



PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MAKANAN YANG DISAJIKAN TIDAK SESUAI DENGAN FOTO MENU DI RUMAH MAKAN

CONSUMER PROTECTION OF THE FOOD SERVED DOES NOT ACCORD TO THE PHOTOS OF THE MENU IN THE RESTAURANT

Nurul Qumairah

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putore Phang No.1 Darussalam Banda Aceh - 23111
e-mail: nurulqumairah3@gmail.com

Susiana

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putore Phang No.1 Darussalam Banda Aceh - 23111
e-mail: susiana@usk.ac.id

Abstrak– Makanan yang disajikan oleh rumah makan harus sesuai dengan foto menu yang diiklankan oleh rumah makan, hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Namun demikian dalam pelaksanaannya, masih ada rumah makan yang menyajikan menu yang tidak sesuai dengan iklan foto menu dari rumah makan tersebut. Penulisan ini bertujuan untuk menjelaskan faktor penyebab pelaku usaha rumah makan menyajikan makanan tidak sesuai dengan foto menu, menjelaskan perlindungan konsumen terhadap penyajian makanan yang tidak sesuai dengan foto menu oleh rumah makan dan menjelaskan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila makanan yang disajikan tidak sesuai dengan foto menu. Berdasarkan hasil penelitian faktor penyebab pelaku usaha rumah makan menyajikan makanan tidak sesuai dengan foto menu ialah pelaku usaha menganggap masalah tersebut merupakan suatu hal yang tidak penting untuk dipermasalahkan oleh konsumen, ketidaktersediaannya bahan makanan di rumah makan tersebut dan ketidaktahuan pelaku usaha terhadap undang-undang perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen terhadap penyajian makanan yang tidak sesuai dengan foto menu oleh rumah makan ialah konsumen dilindungi oleh pasal 4 No. 8 Tahun 1999 tentang UUPK. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila makanan yang disajikan tidak sesuai dengan foto menu ialah konsumen dapat melaporkan hal ini kepada YAPKA. Disarankan kepada pelaku usaha dapat menyajikan makanan yang sesuai dengan foto menu yang ditampilkan dan juga pelaku usaha dapat menampilkan foto *real* makanan dari rumah makan yang bukan diambil dari internet.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Foto Menu, Rumah Makan

Abstract - *The food served by the restaurant must be in accordance with the menu photo advertised by the restaurant, this is in accordance with the provisions in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (here in after referred to as UUPK). However, in its implementation, there are still restaurants that serve a menu that is not in accordance with the photo menu advertisement from the restaurant. This writing aims to explain the factors causing a restaurant business actors to serve food not in accordance with the photo menu, explain consumer protection of food presentation that is not in accordance with the menu photo by the restaurant and explains the legal efforts that can be done by consumers if the food served is not in accordance with Menu photo. Based on the results of the study, the factors that caused restaurant business actors to serve food that did not match the menu photos were that business actors considered the problem to be an unimportant matter to be disputed by consumers, the unavailability of food ingredients in the restaurant and the ignorance of business actors about the consumer protection law. Consumer protection against the presentation of food that is not in accordance with the menu photos by restaurants is that consumers are protected by article 4 No. 8 of 1999 concerning UUPK. Legal remedies that can be taken by consumers if the food served does not match the menu photo is that consumers can report this to YAPKA. It is recommended for business actors to serve food that is in accordance with the menu photos displayed and also business actors can display real food from restaurants that are not taken from the internet.*

Keywords: Consumer Protection, Menu Photo, Restaurant

PENDAHULUAN

Semakin banyaknya rumah makan yang ada, maka menimbulkan persaingan untuk mendapatkan pelanggan diantara rumah makan tersebut. Salah satu cara untuk menarik minat pelanggan dalam membeli makanan dengan mengiklankan makanan yang disediakan rumah makan tersebut melalui foto menu. Adanya foto menu oleh masing-masing rumah makan untuk memenangkan persaingan, antara lain yakni dengan meningkatkan pelayanan untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Harapan konsumen saat menerima makanan yang telah ia pesan sesuai dengan apa yang diiklankan oleh rumah makan melalui foto menu sehingga konsumen merasa puas dan tidak merasa dirugikan.

Sering sekali konsumen merasa dirugikan dengan adanya iklan pada foto menu atau poster makanan pada rumah makan, dimana kejadian tersebut melanggar aturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 (selanjutnya disebut UUPK). UUPK No. 8 Tahun 1999 dalam pasal 10 huruf C dimana pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa. Kondisi dalam hal ini ialah foto menu pada suatu Rumah Makan tidak sesuai dengan tampilan pada saat makanan tiba. Hal ini menyebabkan konsumen merasa dirugikan karena makanan yang mereka pesan berbeda dengan ekspektasi mereka.

Mengingat posisi konsumen, konsumen sering terpaksa menerima suatu produk barang/jasa, meskipun tidak sesuai yang diinginkan. Semakin berkembangnya zaman, semakin tumbuh pula fenomena-fenomena yang terjadi di masyarakat, contoh foto menu makanan yang sangat menarik tetapi saat penyajian makanan tersebut tidak sesuai. Hal ini melanggar dari peraturan Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), dimana dalam Pasal 4 ayat 3 UUPK dijelaskan konsumen mendapatkan hak informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai jaminan barang dan jasa dan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa yang diatur dalam pasal 7 huruf (b) UUPK.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan pada rumah makan Rice Bowl, KFC, dan Café Kuala Seafood, rumah makan tersebut menyajikan makanan yang tidak sesuai dengan foto menu. Hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, karena makan yang disajikan tidak sesuai dengan foto menu yang ada pada rumah makan tersebut.

Adapaun identifikasi masalah dalam penulisan ini, yaitu:

1. Apakah faktor penyebab pelaku usaha rumah makan menyajikan makanan tidak sesuai dengan foto menu ?
2. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap penyajian makanan yang tidak sesuai dengan foto menu oleh rumah makan?
3. Upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila makanan yang disajikan tidak sesuai dengan foto menu?

Adapun tujuan penelitian dalam penulisan ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan faktor penyebab pelaku usaha rumah makan menyajikan makanan tidak sesuai dengan foto menu.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan perlindungan konsumen terhadap penyajian makanan yang tidak sesuai dengan foto menu oleh rumah makan.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila makanan yang disajikan tidak sesuai dengan foto menu.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yuridis empiris, yaitu meneliti perundang-undangan atau peraturan hukum yang berlaku yang digabungkan dengan yang terjadi di lapangan. Lokasi penelitian dilakukan di wilayah Kota Banda Aceh. Populasi pada penelitian ini adalah pemilik Rumah Makan yaitu Café Kuala Seafood, Rice Bowl, dan KFC. Serta pelanggan atau konsumen.

Populasi terdiri dari responden dan informan yang dapat mewakili keseluruhan.¹ Responden dalam penelitian ini adalah 3 orang pemilik rumah makan dan 10 orang konsumen. Informan dalam penelitian ini adalah 1 orang akademis hukum dan 1 orang ketua yayasan perlindungan konsumen aceh (YAPKA). Pengumpulan Data dilaksanakan dengan penelitian kepustakaan dan Penelitian lapangan.² Analisis data adalah proses pencarian dan pengolahan data baik di lapangan maupun kepustakaan. Data tersebut dilakukan secara kualitatif.

¹ Bambang Sunggono, "*Metodelogi Penelitian Hukum*", Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011, hal.118.

² Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan Pertama, Jakarta: Universitas Trisakti, 2009, hlm: 81.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Faktor Penyebab Pelaku Usaha Rumah Makan Menyajikan Makanan Tidak Sesuai Dengan Foto Menu

Beberapa faktor yang menjadi penyebab ketidaksesuaian makanan yang disajikan dengan iklan foto menu makanan ialah:

a. Kelalaian Pada Pelaku Usaha

Terkait hal ini, pelaku usaha tidak memperhatikan stock bahan baku makanan sehingga mereka menyajikan makanan yang tidak sesuai iklan foto menu rumah makan.³ Para pelaku usaha mengatakan bahwa bahan makanan tidak tersedia secara lengkap jadi mereka hanya menyajikan makanan ala kadarnya, dalam artian tidak sesuai dengan apa yang ditampilkan pada iklan foto menu. Hal ini bertentangan dengan pasal 3 UUPK ayat 5 dijelaskan mengenai tujuan perlindungan konsumen adalah untuk menumbuhkan kesadaran di kalangan pelaku usaha akan pentingnya perlindungan konsumen dalam rangka menumbuhkan sikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usaha. Keterlambatan datangnya bahan baku makanan dari produsen menjadi alasan pelaku usaha juga menyajikan makanan yang tidak sesuai.

Dari beberapa rumah makan yang diteliti, pelaku usaha merasa bahwa mereka sudah menyajikan makanan yang sesuai dengan iklan foto menu. Tetapi pada kenyataannya, ada beberapa konsumen mengeluh bahwa yang disajikan oleh pelaku usaha rumah makan tidak sesuai dengan foto menu. Sebagian pelaku usaha pada rumah makan menyatakan bahwa terkait dengan iklan foto menu rumah makan tidak bisa sesuai dengan asli makanan dikarenakan stock bahan makanan tidak selalu tersedia.

b. Ketidaktahuan Pelaku Usaha Terhadap Undang-undang Perlindungan Konsumen

Banyak pelaku usaha di Banda Aceh yang tidak mengetahui keberadaan UU yang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha yang dijelaskan dalam UUPK. Pelaku usaha beranggapan masalah seperti ini tidak diatur di dalam Undang-undang.⁴ Dalam sistem pembentukan peraturan perundang-undangan di Indonesia,

³Flora Indah, Pelaku Usaha, Pada Café Kuala Seafood, *Wawancara*, 22 November 2021

⁴Flora Indah, Pelaku Usaha, Pada Café Kuala Seafood, *Wawancara*, 22 November 2021

adanya pemberlakuan teori fiksi hukum. Dimana semua orang dianggap tahu hukum apabila sudah diundangkan dalam lembaran resmi dan ketidaktahuan seseorang atas hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku tidak membebaskan seseorang itu dari tuntutan hukum. Dari 3 (tiga) rumah makan yang diteiti hanya 1 (satu) rumah makan yang mengetahui adanya peraturan mengenai UUPK ini yaitu rumah makan KFC.⁵

c. Pelaku Usaha Menganggap Masalah Tersebut Merupakan Suatu Hal Yang Tidak Penting Untuk Dipermasalahan Oleh Konsumen

Pelaku usaha berkewajiban menyajikan makanan sesuai dengan iklan foto menu kepada konsumen sebagaimana yang di atur di dalam Pasal 7 huruf b UUPK. Pada permasalahan ini pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang sesuai dengan iklan foto menu rumah makan. Pada saat melakukan penelitian pelaku usaha mengatakan bahwa masalah itu bukan hal penting untuk dipermasalahan oleh konsumen. Pelaku usaha juga mengatakann banyak restoran lain melakukan hal serupa sehingga permasalahan ini tidak terlalu diperhatikan oleh pelaku usaha.⁶

Adapun sebagian pelaku usaha rumah makan berpendapat bahwa penjelasan terakait iklan foto menu rumah makan tidak bisa sesuai karena pelaku usaha juga mencantumkan foto makanan yang didapatkan dari situs internet, bukan foto asli makanan dari hasil makanan pelaku usaha. Hal ini dapat menjadi suatu praktik manipulatif yang semena-mena yang dilakukan pelaku usaha. Karena konsumen mengharapkan makana yang akan mereka dapatkan sesuai dengan iklan foto menu rumah makan tersebut.

Para pelaku usaha tidak berhak menjadikan ketidakstabilan bahan pokok makanan sebagai alasan untuk tidak mencantumkan foto menu makanan yang tidak sesuai dengan makana yang disajikan. Sudah menjadi kewajiban pelaku usaha walaupun pelaku usaha kekurangan stock bahan baku makanan. Harusnya pelaku usaha mengusahakan sedaya upaya mereka untuk medapatkan bahan baku makanan tersebut sehinggan konsumen merasa puas.⁷

⁵Zuardi, Manajer, Pada KFC Lamnyong, *Wawancara*, 23 November2021

⁶Flora Indah, Pelaku Usaha, Pada Café Kuala Seafood, *Wawancara*, 22 November 2021

⁷T. Hafliyah, Akademisi, Pada Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, *Wawancara*, 5 November 2021.

2. Perlindungan Konsumen Terhadap Penyajian Makanan Yang Tidak Sesuai Dengan Foto Menu Di Rumah Makan

Masih ada Pelaku Usaha pada rumah makan di Kota Banda Aceh yang menyajikan makanan yang tidak sesuai dengan iklan foto menu. Akibatnya terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Namun pada kenyataannya masih banyak pelaku usaha tidak memperdulikan kritik dari konsumen atas makanan yang disajikan. Hal ini disebabkan oleh ketidakpahaman atas undang-undang tersebut. Dalam Pasal 4 huruf c dan g UUPK sudah dijelaskan bahwa konsumen berhak atas penjelasan yang jelas mengenai kondisi suatu barang.

Selain itu, pelaku usaha atau dalam hal ini penjual ternyata juga punya kewajiban yang juga diatur pada Pasal 7 UUPK. Dimana kewajiban penjual atau pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan / atau jasa.

Suatu rumah makan mengantongi izin yang sah secara hukum dari pemerintah Kota Banda Aceh, yang artinya usaha yang dilakukan ialah legal. Akan tetapi ketidaksesuaian mengenai iklan foto menu terhadap makanan yang dipesan oleh konsumen membuat konsumen merasa tidak mendapatkan hak nya. Selain itu faktor ketidakpedulian konsumen juga berdampak bagi pelaku usaha. Adapun konsumen mendapatkan iklan foto menu rumah makan tidak sesuai dengan makanan yang dipesan. Konsumen lainnya tidak menggubris ketidaksesuaian tersebut. Namun sebagian dari konsumen tersebut juga protes terhadap ketidaksesuaian makanan pada iklan foto menu dengan makanan yang disajikan. Hal tersebut terjadi karena beberapa konsumen mengalami kejadian dimana makanan yang sudah dipesan kemudian disajikan dihadapan konsumen berbeda dengan apa yang konsumen lihat pada iklan foto menu sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan dari para konsumen.

Dari 10 konsumen terdapat 4 (empat) konsumen yang tidak mempermasalahkan makanan yang disajikan tidak sesuai dengan iklan foto menu. Karena bagi konsumen tersebut tampilan suatu makanan yang mereka pesan tidak mengubah dari citarasa suatu makanan.⁸ 6 (enam) konsumen lainnya mempermasalahkan ketidaksesuaian makanan terhadap iklan foto menu sehingga mereka melakukan kritik terhadap pelaku usaha.

⁸Lilis, Uci, Cici dan Sisil, Konsumen, Pada Rumah Makan Café Kuala Seafood, *Wawancara*, 28 November 2021

Konsumen tersebut melakukan komplain kepada pelaku usaha bahwa makanan yang mereka terima sangat tidak sesuai dengan tampilan menu.⁹

Makanan berupa burger dengan daging ayam krispy yang tebal, selada dan tomat serta saus mayonise yang terlihat segar ditampilkan pada foto menu sangat berbeda dengan makanan yang konsumen terima yaitu hanya berupa daging ayam yang tidak krispy dengan selada yang sangat kecil serta tidak diberikan tomat.¹⁰

Pada iklan foto menu makanan berupa nasi yang dikemas dalam bentuk wadah mangkok *sterofoam* ditampilkan dengan visual nasi dan ayam yang berlimpah serta saus racikan yang menggugah selera. Tetapi pada kenyataannya nasi yang disajikan tidak sampai setengah dari wadah tersebut, kemudian untuk potongan ayam hanya 3 potongan ayam kecil ukuran dadu sekitar 3 cm. Untuk saus yang dikatakan pada iklan foto menu ialah saus racikan tetapi pada kenyataannya saus yang di sajikan hanya saus kemasan siap jadi.¹¹

Pada makanan dengan menu "*dancing crab*" dimana pada menu tersebut di tampilkan pada iklan foto menu dengan paket isi kerang hijau, udang, cumi dan kepiting yang besar dan lengkap. Pada kenyataannya pada saat menu tersebut dipesan oleh salah satu konsumen, makanan tersebut disajikan dengan kerang yang bukan seperti dijanjikan yaitu kerang hijau, kemudian untuk cumi dan udang bahkan hampir tidak terlihat pada saat makanan tersebut disajikan. Kepiting yang disajikan memang sesuai ukurannya besar tetapi untuk isinya juga sangat sedikit sehingga hal ini membuat konsumen yang datang kecewa.¹²

Informasi tentang iklan foto menu rumah makan adalah hak konsumen, bahkan konsumen berhak untuk bertanya dari bahan apa makanan tersebut dibuat dan bagaimana cara penyajiannya.¹³ Dalam praktiknya, jika konsumen dirugikan atau tidak puas oleh pelaku usaha, konsumen berhak mengajukan pengaduan kepada Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YAPKA).

⁹Alda, Fitri, Nining, Shinta, Fara dan Icut Konsumen, Pada Rumah Makan KFC Lamnyong dan Rice Bowl, *Wawancara*, 1 Desember 2021

¹⁰Alda dan Fitri, Nining, Shinta, Fara dan Icut Konsumen, Pada Rumah Makan KFC Lamnyong, *Wawancara*, 1 Desember 2021

¹¹Alda, Fitri, dan Nining, Konsumen, Rice Bowl, *Wawancara*, 26 November 2021

¹²Lilis, Uci, Cici, Sisil, Konsumen, Pada Rumah Makan Café Kuala Seafood, *Wawancara*, 28 November 2021

¹³T. Hafliyah, Akademisi, Pada Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, *Wawancara*, 5 November 2021.

Iklan foto menu suatu rumah makan harusnya ada kesesuaian dengan menu yang disajikan kepada konsumen. Pelaku usaha beralasan bahwa harga bahan pokok makanan tidak selalu stabil dalam penyetakan, hal ini mengakibatkan pelaku usaha sulit menyajikan makanan yang sama dengan iklan foto menu. Sehingga mereka hanya menyajikan tampilan apa adanya tetapi dengan cita rasa yang masih terjaga. Adapun pelaku usaha lainnya pada saat pembuatan menu rumah makan mengambil foto menu dari situs internet yang visualnya sudah terjamin menggugah selera, tetapi pada kenyatannya makanan yang disajikan berbeda dengan visual internet. Hal ini pula yang menyebabkan makanan tidak sesuai dengan iklan foto menu.

3. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Apabila Makanan Yang Disajikan Tidak Sesuai Dengan Foto Menu

Jika terjadi permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha, maka dapat dilakukan negosiasi terlebih dahulu terhadap permasalahan yang terjadi. Jika negosiasi yang terjadi belum menyelesaikan masalah antara kedua belah pihak, maka kinsmen dapat melapor kepada BPSK. Menurut UU No.8 Tahun 1999 Pasal 52 huruf a metode penyelesaian yang diberikan BPSK yaitu melalui metode penyelesaian dengan mediasi, konsiliasi dan arbitrase sudah sesuai dengan paraturan perundang-undangan.

Dari hasil penelitian didapati tidak adanya kesesuaian makanan terhadap iklan foto menu makanan. Sering sekali konsumen kecewa terhadap makanan yang telah disajikan oleh rumah makan tidak sesuai dengan foto yang di tampilkan di menu makanan. Menurut salah satu pemilik restoran, ``Kami sering menerima keluhan ketika makanan yang diantarkan ke konsumen berbeda dengan gambar menunya.”¹⁴ Pelaku usaha biasanya membuat keputusan yang merugikan diri mereka sendiri juga. Dikarenakan konsumen dianggap menerima makanan yang disajikan oleh pelaku usaha, terkadang ada konsumen yang minta makanannya diganti sesuai dengan foto menu yang mereka lihat. Hal ini kerap terjadi di tempat lain, tetapi solusi yang dilakukan adalah konsumen tetap menerima makanan yang disajikan walaupun tidak sesuai yang di harapkan.¹⁵

Walaupun tampilan makanan tidak sesuai dengan foto menu, namun pelaku usaha harus menampilkan foto yang sesuai untuk menghindari kesalahpahaman antara konsumen dan petugas restoran. Dikarenakan hal tersebut dapat terjadi lagi antara

¹⁴Ria, Manajer, Pada Rumah Makan Rice Bowl, *Wawancara*, 6 November 2021

¹⁵Flora Indah, Pelaku Usaha, Pada Café Kuala Seafood, *Wawancara*, 22 November 2021

mereka, dan akan terus terjadi lagi kedepannya selama pelaku usaha tidak memasang iklan foto menu rumah makan sesuai dengan makanan yang akan disajikan untuk konsumen. Tanggung jawab yang dilakukan oleh YAPKA dapat memberikan sanksi, tetapi konsumen tidak melaporkannya karena dapat diselesaikan dengan jalur hukum. Konsumen yang mengadu dapat meminta bantuan kepada YAPKA dalam mendampingi konsumen dalam memperjuangkan hak nya.

KESIMPULAN

Pelaku usaha tidak memberikan informasi secara penuh terkait iklan foto menu yang ditampilkan membuat beberapa konsumen terhadap makanan yang disajikan tidak sesuai dengan iklan foto menu yang ditampilkan. Karena pelaku usaha tidak tahu mengenai UUPK, banyak pelaku usaha yang tidak tahu adanya peraturan yang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha sebagaimana dijelaskan dalam UUPK. Terdapat beberapa konsumen yang tidak mempermasalahkan makanan yang disajikan tidak sesuai dengan iklan foto menu karena bagi konsumen tersebut tampilan suatu makanan yang mereka pesan tidak mengubah dari cita rasa suatu makanan. Konsumen tersebut melakukan komplain kepada pelaku usaha bahwa makanan yang mereka terima sangat tidak sesuai dengan tampilan menu.

Apabila konsumen merasa dirugikan, maka mereka berhak mengadukan hal tersebut kepada YAPKA. Dalam suatu kegiatan usaha, pelaku usaha harus memenuhi semua kebutuhan yang dibutuhkan oleh konsumen. Namun, terdapat juga keduabelah pihak merasa rugi karena tidak memenuhi kewajibannya. Sering sekali konsumen marah terhadap makanan yang telah disajikan oleh rumah makan tidak sesuai dengan foto yang di tampilkan di menu makanan. Pelaku usaha biasanya membuat keputusan yang merugikan diri mereka sendiri. Walaupun tampilan makanan tidak sesuai dengan iklan foto menu, pelaku usaha harus menampilkan foto yang sesuai untuk menghindari kesalahpahaman antara konsumen dan personel restoran.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku:

Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.

Bambang Sunggono, *Metodelogi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.

Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan Pertama, Jakarta, Universitas Trisakti, 2009.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.