kesejahteraan. Salah satu dari sekian banyaknya kebutuhan manusia tersebut adalah kebutuhan pangan atau makanan. Dalam kehidupan manusia sehari-hari tidak terlepas dari makanan, makanan merupakan kebutuhan hidup yang vital atau kebutuhan primer selain kebutuhan sekunder yaitu kebutuhan akan pakaian dan tempat tinggal. Makanan yang kita makan sehari-hari tidak hanya sekedar makanan, tetapi makanan tersebut harus mengandung zat-zat tertentu sebagai pemenuhan gizi sehingga makanan yang dikonsumsi dapat memelihara kesehatan. Dengan keadaan tersebut memacu bagi para pelaku usaha yang bergerak dalam bidang produksi dan pengolahan bahan makanan untuk memproduksi makanan yang langsung bisa dikonsumsi oleh masyarakat atau konsumen.

Pengertian konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yakni

“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”

Dampak kemajuan zaman sangat besar pengaruhnya terhadap perkembangan pola pikir dan perubahan perilaku masyarakat. Perubahan-perubahan

tersebut dapat dilihat dengan meningkatnya industri pangan yang salah satunya adalah industri jasadoga pada sentra makanan jajanan siap saji. Pangan merupakan kebutuhan pokok manusia yang vital dan tidak bisa ditinggalkan dalam kehidupan sehari-hari. Manusia tanpa makan maupun minum yang cukup jumlah dan mutunya tidak akan produktif dalam melakukan aktifitasnya. Masalah pangan berkaitan pula keamanan, keselamatan, dan kesehatan baik jasmani maupun rohani.

Memasuki era globalisasi ini pariwisata di Indonesia berkembang dengan pesat khususnya di Bali, karena salah satu daerah pariwisata di Bali yang mulai berkembang adalah di Daerah Kabupaten Badung. Pengertian pariwisata menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan adalah

“berbagi macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha , pemerintah dan pemerintah daerah. Pariwisata telah tumbuh menjadi sebuah industry yang sangat menguntungkan dan memiliki prospek yang sangat cerah di kemudian harinya bagi pembangunan nasional.<sup>1</sup>”

Indonesia saat ini juga mengalami perkembangan bisnis yang bergerak di bidang pangan diantaranya adalah restoran, yang mana bisnis ini sangat menjanjikan untuk menjadi usaha dengan omset yang besar sehingga banyak pelaku usaha lebih memilih menggeluti bisnis ini. Restoran merupakan komponen pariwisata yang bersifat fisik. Restoran berfungsi sebagai salah satu fasilitas wisata yang sangat menunjang pelayanan jasa, baik yang berdiri sendiri dalam bentuk usaha jasa boga, maupun yang berada dalam akomodasi wisata pendukung selain

---

<sup>1</sup>James J Spilane, 2005, *Pariwisata Indonesia Siasat Ekonomi Dan Rekayasa Kebudayaan*, Penerbit Kanisius, Bandung, h. 19

hotel yang memberikan retribusi yang besar karena restoran adalah sarana untuk memenuhi kebutuhan wisatawan terhadap makanan dan minuman (*food and beverage*) yang merupakan kebutuhan pokok bagi wisatawan.

Usaha restoran saat ini semakin populer baik di pusat kota maupun dipinggiran kota. Dengan adanya perkembangan jaman yang semakin maju pola kehidupan penduduk juga mengalami perubahan. Bagi mereka yang sehari-hari sibuk berkerja hamper tidak mempunyai waktu dan tenaga untuk menyiapkan hidangan keluarga, apalagi harus menyelenggarakan dan menyiapkan sendiri jamuan makanan untuk acara tertentu. Dengan demikian mereka akan menyerahkan tanggung jawab penyediaan makanan kepada pengusaha restoran yang dapat dipercaya untuk memberikan pelayanan dalam menyiapkan makanan dan minuman. Oleh karena itu tidak mengherankan jika bidang usaha restoran mengalami perkembangan yang pesat.

Sektor industri *Food and Beverage* merupakan salah satu sektor usaha yang terus mengalami pertumbuhan. Seiring meningkatnya pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia, volume kebutuhan terhadap *Food and Beverage* pun terus meningkat. Kecenderungan masyarakat Indonesia untuk menikmati makanan Ready to eat menyebabkan banyak bermunculan restoran-restoran baru dibidang makanan dan minuman. Oleh karena itu persaingan antar restoran pun semakin kuat. Dengan persaingan yang semakin kuat ini menuntut restoran untuk memperkuat fundamental agar restoran dapat bersaing dengan restoran lain yang sejenis. Ketika suatu restoran tidak mampu bersaing dengan restoran global akan

mengakibatkan penurunan volume perusahaan sehingga perusahaan akan mengalami kebangkrutan.

Menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No KM 95/HK.103/MPPT 87 mengartikan restoran sebagai berikut:

Restoran adalah salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat disebagian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyiapan, penyajian, dan penjualan makanan dan minuman bagi umum ditempat usahanya dan memenuhi ketentuan persyaratan untuk itu.

Dalam kerjanya restoran berfungsi sebagai tempat yang menawarkan dan menyediakan berbagai kebutuhan pengunjung dalam hal penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman. Pada bagian restoran ditawarkan dan disajikan berbagai jenis makanan (menu) baik yang berasal dari daerah asal wisatawan, seperti makanan Contentional, Eropa, Oriental, Timur Tengah, Asia, maupun makanan daerah/lokal itu sendiri, seperti makanan Padang, makanan sunda, makanan betawi, makanan Bali dan sebagainya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan yaitu Pasal 1 yang menyatakan:

Pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati produk pertanian, perkebunan, kehutanan, perikanan, peternakan, perairan, dan air, baik yang diolah, yang diperuntukan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia, termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan bahan lain yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan dan minuman.

Restoran memiliki tugas utama melayani para konsumen atau tamu dalam menyajikan makanan dan minuman, dalam meningkatkan kepuasan para konsumen atau tamu selain rasa yang lezat, cara penyajian dan penampilan makanan juga mempengaruhi tingkat kepuasan tamu. Tingkat kepuasan wisatawan merupakan tolak ukur tertinggi terhadap kinerja para staf restoran dalam menawarkan berbagai menu dengan pelayanan yang profesional.

Konsumen dan pelaku usaha merupakan para pihak yang tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan bisnis. Adapun ketergantungan diantara para pihak tersebut yang menunjang terciptanya suatu kehidupan perekonomian. Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen atas suatu produk jasa boga merupakan hubungan hukum yang selalu berkeselimbangan.<sup>2</sup> Hal ini dapat ditinjau dari aktivitas dari kedua belah pihak dalam kegiatan perekonomian. Pelaku usaha membutuhkan dan bergantung pada kepercayaan konsumen sebagai pelanggan atas produk yang diproduksinya.<sup>3</sup> Adanya kepercayaan konsumen membuat bisnis usaha pelaku akan selalu terjamin. Selain itu, konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya tergantung terhadap hasil produksi dari pelaku usaha.

Pelaku usaha produk makanan dan minuman bertanggung jawab penuh terhadap penyajian makanan dan minuman yang diperdagangkan. Pengusaha harus dapat mempertahankan hak konsumen dengan benar dan tidak membedakan, selain itu dapat menjamin mutu makanan serta minuman yang

---

<sup>2</sup>Zakyah Eryunica, 2006, *Tinjauan Yuridis Pertanggungjawabn Produsen Atas Pernyataan Kadaluarsa Pada Produk Makanan dan Minuman Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Tesis Magister Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, h.17

<sup>3</sup>*Ibid*

diperjualbelikan sesuai dengan mutu makanan dan minuman yang ada. Pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk kompensasi dan ganti rugi apabila yang diperdagangkan belum sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan hasil pengamatan kementerian kesehatan terdapat beberapa contoh kasus kejadian keracunan makanan di Indonesia yang patut dijadikan perhatian dan pelajaran bagi masyarakat, salah satu contohnya :

Keracunan makanan pada hari/tanggal, Minggu, 05 Januari 2021 yang dialami belasan pelanggan Restoran Saigon Delight di Lippo Mall Puri, Jennifer sebagai konsumen menceritakan pengalaman keracunan makanan yang dialami oleh suami dan anaknya setelah makan malam di restoran Saigon Delight yang berada di Lippo Mall Puri, lebih lanjut mereka juga mengatakan yang mengalami keracunan makanan hanya pelanggan Saigon Delight saja dan tidak pada restoran lain yang ada di Lippo Mall Puri. Sebelumnya mereka juga tidak pernah mengalami hal yang serupa, karena mereka selalu melakukan hygiene check pada restoran-restoran disana sebagai salah satu standard operasional. Meskipun begitu mereka mengaku akan terus melakukan investigasi lebih lanjut untuk mengetahui duduk perkara dari keracunan makanan yang terjadi pada pelanggan restoran Saigon Delight. Kemudian, setelah unggahan kasus keracunan makanan yang dialami oleh keluarga Jennifer menjadi viral, muncul korban-korban lain yang mengalami hal serupa. Namun, para korban mengaku itu tidak hanya terjadi di restoran Saigon Delight yang berada di Lippo Mall Puri saja, melainkan juga terjadi di beberapa cabang

lainnya seperti di MOI dan Living World Alam Sutra. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada sesuatu yang tidak beres pada restoran Saigon Delight.

Berdasarkan salah satu hak yang dilanggar oleh pelaku usaha dalam kasus diatas dalam pelaksanaannya belum maksimal, menurut ketentuan Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

“hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”.

Terkait mengenai keracunan makanan konsumen sudah jelas tidak mendapatkan hak tersebut karena konsumen tidak mendapatkan kenyamanan, kemandirian, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dalam hal ini makanan yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha seharusnya memperhatikan hak-hak konsumen dalam menghasilkan barang dan/atau jasa tidak hanya mementingkan keuntungan semata

Dari latar belakang tersebut, penulis memilih penelitian yang berjudul

**“PERLINDUNGAN HUKUM DAN TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN DALAM STANDAR PENYAJIAN *FOOD AND BEVERAGE* PADA RESTORAN DI JIMBARAN BALI “**

**1.2. Rumusan Masalah**

Bertitik tolak dari latar belakang rumusan masalah tersebut diatas, maka dapat di identifikasikan beberapa masalah yang akan diteliti dalam tesis ini. Masalah-masalah tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum pelaku usaha terhadap konsumen apabila tidak terlaksananya standar hygiene sanitasi penyajian *Food and Beverage* pada restoran?
2. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap kerugian konsumen atas ketidakpuasan dalam penyajian *Food and Beverage* pada restoran?

### **1.3. Ruang Lingkup**

Ruang Lingkup Masalah merupakan bingkai penelitian yang menggambarkan batas penelitian, mempersempit penelitian, dan membatasi area penelitian. Lingkup masalah juga menunjukkan secara pasti faktor-faktor mana yang akan diteliti, dan mana yang tidak, atau untuk menentukan apakah semua faktor yang berkaitan dengan penelitian akan diteliti atau akan dieliminasi sebagai. Untuk mendapatkan uraian yang lebih terarah perlu kiranya diadakan pembatasan pembahasan permasalahan yang dikemukakan. Hal ini diajukan untuk menghindari adanya penulisan yang menyimpang dari permasalahan tersebut diatas, oleh karena itu dalam pembahasan ini untuk permasalahan pertama ruang lingkupnya mengenai tanggung jawab penerapan atau standar penyajian *Food and Beverage* pada restoran sehingga sesuai peraturan yang ada. Pada permasalahan kedua, ruang lingkup yang akan diteliti adalah tentang upaya penyelesaian pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dalam hal tidak terpenuhinya standard penyajian *Food and Beverage* pada restoran.

## 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu :

### 1.4.1. Tujuan Umum

1. Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, Khususnya pada bidang penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa.
2. Untuk perkembangan ilmu pengetahuan hukum.
3. Sebagai syarat menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata 1 (S1) di Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar
4. Untuk mengembangkan diri pribadi mahasiswa kedalam kehidupan masyarakat
5. Untuk melatih mahasiswa dalam usaha menuangkan pikiran ilmiah dalam bentuk tulisan.

### 1.4.2. Tujuan Khusus

Sesuai dengan permasalahan yang dikaji, maka tujuan khusus dari penelitian ini, adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum pelaku usaha terhadap konsumen dalam hal tidak terpenuhinya standar penyajian *Food and Beverage* pada restoran.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggungjawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dalam hal tidak terpenuhinya standar penyajian *Food and Beverage* pada restoran

## 1.5. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara, upaya atau jalan untuk menemukan kebenaran dengan suatu teknik atau prosedur tertentu. Terdapat pemikiran lain yang menyebutkan bahwa metode penelitian adalah merupakan suatu tipe pemikiran yang dipergunakan dalam penelitian dan penilaian, suatu teknik yang umum bagi ilmu pengetahuan cara tertentu untuk melaksanakan suatu prosedur. Penelitian merupakan kegiatan ilmiah untuk menemukan, mengembangkan atau menguji kebenaran suatu ilmu pengetahuan yang dilakukan secara metodologis dan sistematis, dengan menggunakan metode-metode yang bersifat ilmiah dan sesuai dengan pedoman atau aturan yang berlaku dalam penulisan kegiatan ilmiah. Sedangkan penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.<sup>4</sup>

### 1.5.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris di dahului adanya kesenjangan antara *das solen* dan *das sein*. Dalam penelitian hukum empiris dapat dipakai berbagai jenis penelitian diantaranya penelitian berlakunya hukum dan penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi hukum yang hidup.<sup>5</sup> Kegunaan penelitian hukum empiris adalah untuk mengetahui bagaimana hukum itu dilaksanakan termasuk juga proses penegakan hukumnya karena penelitian jenis ini dapat mengungkapkan

---

<sup>4</sup>Marzuki, Peter *Mahmud*. 2009. *Penelitian Hukum*. Edisi I Cetakan 5. Kencana. Jakarta, h. 35.

<sup>5</sup>Ade Saptomo, 2009, *Pokok – Pokok Metodologi Penelitian hukum Empiris Murni Sebuah Alternatif*, Universitas Trisakti, Jakarta, h.42.

permasalahan – permasalahan yang ada di balik pelaksanaan dan penegakan hukum yang ada di masyarakat.

#### 1.5.2. Sifat Penelitian

Dapat dikatakan bahwa pendekatan penelitian sosiologi secara deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung. Fenomena disajikan secara apa adanya dan hasil penelitiannya diuraikan secara jelas dan gamblang tanpa manipulasi oleh karena itu penelitian ini tidak adanya suatu hipotesis tetapi adalah pertanyaan penelitian.

Pendekatan bersifat sosiologi yang dilakukan peneliti untuk mengetahui lebih jauh mengenai pelaksanaan dan penerapan serta kebijakan di lapangan terhadap kasus-kasus pembagian warisan menurut hukum adat bali. Serta pendekatan peraturan perundang-undangan adalah pendekatan dengan menggunakan legislasi dan regulasi<sup>6</sup>

#### 1.5.3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian hukum empiris berasal dari data lapangan. Data lapangan merupakan data yang berasal dari para responden. Responden, yaitu orang atau kelompok masyarakat yang memberikan jawaban

---

<sup>6</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2007, *Penelitian Hukum*, Prenada Media, Jakarta, h.97.

terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.<sup>7</sup> Data penelitian hukum empiris dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

1. Data Primer merupakan data yang berasal dari lapangan.<sup>8</sup> Data lapangan diperoleh dari para responden. Responden yaitu orang atau kelompok masyarakat yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan peneliti. Responden merupakan orang atau masyarakat yang terkait secara langsung dengan masalah. Informan adalah orang atau individu yang memberikan informasi data yang dibutuhkan oleh peneliti sebatas yang diketahuinya dan peneliti tidak dapat mengarahkan jawaban sesuai dengan yang diinginkan. Informan diperlukan dalam penelitian hukum empiris untuk mendapatkan data secara kualitatif. Narasumber adalah orang yang memberikan pendapat atas objek di teliti. Dia bukan bagian dari unit analisis, tetapi ditempatkan sebagai pengamat.
2. Data sekunder adalah yang diperoleh atau bersumber dari penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian kepustakaan adalah merupakan penelaahan peraturan perundang-undangan yang terkait serta buku-buku atau literatur sebagai bahan bacaan. Dimana data sekunder ini dibagi menjadi 3 bagian yaitu

---

<sup>7</sup>H. Salim Hs dan Erlies Septiana Nurbani, 2014, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, h. 24

<sup>8</sup> *Ibid*, h. 25

1. Bahan hukum primer yaitu bahan yang diperoleh dari Peraturan Perundang-Undangan. Bahan hukum sekunder berupa buku-buku hukum (*Library Research*), jurnal-jurnal hukum.
2. Bahan hukum yang bersifat sekunder, berupa literatur-literatur hukum, majalah, koran, dan karya tulis yang ada kaitannya dengan permasalahan dalam penulisan.
3. Hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk, penunjang ataupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, contohnya: kamus, ensiklopedi, indeks kumulatif dan seterusnya.

#### 1.5.4. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian hukum dapat di bedakan menjadi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang berasal dari data lapangan, dimana data itu di peroleh baik dari responden maupun informan, sedangkan data sekunder adalah data yang tingkatannya kedua bukan utama.<sup>9</sup> Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, maka teknik yang digunakan sebagai berikut:

1. Teknik Studi Dokumen (*documentary studies*)

Studi dokumen (*dicumentary studies*) dikenal dengan istilah studi pustaka dilakukan dengan tujuan untuk menemukan bahan-bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer dan bahan hukum

---

<sup>9</sup> H. Salim HS dan Eirlies Septiani Nurbani, 2013, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Desertasi*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, h.25.

sekunder ini selanjutnya menjadi norma atau pedoman dalam menilai fakta-fakta hukum yang terkumpul guna memecahkan masalah hukum yang terjadi.

## 2. Teknik Wawancara (*interview*)

Merupakan salah satu teknik yang sering dan paling lazim digunakan dalam penelitian hukum empiris. Wawancara adalah cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu. Dalam kegiatan ilmiah, wawancara dilakukan bukan sekedar bertanya pada seseorang, melainkan dilakukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada responden maupun informan. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan pada pihak pekerja dan pengusaha dalam upaya pertanggungjawaban terhadap keselamatan pekerja anak dan memberikan perlindungan hukum terhadap adanya pekerja anak. Wawancara yang dilakukan bersifat terbuka, dialogis, sistematis, masih dimungkinkan adanya variabel – variabel pertanyaan disesuaikan dengan situasi dan kondisi ketika wawancara dilakukan.

## 3. Pengamatan atau observasi

Pengamatan atau observasi adalah aktivitas pengumpulan data penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung obyek penelitian yang menjadi fokus penelitian. Ada beberapa

penggolongan pengamatan dan dalam penelitian ini penulis menggunakan bentuk pengamatan terlibat (*participant observation*). Ada maksudnya adalah penulis ikut menjadi bagian dari konteks sosial yang diteliti namun tidak mengubah situasi sosial yang ada.

#### 1.5.5. Teknik Analisa Data

Untuk berpedoman hasil atau jawaban atas permasalahan yang diteliti, maka keseluruhan data yang sudah terkumpul baik itu berupa data kepustakaan maupun data lapangan, dan selanjutnya diolah serta analisa secara *kualitatif*, dalam arti keseluruhan data yang terkumpul akan diklasifikasikan sedemikian rupa sehingga dapat diambil yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang dibahas. Pada akhirnya diperoleh data yang berupa jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian ini, yang selanjutnya disajikan secara *deskriptif analistis*, yaitu berusaha menganalisa data dengan cara menguraikan dan memaparkan secara jelas dan apa adanya mengenai obyek yang diteliti.

### 1.6. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada latar belakang masalah dijelaskan mengenai penyebab munculnya permasalahan dalam penelitian ini yaitu mengenai penyajian makanan terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat terjadinya cacat produk dalam penyajian makanan.

- BAB II : KAJIAN TEORITIS  
Diuraikan teori-teori pendukung dalam mengerjakan penulisan dan proses pengolahan data antara lain kajian tentang perlindungan konsumen, pelaku usaha dan pengertian food and beverage.
- BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN RUMUSAN MASALAH I  
perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen apabila tidak terlaksananya standar hygiene sanitasi penyajian *Food and Beverage* pada restoran
- BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN RUMUSAN MASALAH II  
Upaya penyelesaian masalah pelaku usaha terhadap kerugian konsumen atas ketidakpuasan dalam penyajian *Food and Beverage* pada restoran
- BAB V : SIMPULAN DAN SARAN  
Kesimpulan dapat dikemukakan masalah yang ada pada penelitian serta hasil dari penyelesaian penelitian yang bersifat analisis obyektif. Sedangkan saran berisi mencantumkan jalan keluar untuk mengatasi masalah dan kelemahan yang ada. Saran ini tidak lepas ditujukan untuk ruang lingkup penelitian