

**TANGGUNG JAWAB HUKUM TERHADAP KERUSAKAN
MOBIL CUSTOMER PADA PERUSAHAAN KARTECH
(AUTO DETAILING SERVICE) POLONIA**

SKRIPSI

*Ditulis untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum*

Oleh:

Anggi Ardila Ariaga
NPM. 210620007



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : TANGGUNG JAWAB HUKUM TERHADAP KERUSAKAN MOBIL CUSTOMER PADA PERUSAHAAN KARTECH (AUTO DETAILING SERVICE) POLONIA

Nama : ANGGI ARDILA ARIAGA

Npm : 2106200007

Prodi / Bagian : Hukum/Hukum Perdata

Skrripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 13 September 2025.

Dosen Penguji

		
<u>Dr. ISMAIL KOTO, S.H., M.H.</u> NIDN. 0106069401	<u>Assoc. Prof. Dr. IDA NADIRAH, S.H., M.H.</u> NIDN. 0030116606	<u>Assoc. Prof. Dr. R. JULI MOERDONO, S.H., M.Kn., M.H.</u> NIDN. 0128077201

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Hukum UMSU


Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H. M.Hum.
NIDN: 0122087502



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Edu merajutlah sarak lei agar dibatikan
 Nomor dan langganinya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada hari **Sabtu**, Tanggal **13 September 2025**, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah Mendengar, Melihat, memperhatikan, Menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : ANGGI ARDILA ARIAGA
NPM : 2106200007
PRODI / BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB HUKUM TERHADAP KERUSAKAN MOBIL CUSTOMER PADA PERUSAHAAN KARTECH (AUTO DETAILING SERVICE) POLONIA

Dinyatakan : (**A**) Lulus Yudisium Dengan Predikat **Istimewa**
 () Lulus Bersyarat, memperbaiki / Ujian Ulang
 () Tidak Lulus

Setelah lulus dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar **Sarjana Hukum (S.H)** Dalam Bagian **Hukum Perdata**.

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
 NIDN. 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
 NIDN. 0118047901

Anggota Penguji:

1. Dr. ISMAIL KOTO , S.H., M.H.
2. Assoc. Prof. Dr. IDA NADIRAH, S.H., M.H
3. Assoc. Prof. Dr. R. JULI MOERTIONO, S.H., M.Kn., M.H

1.
2.
3.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> 📧 rektor@umsu.ac.id 📘 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 🐦 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Sila kunjungi surat ini agar diketahui
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari **Sabtu** tanggal **13 September 2025**. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa :

Nama : ANGGI ARDILA ARIAGA
NPM : 2106200007
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : TANGGUNG JAWAB HUKUM TERHADAP KERUSAKAN MOBIL CUSTOMER PADA PERUSAHAAN KARTECH (AUTO DETAILING SERVICE) POLONIA

Penguji : 1. Dr. ISMAIL KOTO, S.H., M.H NIDN. 0106069401
2. Assoc. Prof. Dr. IDA NADIRAH, S.H., M.H NIDN. 0030116606
3. Assoc. Prof. Dr. R. JULI MOERTIONO, S.H, MKn, MH NIDN. 0128077201

Lulus, dengan nilai A, Predikat Istimewa

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar Sarjana Hukum (S.H).

Ditetapkan di Medan
Tanggal, 13 September 2025

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H.M.Hum.
NIDN: 0122087502

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H.,M.H
NIDN: 0118047901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

File ini merupakan surat resmi yang diterbitkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Bagi:

NAMA : ANGGI ARDILA ARIAGA
NPM : 2106200007
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB HUKUM TERHADAP KERUSAKAN MOBIL CUSTOMER PADA PERUSAHAAN KARTECH (AUTO DETAILING SERVICE) POLONIA
PENDAFTARAN : TANGGAL, 11 SEPTEMBER 2025

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

DOSEN PEMBIMBING


Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN. 0122087502


Assoc. Prof. Dr. R. JULI MOERTIONO, S.H., M.Kn., M.H
NIDN. 0128077201



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 🐦 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi:

Nama : ANGGI ARDILA ARIAGA
NPM : 2106200007
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : TANGGUNG JAWAB HUKUM TERHADAP KERUSAKAN MOBIL CUSTOMER PADA PERUSAHAAN KARTECH (AUTO DETAILING SERVICE) POLONIA
Dosen Pembimbing : Assoc. Prof. Dr. R. JULI MOERTIONO, S.H., M.Kn., M.H
NIDN. 0128077201

Selanjutnya layak untuk diujikan

Medan, 11 September 2025

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H. M.Hum.
NIDN. 0122087502

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN. 0118047901



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa menginspirasi untuk ini agar berkembang
sangat dan tanggapnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PESAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [fahum](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : ANGGI ARDILA ARIAGA.
NPM : 2106200007
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB HUKUM TERHADAP KERUSAKAN MOBIL CUSTOMER PADA PERUSAHAAN KARTECH (AUTO DETAILING SERVICE) POLONIA

DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN KEPADA
PANITIA UJIAN SKRIPSI

Medan, Agustus 2025

DOSEN PEMBIMBING


Dr. Capt. R. JULI MOERTIONO, S.H., M.Kn., M.H., M.Mar
NIP/NIDN/NIDK: 0128077201



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar dituliskan
Nomor dan tanggalnya

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : ANGGI ARDILA ARIAGA
NPM : 2106200007
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB HUKUM TERHADAP KERUSAKAN MOBIL CUSTOMER PADA PERUSAHAAN KARTECH (AUTO DETAILING SERVICE) POLONIA

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Medan, 13 September 2025

Saya yang menyatakan,



ANGGI ARDILA ARIAGA
NPM. 2106200007



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa mengabdikan seluruh diri untuk mewujudkan bangsa dan masyarakat

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : ANGGI ARDILA ARIAGA
NPM : 2106200007
PRODI/BAGIAN : Ilmu Hukum/ Hukum Perdata
JUDUL SKRIPSI : Tanggung Jawab Hukum Terhadap Kerusakan Mobil Customer Pada Perusahaan Kartech (Auto Detailing Service) Polonia
Pembimbing : Dr. Capt. R. Juli Moertiono, S.H., M.Kn., M.H., M.Mar

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
20 Agustus 2025	Perbaikan penulisan Judul, Abstrak, dan bahasa asing di miripkan	
24 Agustus 2025	Perbaikan latar belakang dan rumusan masalah	
27 Agustus 2025	Perbaikan Metode Penelitian mengjurakan Yuridis empiris	
31 Agustus 2025	Perbaikan pembahasan, penambahan materi nya	
03 September 2025	Perbaikan foot note dan perbaikan	
05 September 2025	Perbaikan kesimpulan dan saran dan juga penambahan	
07 September 2025	Penambahan daftar pustaka, Jurnal dan perbaikan penulisan	
09 September 2025	Perbaikan wawancara dan juga penulisannya	
10 September 2025	ACC di Sidangkarn	

Diketahui,
DEKAN FAKULTAS HUKUM

DOSEN PEMBIMBING

(Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum)

(Dr. Capt. R. Juli Moertiono, S.H., M.Kn., M.H., M.Mar)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT. atas segala berkat dan karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tanggung Jawab Hukum Terhadap Kerusakan Mobil Customer Pada Perusahaan Kartech (*auto detailing service*) Polonia ” yang disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program S1 Ilmu Hukum di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Selama proses penyusunan proposal ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.A.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, atas kesempatan dan segala fasilitas yang telah diberikan, selama saya mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana ini..
2. Bapak Dr. Faisal, S.H. M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan Program Sarjana ini.
3. Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Atikah Rahmi, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Ibu Dr. Nurhilmiah, S.H., M.H.kepala bagian jurusan hukum perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang telah memberikan masukan, petunjuk, arahan sejak tahap penyusunan proposal seminar sampai selesainya penulisan skripsi ini.
6. Terima Kasih tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada Bapak Dr. Capt. R. Juli Moertiono, S.H., M.Kn., M.H., M.Mar selaku dosen pembimbing saya yang dengan perhatian telah memberikandorongan, motivasi, bimbingan, prtunjuk, kritik, saran dan kesabaran bapak untuk membimbing saya sejak awal penyusunan seminar proposal hingga selesainya penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, atas jasa mereka yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan dan mendidik penulis melalui perkuliahan sehingga dapat menyelesaikan studi ini.
8. Skripsi ini saya persembahkan untuk ayah dan mamak yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan sehingga seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semuanya,atas kesabaran dan kasih sayang dan pengorbanan untuk membuat saya sampai bisa di titik ini.Terima kasih atas semua cinta yang telah ayah dan mamak berikan kepada saya.
9. Kepada semua keluarga ku yang telah mendukung memberikan nasihat serta perhatian dan kasih sayangnya terimakasih atas semuanya.
10. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Rekan-rekan seperjuangan penulis selama masa perkuliahan Audry Anggita pakpahan,

Mega Cahayati, Dhea Syah Fitri, Rahma Wati Syafitri, yang senantiasa memberikan motivasi untuk tetap bangkit serta bantuan dan juga memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini serta telah menjadi pendengar keluh kesah penulis.

11. Kepada Aria, terima kasih karena telah memberikan dukungan dan semua tenaga kamu untuk menghadapi orang sepertiku. Terima kasih untuk semua semangat yang kamu berikan.
12. Terakhir untuk diriku sendiri, terima kasih karena telah berjuang dan bertahan dengan perjalanan yang panjang ini, dengan perjalanan yang penuh luka, sakit, rapuh, senang dan bahagia. Terima kasih karena selalu berusaha keras untuk menyelesaikan pendidikan sarjana-1 ini, terima kasih karena tidak pernah menyerah walau jalan yang dilewati begitu sulit mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk berhenti. Apapun proses Penyusunan skripsi ini secara baik dan maksimal, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. Mari berkerja keras lagi setelah ini, tetap Semangat dan jangan pernah menyerah.

ABSTRAK

Tanggung Jawab Hukum Terhadap Kerusakan Mobil Customer Pada Perusahaan Kartech (*auto detailing service*) Polonia Anggi Ardila Ariaga

Hukum perlindungan konsumen telah diterapkan untuk menjaga hak-hak konsumen dan mencegah timbulnya kerugian bagi mereka. Sebaliknya, pelaku usaha juga harus bertanggung jawab yaitu penggantian atas kerugian yang dialami oleh konsumen karena produk yang mereka hasilkan dan jual tidak sesuai dengan harapan konsumen. Hukum perlindungan konsumen adalah salah satu langkah untuk memberikan kepastian hukum dalam melindungi konsumen, dengan fokus utama pada kewajiban yang patut dilaksanakan oleh pelaku usaha.

Tanggung jawab hukum terhadap kerusakan mobil customer diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan prinsip-prinsip hukum perdata. Pelaku usaha, seperti bengkel atau dealer, bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan mereka, baik dalam perbaikan maupun penjualan. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data studi lapangan dan studi pustaka.

UU Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila ia dirugikan. Dalam hal ini, konsumen juga harus memahami seluk beluk mengenai UUPK sebab Pelaku Usaha juga mengambil celah-celah hukum yang terdapat dalam UUPK sehingga seringkali gugatan yang dilakukan oleh konsumen terhadap Pelaku Usaha tersebut gugur dan konsumen tetap dirugikan. Melalui pembahasan ini Konsumen dapat mengetahui pihak manakah yang harus digugatnya, dengan alasan atau dasar apakah konsumen dapat menggugat konsumen, dan unsur-unsur apa sajakah yang dapat digunakan untuk melakukan tuntutan ganti rugi. Dengan demikian, konsumen tetap dapat memperjuangkan hak-haknya dalam menggunakan suatu barang/jasa yang telah dibayarnya.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, hukum, kerusakan mobil, customer, auto detailing.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
ABSTRAK	IV
DAFTAR ISI	V BAB
I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah.....	5
2. Tujuan Penelitian	6
3. Manfaat Penelitian	6
B. Definisi Opersional	6
C. Keaslian Penelitian	7
D. Metode Penelitian	9
1. Jenis Penelitian	9
2. Sifat Penelitian	10
3. Pendekatan Penelitian	10
4. Sumber Data Penelitian.....	10
5. Alat Pengumpulan Data	12
6. Analisis Data	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Customer	13
B. Kerusakan Mobil	15

C. Auto Detailing	17
D. Tanggung Jawab.....	18
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
A. Upaya Hukum yang Dapat dilakukan oleh konsumen untuk memperoleh ganti rugi atas kerusakan yang terjadi	28
B. Implementasi Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam layanan auto detailing	38
C. Tanggung jawab huum kartech (auto detailing service) atas kerusakan mobil onsumen	48
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR WAWANCARA	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hubungan hukum konsumen dan pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang bertujuan untuk melindungi konsumen yang sering kali berada dalam posisi lemah dan memberdayakan mereka, sekaligus menetapkan tanggung jawab dan kewajiban pelaku usaha. Dimana dalam permasalahan yang di angkat dari hasil penelitian bahwasannya ada permasalahan dimana konsumen mengalami kerugian dimana mobil yang di service nya mengalami kerusakan di bagian body mobilnya, dimana ia menuntut perusahaan jasa *auto detailing* tersebut mengganti kerugian yang ia alami dimana dalam UU yang di atas konsumen berhak di lindungi.

Beberapa usaha yang bisa dibuka antara lain: bengkel modifikasi, bengkel service, cuci mobil dan motor, dan lain-lain. Tingginya kepentingan akan satu barang berarti berbanding lurus dengan peningkatan konsumen yang juga akan membuat peningkatan dari kapasitas produksi oleh produsen atau pelaku usaha. Pelaku usaha memerlukan dukungan dari pengguna produk (konsumen) sebagai elemen penting dalam kelangsungan bisnisnya Tanpa konsumen, bisnis dari pelaku usaha tidak akan berjalan dengan lancar. Sebaliknya, konsumen juga membutuhkan produk dari produsen untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan adanya hubungan timbal balik ini, maka diperlukan adanya perlindungan konsumen yang bertugas sebagai payung hukum yang melindungi konsumen jika

terjadi suatu permasalahan yang mengancamnya¹. Perlindungan konsumen adalah setiap tindakan yang memastikan bahwa ada ketentuan hukum yang memberikan jaminan kepada konsumen². Di Indonesia sendiri, pengaturan atau hukum yang berfungsi sebagai perlindungan konsumen dimuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya dapat disebut sebagai UUPK. Tetapi nyatanya seperti telah menjadi suatu permasalahan yang biasa yaitu adanya produk hukum tidak serta merta akan membuat suatu permasalahan akan mudah begitu saja untuk diatasi karena adanya kemungkinan terdapat pertentangan *das sollen* dan *das sein* yang disebabkan oleh relevansi peraturan yang bisa saja berubah ubah dan harus menyesuaikan dengan zaman yang berkembang semakin maju.

Hukum perlindungan konsumen telah diterapkan untuk menjaga hak-hak konsumen dan mencegah timbulnya kerugian bagi mereka. Sebaliknya, pelaku usaha juga harus bertanggung jawab yaitu penggantian atas kerugian yang dialami oleh konsumen karena produk yang mereka hasilkan dan jual tidak sesuai dengan harapan konsumen. Hukum perlindungan konsumen adalah salah satu langkah untuk memberikan kepastian hukum dalam melindungi konsumen, dengan fokus utama pada kewajiban yang patut dilaksanakan oleh pelaku usaha. Mereka yang terlibat dalam dunia periklanan, terutama pelaku usaha, berkewajiban bertanggung jawab atas iklan yang mereka buat untuk

¹ Dwivasari, Dewa Ayu Devi., & Indrawati, Anak Agung Sri. "Pertanggungjawaban Produk Dalam Cacat Produksi Airbag Kendaraan Roda Empat Dikaitkan Dengan UU Perlindungan Konsumen". *Jurnal Kertha Wicara* 10, No. 10 (2021): 779

² Widiarty, Sri Wiwik. *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluwarsa* (Depok, Komodo Books, 2016), no 17

mempromosikan produk serta layanan kepada konsumen. Hal ini bertujuan agar konsumen terjaga dari praktek-praktek yang tidak jujur yang mungkin dilakukan oleh pelaku usaha³.

Pengaturan secara yuridis terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku ke-III tentang Perikatan, Pasal 1601 berisi bahwa “Selain perjanjian-perjanjian untuk melakukan sementara jasa-jasa, yang diatur oleh ketentuan-ketentuan yang khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan jika itu tidak ada, oleh kebiasaan, maka adalah 2 (dua) macam perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk melakukan pekerjaan bagi pihak yang lainnya dengan menerima upah; perjanjian perburuhan dan pemborongan pekerjaan”. Hukum Perdata sebagai sistem kaedah-kaedah hukum, mengatur hubungan antar pribadi didalam memenuhi kepentingan-kepentingannya, struktur hukum perdata adalah: Customer yang melakukan perbaikan kendaraan mobilnya di bengkel resmi maka untuk menjamin adanya suatu kepastian hukum⁴ yaitu pada saat pemilik kendaraan selaku customer menitipkan kendaraannya pada dealer bengkel resmi guna untuk proses perbaikan memiliki hak-hak atas kenyamanan, keamanan, kendaraan yang dititipkannya tersebut hingga kembali ketangan customer selaku pemilik kendaraan. Hal ini tak terlepas dari peningkatan dan

³ Putra, Rizky Novian. “Perlindungan Hukum Bagi Pihak Konsumen Dari Tampilan Iklan Suatu Produk Yang Menyesatkan dan Mengelabui”. *Business Law Review* 1, No. 2 (2017): 25

⁴ Simamora, Janpatar Tafsir Makna Negara Hukum dalam Perspektif Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, *Jurnal Dinamika Hukum FH Universitas Jenderal Soedirman*, Vol. 14 No. 3 September 2014 hlm. 547-561

mempertahankan kualitas, dealer bengkel harus serius dalam masalah jaminan keselamatan dan ganti rugi terhadap kendaraan yang dititipkan pada saat proses perbaikan hingga kembali ketangan pemilik kendaraan.³ Karena ramainya orang datang ke dealer bengkel, maka semakin banyak juga orang yang menitipkan kendaraannya untuk diperbaiki, sehingga tentunya akan semakin kompleks juga berbagai masalah-masalah yang dihadapi oleh pihak yang menerima titipan kendaraan atau pihak dealer bengkel, dimana diatur dalam al-Qur'an surah Al-Annfal ayat 27:

﴿٢٧﴾ تَعْلَمُونَ وَإِن تَمُوتُ أَمْ نَتَّكُمُ وَتَخُونُوا وَالرَّسُولَ الَّذِي نَأْتِيهَا

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul serta janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedangkan kamu mengetahui.

Hukum keperdataan (privat) mengenai perikatan dan konsumen selanjutnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (selanjutnya disingkat UUPK), yang diterbitkan oleh pemerintah memiliki pertimbangan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945; bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen merupakan bagian dari hubungan hukum 2 (dua) pihak, maka harus juga dipahami bahwa adanya perbuatan hukum yang dilakukan oleh 2 (dua) pihak dan menimbulkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi kedua pihak (Timbal Balik). Selain itu peran lembaga perlindungan konsumen juga mesti dilihat dalam konteks menjalankan tugas dan fungsinya dalam melindungi kepentingan-kepentingan konsumen yang terabaikan, di Lampung saat ini terdapat Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Yayasan Lampung Bangkit (YLB) yang memiliki Lembaga Perlindungan Konsumen Lampung (LPKL).

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh Konsumen untuk memperoleh ganti rugi atas kerusakan yang terjadi?
- b. Bagaimana implementasi UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam layanan auto detailing?
- c. Bagaimana tanggung jawab hukum kartech (Auto detailing service) atas kerusakan mobil konsumen?

2. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian dalam proposal ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk memperoleh ganti rugi atas kerusakan yang terjadi.

- b. Untuk mengetahui implementasi UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam layanan auto detailing.
- c. Untuk mengetahui tanggung jawab hukum kartech (auto detailing service) atas kerusakan mobil konsumen.

3. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dalam penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

- a. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai landasan pengembangan ilmu pengetahuan baik berupa pembendaharaan konsep-konsep pemikiran atau teori dalam ilmu hukum yang menyangkut aspek hukum jaminan serta hukum perlindungan konsumen. Khususnya dalam kasus tanggung jawab pelaku usaha terhadap customer beserta dapat dipertimbangkan sebagai bahan dan sumber informasi dalam penyempurnaan peraturan perjanjian.
- b. Secara praktis sebagai bahan kajian Bagi masyarakat, dengan adanya penelitian ini masyarakat sebagai konsumen diharapkan memahami hak-hak dan kewajibannya sebagai konsumen.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi atau konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Berdasarkan judul yang telah diajukan yakni “Tanggung jawab hukum terhadap kerusakan mobil customer pada perusahaan kartech (auto detailing service) polonia” sebagai berikut:

1. Customer adalah individu, kelompok, atau organisasi yang membeli produk atau jasa dari suatu perusahaan.
2. Kerusakan mobil adalah kegagalan mekanis atau elektronik pada mobil yang menyebabkan mobil tidak bisa beroperasi atau sulit dioperasikan.
3. Auto detailing service adalah kegiatan untuk menjaga kendaraan tetap dalam kondisi optimalnya, terutama dalam aspek kosmetik dari pada mekanis.
4. hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan. Selanjutnya menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya, atau kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semu hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin di timbulkannya.⁵

C. Keaslian Penelitian

Menurut analisa yang dilakukan oleh peneliti di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, kajian mengenai “TANGGUNG JAWAB

⁵ Cahya Suryana, “Pengolahan dan Analisis Data Penelitian”, Materi Diklat Kompetensi Pengawas, 2007, 8.

HUKUM TERHADAP KERUSAKAN MOBIL CUSTOMER
PADA PERUSAHAAN KARTECH (*AUTO DETAILING SERVICE*)
POLONIA” belum

pernah dilakukan penelitian. Meskipun terdapat perbedaan internal, namun peneliti memasukkan karya ilmiah dengan tema yang hampir sama dengan judul penelitian di atas seperti berikut:

1. Skripsi oleh amru achmad muchrozi, NPM: 1406200309, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Tahun 2018 yang berjudul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan Terhadap Hilangnya Barang-Barang didalam Kendaraan Milik Konsumen” . Skripsi ini menggunakan jenis penelitian normative (yuridis normatif) yang membahas tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan Terhadap Hilangnya Barang-Barang didalam Kendaraan Milik Konsumen.
2. Skripsi oleh bery yuda kusuma , NPM: 151010233, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekan Baru Tahun 2019 yang berjudul “tanggung jawab PT arista auto prima terhadap kerugian konsumen dalam jual beli mobil dengan sistem indent”. Skripsi ini menggunakan metode penelitian empiris yang membahas tanggung jawab PT arista auto prima terhadap kerugian konsumen dalam jual beli mobil dengan sistem indent.
3. Skripsi oleh Muhammad Praditama Putra, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas lampung Tahun 2018 yang berjudul

“perlindungan hukum terhadap konsumen jasa pencucian mobil oleh perusahaan R0OS3 grup”. Untuk menjawab permasalahan perlindungan hukum terhadap konsumen jasa pencucian mobil oleh perusahaan R0OS3 grup dalam penelitian mengenai maka skripsi ini menggunakan metodologi yuridis empiris, pengumpulan data dan informasi melalui survei lapangan.

Berdasarkan penelitian tersebut di atas, maka pembahasan yang dibahas di dalam skripsi ini berbeda dengan permasalahan di atas. Kajian topik bahasan yang penulis angkat dalam bentuk skripsi ini mengarah kepada tanggung jawab hukum terhadap kerusakan obil customer pada perusahaan kartech (auto detailing service) polonia, sehingga dikatakan murni hasil pemikiran penulis yang dikaitkan dengan teori-teori hukum yang berlaku maupun doktrin-doktrin yang ada, sehingga penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara ilmiah atau secara akademik.

D. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian adapun jenis penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis empiris. Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian hukum sosiologis (yuridis empiris). Berdasarkan jenis penelitian, maka pendekatan penelitiannya mengarah kepada penelitian yuridis empiris yang bertujuan menganalisis bahan-bahan hukum

(yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh dengan wawancara di lapangan di Kartech Polonia Medan.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, artinya tidak bertujuan untuk menarik kesimpulan yang berlaku umum namun sebaliknya, ini menggambarkan keadaan objek atau peristiwa. Penelitian semacam ini dikenal dengan penelitian hukum normatif atau penelitian asas-asas hukum. Karena utamanya menggunakan data sekunder dari perpustakaan, maka penelitian hukum ini disebut juga penelitian kepustakaan atau studi dokumen.

3. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris, menggunakan teknik analisis kualitatif yang kemudian dipaparkan dan dianalisa menggunakan metode deskriptif anitis. Jenis pendekatan yang digunakan pada penulisan skripsi ini adalah pendekatan kepustakaan (library research), yaitu dengan mempelajari buku serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan topik artikel dan melakukan observasi langsung (field research) dilapangan dengan melakukan riset di karterch polonia, yang kemudian dengan metode pendekatan peraturan perundang-undangan (statute approach) mengulas peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan topik yang dijadikan pembahasan pada penelitian ini.

4. Sumber Data Penelitian sumber data dalm

penelitian ini didapatkan melalui :

- a. Data yang bersumber dari hukum Islam yaitu Al-Qurán dan Hadist (Sunah Rasul). Data yang bersumber dari Hukum Islam tersebut lazim disebut pula sebagai data kewahyuan.⁶
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui:
 1. Bahan hukum primer yaitu hukum yang memiliki kekuatan mengikat secara hukum, seperti konstitusi, undang-undang, peraturan pemerintah, dan putusan pengadilan. Sumber hukum ini menjadi dasar atau otoritas utama dalam sistem hukum dan digunakan sebagai bahan utama dalam penelitian hukum;
 2. Bahan hukum sekunder yaitu bahan atau sumber yang memberikan penjelasan, komentar, analisis, atau kritik terhadap bahan hukum primer, seperti buku-buku hukum, jurnal ilmiah, hasil penelitian, artikel, doktrin, dan pendapat ahli.
 3. Bahan hukum tersier yaitu bahan data atau dokumen yang memberikan informasi tambahan untuk memahami hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum, ensiklopedia, majalah hukum, media massa, dan materi dari internet.

⁶ Faisal dkk, 2023, Pedoman Penulisan & Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa, Medan: Pustaka Prima, halaman 8

5. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah kepustakaan (library research) dan penelitian lapangan (field research) untuk mendapatkan gambaran atau informasi tentang penelitian yang sejenis dan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian lapangan (field research) dilakukan dengan cara wawancara dengan narasumber yang merupakan badan penyelesaian sengketa konsumen di kota medan dan di pengadilan negeri medan sedangkan studi kepustakaan (library research) dilakukan dengan dua cara yaitu:

- a. Offline yaitu menghimpun data studi kepustakaan (library research) yaitu dengan mengunjungi perpustakaan dan toko-toko buku guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian.
- b. Online yaitu studi kepustakaan (library research) yang melakukan pencarian di internet dengan cara searching guna menghimpun data skunder yang dibutuhkan dalam penelitian.

6. Analisis Data

Data yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan dianalisis dengan analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah analisa yang didasarkan pada paradigma hubungan dinamis antara teori, konsep-konsep dan data yang didasarkan pada data yang dikumpulkan dan berhubungan dengan Tanggung Jawab hukum perusahaan jasa auto detailing terhadap kerusakan mobil customer (studi kasus pada kartech auto detailing service polonia).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Customer

Kata konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu consumer. Dalam bahasa Belanda, istilah konsumen disebut dengan consument. Konsumen secara harfiah adalah “orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembtuh.”¹ Istilah lain yang dekat dengan konsumen adalah “pembeli” (Inggris: buyer, Belanda: koper). Istilah koper ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas kepada pembeli. Bahkan, jika disimak secara cermat pengertian konsumen sebagaimana di dalam Pasal 1 angka 2 UUPK, di dalamnya tidak ada disebut kata pembeli.⁷

Peraturan perundang-undPeraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia, menjelaskan istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK). UUPK menyatakan “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.”⁸

⁷ N.H.T. Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. ke1, Grafika Mardi Yuana, Bogor 2005, hlm. 23.

⁸ Zulham, S.Hi, M.Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 15.

Sebagai istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen. Berbagai pengertian tentang “konsumen” yang dikemukakan baik dalam Rancangan Undang-undang Perlindungan Konsumen, sebagai upaya kearah terbentuknya Undang-undang Perlindungan Konsumen maupun dalam Undang-undang . Berikut adalah pendapat para ahli dan menurut Undang-undang R.I mengenai definisi konsumen :

a. Menurut Philip Kotler

Konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi⁹.

b. Menurut Wira Suteja

Konsumen adalah orang yang menciptakan pandangan tentang perusahaan kita, tentang baik atau buruk pelayanan kita.

c. Menurut Az.Nasution

Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa digunakan untuk tujuan tertentu¹⁰ .

d. Pasal 1 Angka 2 UUPK No. 8 Tahun 1999

Sebagai akhir dari usaha pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adalah dengan lahirnya UUPK Pasal 1

⁹ Philip Kotler, Principles of Marketing, Prentice-Hall Inc, Englewood Cliffs New Jersey, 1980, 267-268.

¹⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta : Sinar Grafika, 2011, hlm 25.

angka 2 yang di dalamnya dikemukakan pengertian konsumen, sebagai berikut: “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”.

Pengertian konsumen dalam UUPK ini lebih luas daripada pengertian konsumen pada kedua Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang telah disebutkan sebelumnya, karena dalam UUPK juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain. Hal ini berarti bahwa UUPK dapat memberikan perlindungan kepada konsumen yang bukan manusia (hewan, maupun tumbuh-tumbuhan).

Menurut Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Pasal 1 ayat 2 Keputusan Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 adalah: “konsumen adalah Setiap orang pemakai barang dan /jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan”¹¹ .

B. Kerusakan Mobil

Kerusakan mobil menurut hukum perdata adalah kerusakan yang terjadi pada mobil dan dibebankan tanggung jawabnya kepada pihak yang bersalah. Tanggung jawab atas kerusakan mobil dapat dibebankan kepada penyewa mobil, pelaku usaha, atau pihak yang menyebabkan kerusakan.

¹¹ Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Jakarta : Kencana, 2011, hlm 63.

a. Bentuk-Bentuk Kerusakan Mobil

1. Kerusakan akibat Kelalaian Penyewa

Ketentuan sewa menyewa mobil yang dilakukan oleh masyarakat, pada umumnya pemilik mobil atau pihak yang menyewakan tidak menjelaskan secara terperinci atau tertulis mengenai hak dan kewajiban konsumen atau penyewa mobil. Dalam menjalankan hak sewa, secara hukum penyewa wajib untuk menggunakan mobil sewaan dengan baik dan hal ini menimbulkan kewajiban kepada penyewa untuk menjaga dan merawat mobil sewaan. Penyewa wajib untuk menjaga kehati-hatian dalam menggunakan mobil, melengkapi surat izin yang diwajibkan, dan memelihara mobil dari kerusakan. Jika terjadi kecelakaan, maka penyewa wajib untuk menanggung perbaikan-perbaikan yang diperlukan, termasuk mengganti kerugian jika terjadi kehilangan.

2. Ketentuan lainnya, pemilik mobil juga tidak menjelaskan mengenai kondisi mobil yang disewakan. Apakah mobil tersebut dalam keadaan yang baik atau tidak ada kerusakan pada mesin mobil. Kerusakan pada mobil sering terjadi dan ditemukan berdasarkan akibat dari kelalaian dalam melakukan perawatan. Tidak jarang ketika mobil dalam perjalanan lalu tiba-tiba mogok tanpa ada sebab jelas.

Banyak pengendara mobil yang hanya mahir dalam mengendarai tetapi kurang paham atau tidak tahu cara mendeteksi dini kerusakan mobil karena sering mengindahkan atau menyepelekan tanda-tanda dari kerusakan mobil tersebut. Masalah bagi pengendara yang tidak mengetahui jenis kerusakan mobil akan sangat fatal apabila jenis kerusakan tersebut tidak segera ditangani atau justru salah penanganan¹².

C. Auuto Detailing

Auto detailing merupakan pekerjaan yang membutuhkan ketelitian yang tidak bisa dipercayakan secara sembarang pada tenaga kerja tanpa pengawasan ketat dari pemilik. Berbeda dengan cara wash yang merupakan bisnis yang lebih baik (more stress free) daripada auto detailing. Oleh karena itu, pemilik harus ikut mengawasi dan mengarahkan secara detail proses perawatan mobil pelanggan. Auto detailing bertujuan untuk memperindah mobil dan merawat cat agar mobil senantiasa terlihat lebih indah dari sebelumnya atau lebih indah dibanding umur mobil tersebut serta untuk menjaga harga nilai jual kembali yang tetap tinggi. Auto detailing lebih mengutamakan kebersihan yang lebih mendetail pada bagian mobil.

Auto detailing memiliki pasar/segmen yang lebih khusus dengan harga yang relatif lebih tinggi. Hasil kebersihan auto detailing juga lebih. tergantung kepada alat proses, obat poles, ketelitian pekerja. Pengerjaan auto detailing memakan waktu lebih lama berkisar 1 – 2 hari per mobil, karena dalam penanganannya memerlukan waktu yang lebih lama. Penelitian ini menfokuskan

¹² Pratama. 2013. Sistem Informasi dan Implementasinya. Bandung : Informatika.

pada auto detailing karena memerlukan perawatan mobil secara keseluruhan yang lebih detail, tidak hanya fisik eksterior, tetapi interior.

Pada era Globalisasi saat ini masyarakat membutuhkan mobilitas yang cepat dan nyaman sehingga penggunaan kendaraan bermotor meningkat cukup pesat, Seiring dengan banyaknya kendaraan bermotor maka masyarakat pun semakin membutuhkan adanya service serta perawatan untuk kendaraan bermotor yang mereka gunakan sehari-hari. Masyarakat yang tidak memiliki waktu lebih karena mobilitas yang cukup padat dengan waktu yang sempit maka akan menyerahkan perawatan mobil mereka kepada tempat khusus yang memberikan jasa perawatan ini.

Berdasarkan fenomena tersebut maka menumbuhkan celah di bidang usaha salon mobil yang dikenal dengan Auto Detailing. Bisnis salon mobil kini makin marak seiring dengan trend kebutuhan para pencinta otomotif, khususnya merkmerk mobil premium akan layanan perawatan kendaraan agar tampak mempesona.¹³

D. Tanggung Jawab

Pengertian tanggung jawab sangat luas, menurut Peter Salim, pengertian tanggung jawab dapat dikelompokkan menjadi tiga dalam arti accountability, responsibility, dan liability. Tanggung jawab dalam arti accountability biasanya berkaitan dengan keuangan atau pembukuan atau yang berkaitan dengan pembayaran. Disamping itu accountability dapat diartikan sebagai kepercayaan.

¹³ <http://repository.iti.ac.id/jspui/bitstream/123456789/952/3/3%20BAB%201.pdf>, diakses pada tanggal 21 januari 2025 pukul 20:01

Tanggung jawab dalam arti responsibility dapat diartikan sebagai ikut memikul beban, akibat suatu perbuatan.

Bertanggung jawab dimaksudkan sebagai suatu keadaan dimana semua tindakan atau perbuatan atau sikap merupakan penjelmaan dari nilai-nilai moral serta nilai-nilai moral serta nilai-nilai luhur kesusilaan dan atau keagamaan. Bisa dikatakan juga bahwa bertanggung jawab berarti berada dalam tatanan norma, nilai kesusilaan, dan agama, dan tidak diluarnya. Segala tindakan, perbuatan atau sikap yang berada di luar bidang nilai atau norma kesusilaan dan agama tidak dapat di pertanggungjawabkan

Rasa bertanggung jawab merupakan ajaran yang tidak hanya perlu diperkenalkan dan diajarkan namun juga perlu ditanamkan kepada siswa baik pada masa prasekolah maupun sekolah. Siswa yang terlatih atau dalam dirinya sudah tertanam nilai-nilai tanggung jawab kelak akan tumbuh menjadi pribadi yang bersungguh-sungguh dalam menjalankan berbagai aktivitasnya. Kesungguhan dan tanggung jawab inilah yang akhirnya dapat menghantarkannya dalam mencapai keberhasilan seperti yang diinginkannya. Secara etimologis, tanggung jawab hukum atau liability seringkali dipertukarkan dengan responsibility. Dalam Black Law Dictionary menyatakan bahwa terminologi liability memiliki makna yang luas. Pengertian legal liability adalah a liability which courts recognize and enforce as between parties.¹⁴ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban

¹⁴ Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, h. 55.

menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.¹⁵ Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan¹⁶.

Selanjutnya menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya¹⁷. Adapun prinsip-prinsip tanggung jawab ialah Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting, dalam kasus-kasus pelanggaran. Diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup aman berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUH Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan

¹⁵ Andi Hamzah, Kamus Hukum, Ghalia Indonesia, 2005

¹⁶ Soekidjo Notoatmojo, Etika dan Hukum Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm 48. ¹⁷ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, Perlindungan Hukum bagi Pasien, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm 48.

pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya¹⁸. Pasal 1365 KUH Perdata, yang dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a. adanya perbuatan;
- b. adanya unsur kesalahan;
- c. adanya kerugian yang diderita;
- d. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian hukum, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga bertentangan dengan kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat. Secara common sense, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Mengenai pembagian beban pembuktiannya, asas ini mengikuti ketentuan Pasal 163 *Herziene Indonesische Reglement (HIR)* atau Pasal 283 *Rechtsreglement Buitengewesten (Rbg)* dan Pasal 1865 KUH Perdata, dikatakan bahwa barangsiapa yang mengakui mempunyai suatu hak, harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu (*actorie incumbit probatio*).

Ketentuan di atas sesuai dengan teori umum dalam hukum acara, yaitu asas audi et alterm partem atau asas kedudukan yang sama antara semua

¹⁸ Shidarta, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT Grasindo, Jakarta, h. 59.

pihak yang berperkara. Perkara yang perlu diperjelas dalam prinsip ini adalah subjek pelaku kesalahan pada Pasal 1367 KUH Perdata. Dalam doktrin hukum dikenal asas *vicarious liability* dan *corporate liability*.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab Pada dasarnya prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga merupakan prinsip tanggung jawab berdasarkan adanya kesalahan, tetapi dengan pembalikan beban pembuktian (*omkering van de bewijslaast, shifting of the burden of proof*) kepada pihak tergugat. Karena tergugat (pengangkut) dianggap bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul, tetapi tergugat dapat membebaskan tanggungjawabnya apabila ia dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah (*absence of fault*).

Sebagai imbalan (*quit pro quo*) adanya pembalikan beban pembuktian tersebut, maka prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga ini diiringi adanya ketentuan pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).¹⁷

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya, dikenal empat variasi:

- a. pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal di luar kekuasaannya.

¹⁷ Ridwan Khairandy, Op. cit. hlm 382.

- b. pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.
- c. pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya.
- d. pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab (Presumption of non liability principle) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara akal sehat dapat dibenarkan. Contohnya kehilangan atau kerusakan bagasi tangan yang dibawa dan dalam pengawasan penumpang, merupakan tanggung jawab dari penumpang dan tidak dapat diminta pertanggungjawabannya kepada pelaku usaha.¹⁸

Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (presumption nonliability principle) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh penumpang (konsumen) adalah

¹⁸ Shidarta, Op. cit, hlm 62.

tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara, Pasal 44 Ayat (2) terdapat penegasan, prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab, ini tidak lagi diterapkan secara mutlak, dan mengarah kepada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi (setinggi-tingginya satu juta rupiah). Artinya, bagasi kabin/bagasi tangan tetap dapat dimintakan pertanggungjawaban sepanjang bukti kesalahan pihak pengangkut (pelaku usaha) dapat ditunjukkan. Pihak yang dibebankan untuk membuktikan kesalahan itu ada pada penumpang.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak

Penerapan tanggung jawab mutlak ditemukan bervariasi dalam beberapa putusan awal pembentukan prinsip tanggung jawab mutlak yaitu tujuan utamanya adalah agar ada jaminan bagi biaya atau ongkos dari cedera yang diderita oleh konsumen akibat produk cacat yang dipasarkan oleh produsen ditanggung oleh produsen, bukan oleh konsumen yang berada dalam posisi tidak berdaya atau tidak mampu untuk melindungi dirinya.¹⁹

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas

¹⁹ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta, 2004, hlm 86.

tanggung jawab itu dikenal sebagai Product liability. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkan. Gugatan product liability dapat dilakukan berdasarkan tiga hal:

- a. Melanggar jaminan (breach of warranty), misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang tertera dalam kemasan produk;
- b. Ada unsur kelalaian (negligence), yaitu produsen lalai memenuhi standar pembuatan obat yang baik;
- c. Menerapkan tanggung jawab mutlak (strict liability).

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (limitation of liability principle) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Seperti dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan bila film yang ingin dicuci/dicetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Teori tanggung jawab hukum merupakan teori yang menganalisis tentang tanggung jawab subjek hukum atau pelaku yang telah melakukan perbuatan melawan hukum atau perbuatan pidana untuk memikul biaya atau kerugian atau melaksanakan pidana atas kesalahannya maupun karena kealpaannya. Dalam Bahasa Indonesia, kata tanggung jawab berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Menanggung diartikan sebagai bersedia memikul biaya (mengurus, memelihara), menjamin, menyatakan keadaan kesiapan untuk melaksanakan kewajiban.

Tanggung jawab hukum menyatakan bahwa: “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan. Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa: “Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (negligence); dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan (culpa), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan.”²⁰

Dalam hukum perdata, tanggung jawab merupakan tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana.

²⁰ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis, Buku Kedua, Rajawali Pres, Jakarta, 2009, hlm. 7.

Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuanketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.

Perbuatan melawan hukum tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga berbuat atau tidak berbuat yang melanggar hak orang lain bertentangan dengan kesusilaan maupun sifat berhati-hati, kepantasan dan kepatutan dalam lalu lintas masyarakat. Perbuatan melawan hukum juga dapat diartikan sebagai suatu kumpulan dari prinsip-prinsip hukum yang bertujuan untuk mengontrol atau mengatur perilaku berbahaya, untuk memberikan tanggung jawab atas suatu kerugian yang terbit dari interaksi sosial, dan untuk menyediakan ganti rugi terhadap korban dengan suatu gugatan yang tepat.

Perbuatan melawan hukum (onrechtmatige daad) diatur dalam Pasal 1365 s/d Pasal 1380 KUH Perdata

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Oleh Customer Untuk

Memperoleh Ganti Rugi Atas Kerusakan yang Terjadi

Tanggung jawab sosial lebih menekankan kepada pemenuhan hak dan kewajiban baik dan harus dilakukan oleh produsen maupun yang harus dilakukan oleh konsumen khususnya dan masyarakat luas pada umumnya. Hak bagi konsumen merupakan kewajiban bagi produsen, kewajiban bagi konsumen merupakan hak bagi produsen, demikian pula sebaliknya. Produsen dalam melakukan komunikasi, selain memperkenalkan dan mempromosikan nama perusahaan dan produk-produk yang ditawarkan, juga mempunyai kewajiban mendidik masyarakat. Dalam melaksanakan kegiatan komunikasi produsen harus menyatakan kondisi yang sebenarnya, baik tentang perusahaan maupun tentang produk yang ditawarkannya. Demikian pula produsen mempunyai kewajiban untuk mendidik konsumen.²¹

Perusahaan penyedia jasa memiliki kewajiban menjamin penggantian kerugian akibat kelalaian dalam memberikan layanan jasa yang diperjual belikan. Merupakan hak sebagai konsumen untuk menerima ganti rugi, karena konsumen sudah mengalami kerusakan mobil konsumen. Bentuk upaya dapat dilakukan konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum, konsumen dapat menggugat ke Pengadilan Negeri untuk mendapatkan penggantian

²¹ H. Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, Cetakan Kesatu. Alfabeta, CV. Bandung. 2012, hal. 252.

kerugian akan tetapi lebih baik terlebih dahulu konsumen berupaya untuk menyelesaikan perselisihan secara baik baik dengan menempuh jalur mediasi dan kekeluargaan kepada pihak perusahaan penyedia jasa.

Hasil penelitian yang dilakukan bahwasannya terdapat permasalahan yang terjadi yang melibatkan konsumen dan juga pihak kartech dimana konsumen mengalami kerugian atas kerusakan yang terjadi, dimana mobil tersebut mengalami kerusakan pada bagian body mobil dimana penangan nya kurang tepat atau teknik nya kurang tepat terhadap kondisi cat dan permukaan mobil sehingga terjadi goresan dan kurangnya lapisan cat.

Kalau dalam upaya hukum kami siap ke pengadilan tapi sebelum nya akan mengambil jalur damai dulu secara kekeluargaan, jika memang kami yang lalai kami akan mengganti rugi kerusakan tersebut. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pelanggan untuk mendapatkan ganti rugi atas kerusakan yang terjadi: Pengaduan kepada perusahaan dimana Pelanggan dapat menyampaikan keluhan secara langsung kepada pihak KarTech untuk meminta ganti rugi atau penyelesaian secara musyawarah jika tidak dapat jalan tengah bisa Laporan pidana. Jika kerusakan disebabkan oleh unsur kesengajaan atau penipuan, pelanggan dapat melaporkan ke polisi untuk proses pidana.²²

Gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen pengguna jasa yang telah menderita rugi akibat dari memakai layanan yang disediakan. Pengajuan gugatan tersebut bisa dilakukan melalui peradilan terhadap perusahaan/pelaku

²² Hasil Wawancara dengan Bapak Ponidi, selaku pemilik perusahaan kartech dalam layanan *auto detailing* Medan, Pada Tanggal 2 September 2025, di Medan Polonia .

usaha sebagaimana yang telah diatur dalam UUPK Pasal 45 Ayat (1) dan (2). Dalam Pasal 45 Ayat (1) UU Perlindungan Konsumen menyebutkan kepada setiap pengguna jasa yang menderita rugi akibat dari kelalaian atau ketidaksesuaian layanan jasa yang diberikan oleh pelaku usaha, konsumen dapat mengajukan gugatan kepada perusahaan penyedia jasa melalui lembaga yang berwenang terhadap perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen atau menempuh jalur peradilan umum. Konsumen/pengguna jasa yang menderita rugi juga dapat melakukan penyelesaian perselisihan diluar jalur pengadilan, yaitu berdasarkan kesepakatan antara kedua belah pihak yang berselisih untuk menyelesaikan perselisihan diluar jalur persidangan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 45 Ayat (2) UU Perlindungan Konsumen.

Upaya hukum bagi konsumen untuk memperoleh ganti rugi atas kerusakan meliputi upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, seperti negosiasi dengan pelaku usaha, atau upaya litigasi melalui pengajuan gugatan ke pengadilan. Di luar pengadilan, konsumen dapat bernegosiasi langsung, sedangkan melalui jalur pengadilan, konsumen dapat menggugat pelaku usaha. Jurnal dan sumber hukum yang relevan seringkali merujuk pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen, baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, maupun santunan, jelas.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 19:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. 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.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha ini telah diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Berdasarkan undang-undang tersebut, bukan hanya pelaku usaha yang bertanggung jawab terhadap barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkannya, tetapi termasuk juga

importir Tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi di atas tidak berlaku. apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Ini berarti bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

Berdasarkan hak pelaku usaha yang telah tertera diatas, apabila kita telaah lebih dalam, cukup dominan memiliki hubungan terhadap aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/pengadilan dalam melaksanakan penyelesaian sengketa sebagai kewajibannya. Berdasarkan hak – hak itu sangat berharap bahwa perlindungan konsumen yang terlalu over yang sampai mengacuhkan kepentingan adanya pelaku usaha. Hal yang memiliki hubungan dengan kewajiban konsumen dalam hak–hak pelaku usaha diatas yakni terdapat kewajiban konsumen dalam keikutsertaannya dalam usaha menyelesaikan sengketa sesuai dengan penjelasan sebelumnya.

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mewajibkan pelaku usaha untuk menjamin keamanan produk dan memberikan ganti rugi jika produk cacat menyebabkan kerugian. Hal ini melindungi hak konsumen atas keselamatan dan keadilan. Berdasarkan Pasal

1365 KUHPerdara, perusahaan dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian akibat kelalaian atau cacat produk. Prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) sering diterapkan, sehingga perusahaan bertanggung jawab tanpa perlu pembuktian kesalahan. Banyak negara yang telah memiliki undangundang untuk mengatur perlindungan konsumen, tetapi pada kenyataannya masih

banyak perusahaan yang tidak mematuhi kewajiban hukum terkait dengan standar keselamatan dan kualitas produk.

Dalam konteks itikad baik tanggung jawab berarti melaksanakan kewajiban dengan benar, sedangkan dalam tindakan buruk seseorang harus menanggung akibat hukumnya. Terkait perlindungan konsumen, tanggung jawab bertujuan meningkatkan keselamatan produk, mengurangi risiko akibat produk cacat, serta menyediakan kompensasi bagi korban. UU Perlindungan Konsumen mengatur bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, termasuk tanggung jawab kontraktual maupun produk. Tanggung jawab produk yakni kewajiban produsen terhadap barang yang dipasarkan, terutama jika terdapat cacat yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Sementara itu, tanggung jawab kontraktual berkaitan dengan perjanjian konsumen dengan pelaku usaha atas jasa maupun barang yang menimbulkan merugikan kepada konsumen.²³

Tanggung jawab produk dapat diajukan berdasarkan pelanggaran jaminan, kelalaian, atau tanggung jawab mutlak atas produk tersebut.²⁴ Kerugian yang diperoleh pengguna produk yang tidak sesuai ataupun oleh pihak lain yang juga mengalami kerugian adalah tanggung jawab dari produsen produk. Penanggung jawab dalam konteks ini yakni setiap individu yang terlibat dalam rantai distribusi produk tersebut, termasuk pemasang atau perakitan produk.²⁵

²³ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum mengenai Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, p.175.

²⁴ Nizla Rohaya, Larangan Penggunaan Klausula Baku yang Mengandung Klausula Eksklusi dalam Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum Replik*, Vol.6, No1 (2018), p.152.

²⁵ Subekti, *Jenis Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, p.43.

Bahkan orang yang memperbaiki produk juga dapat dimintai pertanggungjawaban.

Pemerintah juga bertugas untuk mengawasi berjalannya peraturan serta undang-undang tersebut dengan baik. Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Yang perlu disadari oleh konsumen adalah mereka mempunyai hak yang dilindungi oleh undang-undang perlindungan konsumen sehingga dapat melakukan sosial kontrol terhadap perbuatan dan perilaku pengusaha dan pemerintah. Dengan lahirnya undangundang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan upaya perlindungan konsumen di indonesia dapat lebih diperhatikan.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen didasarkan pada prinsipprinsip tanggungjawab dalam hukum. Pada umumnya prinsip tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan. Prinsip ini dapat diterima karena adalah adil bagi produsen yang berbuat salah untuk mengganti kerugian yang diderita konsumen. Manfaat pembuktian terbalik dalam penyelesaian sengketa konsumen memberikan perlindungan kepada konsumen yang dalam kenyataannya menempati posisi ekonomi yang lebih rendah daripada pelaku usaha. Di samping itu, pembebanan tanggungjawab kepada pelaku usaha dapat lebih menumbuhkan kesadarannya atas produk yang dihasilkannya serta dapat menghindari terjadinya kesengajaan atau kealpaan dalam produksi barang atau

jasa.

Perlindungan hukum bila dijelaskan harfiah dapat menimbulkan banyak persepsi. Sebelum mengurai perlindungan hukum dalam makna yang sebenarnya dalam ilmu hukum, menarik pula untuk mengurai sedikit mengenai pengertian-pengertian yang dapat timbul dari penggunaan istilah perlindungan hukum, yakni Perlindungan hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak cederai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu.²⁶

Setiap pelaku usaha dibebani tanggung jawab atas perilaku yang tidak baik yang dapat merugikan konsumen. Pengenaan tanggung jawab terhadap pelaku usaha digantungkan pada jenis usaha atau bisnis yang digeluti. Bentuk dari tanggung jawab yang paling utama adalah ganti kerugian yang dapat berupa pengembalian uang, atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan.

Dimana dalam hal perjanjian memiliki syarat sah perjanjian dalam pasal 1320 KUH Perdata diantaranya ialah sebagai berikut:

- a. Kesepakatan para pihak kesepakatan berarti ada persesuaian kehendak yang bebas antara para pihak mengenai hal-hal pokok yang diinginkan dalam perjanjian. Dalam hal ini, antara para pihak harus mempunyai kemauan yang bebas (sukarela) untuk mengikatkan diri, di mana

²⁶ Sudaryatmo, et. al., 2003. *Konsumen Menggugat*, Pramedia, Jakarta, hlm. 35-36.

kesepakatan itu dapat dinyatakan secara tegas maupun diam-diam. Bebas di sini artinya adalah bebas dari kekhilafan, paksaan, dan penipuan.

b. Cakap pada dasarnya semua orang cakap dalam membuat perjanjian, kecuali ditentukan tidak cakap menurut undang-undang.

c. Mengenai suatu hal tertentu

Hal tertentu artinya adalah apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak, yang paling tidak barang yang dimaksudkan dalam perjanjian ditentukan jenisnya dan merupakan barang-barang yang dapat diperdagangkan.

d. Sebab-Sebab yang halal

Sebab yang halal adalah isi perjanjian itu sendiri, yang menggambarkan tujuan yang akan dicapai oleh para pihak. Isi dari perjanjian itu tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, maupun dengan ketertiban umum.

Tanggung jawab tersebut sehubungan dengan produk yang cacat/rusak sehingga menyebabkan atau turut menyebabkan kerugian bagi pihak lain (konsumen) baik kerugian badaniah, kematian atau harta benda. Apakah yang dimaksud dengan produk cacat di Indonesia, definisi produk cacat menurut Emma Suratman, adalah: Setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya baik karena kesenagjaan atau kealpaan dalam proses produksinya maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam perdarannya atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda dalam penggunaannya sebagaimana diharapkan orang.

Tanggung jawab sosial lebih menekankan kepada pemenuhan hak dan kewajiban baik dan harus dilakukan oleh produsen maupun yang harus dilakukan oleh konsumen khususnya dan masyarakat luas pada umumnya. Hak bagi konsumen merupakan kewajiban bagi produsen, kewajiban bagi konsumen merupakan hak bagi produsen, demikian pula sebaliknya. Produsen dalam melakukan komunikasi, selain memperkenalkan dan mempromosikan nama perusahaan dan produk-produk yang ditawarkan, juga mempunyai kewajiban mendidik masyarakat. Dalam melaksanakan kegiatan komunikasi produsen harus menyatakan kondisi yang sebenarnya, baik tentang perusahaan maupun tentang produk yang ditawarkannya. Demikian pula produsen mempunyai kewajiban untuk mendidik konsumen.²⁷

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ternyata memberikan pemahaman secara normatif pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi akibat kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen harus dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) (2) (3) dan (4) dengan tidak menutup kemungkinan kewajiban ganti rugi oleh pelaku usaha tidak perlu dilakukan terhadap konsumen, apabila pelaku usaha mampu membuktikan penyebab kerusakan barang bukanlah karena kesalahan pelaku usaha melainkan konsumen sendiri.

B. Implementasi UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²⁷ H. Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, Cetakan Kesatu. Alfabeta, CV. Bandung. 2012, hal. 252.

dalam Layanan *Auto Detailing*

Implementasi UU No. 8 Tahun 1999 dalam layanan auto detailing melibatkan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar dan jelas, menjamin kualitas layanan dan produk, serta memberikan kesempatan bagi konsumen untuk menguji coba sebelum menggunakan jasa secara penuh. Konsumen juga memiliki hak untuk mendapatkan kenyamanan dan keselamatan, memilih jasa sesuai janji, dan mendapatkan ganti rugi jika terjadi cacat tersembunyi pada jasa atau produk yang digunakan. Pelaku usaha wajib menginformasikan potensi kerusakan atau cacat pada komponen kendaraan atau bahan yang digunakan, serta memberikan garansi yang sesuai dengan standar.

Pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat pada Pasal 4, Pasal 7, Pasal 8, Pasal 11 dan Pasal 19. Dimana ketentuan pasal-pasal tersebut mengatur mengenai hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, serta tanggung jawab pelaku usaha. Pengaturan mengenai cacat produk ini tidak akan berjalan dengan baik jika tidak didukung dengan kesadaran semua pihak yang terlibat di dalamnya. Kesadaran semua pihak diperlukan untuk dapat memberikan hal positif bagi perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, khususnya dalam permasalahan mengenai cacat produk.

Tanggung jawab hukum yang disebabkan oleh keadaan tertentu produk (cacat atau membahayakan orang lain), tanggung jawab ini sifatnya mutlak (*strict-liability*) atau semua kerugian yang diderita seorang pemakai

produk cacat atau membahayakan diri sendiri dan orang lain merupakan tanggung jawab mutlak dari pembuat produk atau mereka yang dipersamakan dengannya. Dengan diterapkannya tanggung jawab mutlak itu, pelaku usaha telah dianggap bersalah atas terjadinya kerugian pada konsumen akibat produk cacat yang bersangkutan (tanggung jawab tanpa kesalahan “*liability without fault*”), kecuali apabila ia dapat membuktikan sebaliknya bahwa kerugian itu bukan disebabkan produsen sehingga tidak dapat dipersalahkan padanya.

Perlindungan konsumen sejatinya lebih menitik beratkan pada perlindungan terhadap apa yang Hak dan Tanggung Jawab seorang konsumen dan pelaku usaha. Atau juga dapat dikatakan adanya UU PK untuk menjamin hubungan timbal balik antara pemenuhan hak dan tanggung jawab antara konsumen dan pelaku usaha. Beberapa contoh hak seorang konsumen sendiri telah diatur dalam Pasal 4 UUPK diantaranya:

1. Hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan jasa.
 2. Hak untuk mendapatkan kebebasan memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan kondisi serta jaminan yang disepakati.
 3. Hak untuk diberikan perlindungan hingga penyelesaian masalah apabila terjadi sengketa.
 4. Hak mendapatkan kompensasi ganti rugi, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan yang diungkapkan oleh produsen.
- Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan posisi tawar

konsumen yang lemah. Perlindungan hukum terhadap konsumen mensyaratkan adanya pemihakan kepada posisi tawar menawar yang lemah.²⁸ Perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu masalah yang besar, dengan persaingan global yang terus berkembang saat ini. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar menawar yang lemah.

Implementasi UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam layanan auto detailing: dimana Hak konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai layanan auto detailing yang diberikan. Dan sebagaimana Kewajiban pelaku usaha: KarTech wajib memberikan layanan sesuai standar, menjamin keamanan dan kualitas layanan, serta bertanggung jawab atas kerusakan yang terjadi akibat kelalaian. -

Penyelesaian perdamaian.²⁹

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh negara. Pentingnya suatu negara mengatur perlindungan hukum terhadap para konsumen, umumnya didasarkan pada pertimbangan aktualitas dan urgensinya. Dalam pertimbangan aktualitasnya, perlindungan hukum bagi konsumen perlu ditegakkan pada sebuah pemerintahan berdasarkan rumusan situasi yang sedang dan akan berkembang terhadap nasib konsumen.³⁰ Upaya

²⁸ Sudaryatmo, Hukum dan Advokasi Konsumen, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm.90

²⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Ponidi, selaku pemilik perusahaan kartech dalam layanan auto detailing Medan, Pada Tanggal 2 September 2025, di Medan Polonia.

³⁰ Halim B, Abdul, Hak-Hak Konsumen, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm.23

untuk melindungi kepentingan konsumen yang dilakukan melalui perangkat hukum atau Undang-undang Perlindungan Konsumen diharapkan mampu menciptakan norma hukum perlindungan konsumen dan memberikan rasa bertanggung jawab kepada dunia usaha, terutama pelaku usaha.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk mengatur segala bentuk, cara penyelesaian sengketa konsumen serta mengatur hak dan kewajiban para konsumen dengan pelaku usaha. Undang-undang ini disusun dengan tujuan untuk memberikan kepastian hukum terhadap konsumen. Demi melindungi hak konsumen, hak-hak konsumen telah diatur dalam Pasal 4 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. UUPK telah mengatur hak-hak konsumen yaitu:³¹

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan;
2. Hak untuk memilih barang serta mendapatkan barang tersebut sesuai dengan nilai tukar kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang sebenar-benarnya, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

³¹ Pasal 4 Undang-undang Nomor 4 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Alur untuk penyelesaian atas kerugian konsumen dengan musyawarah tersebut dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen selaku para pihak yang melakukan kegiatan transaksi tersebut, yang dimana hasil musyawarah yang diharapkan terjadi yaitu antara penggantian barang ataupun pengembalian sejumlah uang. Namun, apabila musyawarah tersebut tidak mencapai mufakat yang diharapkan, maka musyawarah baik secara konsiliasi maupun mediasi dituangkan dalam perjanjian tertulis yang dituangkan dalam bentuk keputusan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), selambat-lambatnya 21 hari kerja sejak permohonan diterima di sekretariat BPSK.

Tugas dan wewenang dari BPSK meliputi pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, yang selain sebagai media penyelesaian sengketa juga dapat menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melanggar larangan-larangan tertentu yang dikenakan bagi pelaku usaha. Kehadiran UUPK menjadi tonggak sejarah perkembangan hukum perlindungan

konsumen di Indonesia. Diakui, bahwa undang-undang tersebut bukanlah yang pertama dan yang terakhir, karena sebelumnya telah ada beberapa rumusan hukum yang melindungi konsumen tersebar dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Undang-undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum materiil, maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen.

Dalam konteks hukum kontrak, perjanjian merupakan suatu kesepakatan yang dilakukan antara dua pihak yang saling terlibat, yakni konsumen dan pelaku usaha, yang keduanya memiliki hak dan kewajiban yang jelas. Pelaku usaha bertanggung jawab untuk menyediakan barang atau jasa yang telah disepakati, sesuai dengan kualitas dan standar yang telah dijanjikan, sementara konsumen berkewajiban untuk memenuhi kewajibannya berupa pembayaran harga yang telah ditentukan dalam perjanjian tersebut. Obyek utama dalam perjanjian ini adalah barang atau jasa yang diperdagangkan, yang mana, dalam hal pelaku usaha, produk yang dijual harus memenuhi kriteria atau spesifikasi yang telah diiklankan atau dipromosikan kepada konsumen, serta harus bebas dari cacat atau kerusakan yang dapat merugikan konsumen. Keberadaan harga dalam perjanjian jual beli juga memiliki peranan yang sangat penting, mengingat harga merupakan elemen yang tidak hanya menjadi dasar dalam transaksi, tetapi juga sebagai acuan bagi kedua belah pihak dalam menyelesaikan kewajiban mereka. Oleh karena itu, pelaku usaha harus memastikan bahwa harga yang diumumkan atau disepakati jelas, transparan, dan tidak menyesatkan, agar konsumen dapat mengetahui dengan pasti jumlah biaya

yang harus mereka bayar, sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur agar harga yang diumumkan tidak menimbulkan kebingungan atau kerugian bagi konsumen. Sedangkan Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 pasal berbunyi tentang kewajiban konsumen. Seperti

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa .
3. Membayar sesuai nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kemudian pada pasal 7 dan pasal 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang mengatur ketentuan hak dan kewajiban pelaku usaha berikut rincian pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi .

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.

3. Hak untuk melakukan pembelaan dari sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya .

Selanjutnya, dalam pasal 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur kewajiban pelaku usaha yang berbunyi:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.

6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.³⁴

Apabila konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha maka konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang telah didapatkan dalam sebuah kesepakatan dalam layanan *auto detailing* yang dilakukan. Dan apabila adanya tidak kecocokan dalam gambar ataupun kualitas produk konsumen berhak melakukan sebuah tuntutan kepada produsen. Definisi implementasi adalah tindakan dari keseluruhan proses untuk mencapai tujuantujuan yang telah ditetapkan.³⁵

34 3Republik Indonesia. 1999. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

35 Iwan Apriandi, Implementasi Qanun Nomor II Tahun 2002 tentang Syariat Islam di Kota Langsa, 2017, h.2

Dalam setiap perjanjian yang dibuat oleh para pihak pasti mengandung suatu hal yang disebut dengan “prestasi”. Pengaturan mengenai prestasi dalam perjanjian dijelaskan pada Pasal 1234 KUHPerdara yang menyatakan bahwa: ”Perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu”. Sebaliknya, wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur (Salim HS, 2008: 180). Pengaturan mengenai wanprestasi ditemukan pada Pasal 1243

KUHPerdata yang menyatakan bahwa: "Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan". Didasarkan pada Pasal 1338 Ayat (1) KUHPerdata, perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak mengikat para pihak yang terlibat untuk mematuhi. Tetapi dalam praktiknya seringkali para pihak tidak mematuhi kesepakatan perjanjian yang telah dibuat. Wanprestasi bisa terjadi pada kedua belah pihak perjanjian, baik itu penjual maupun pembeli, tetapi fokus penulis pada penelitian ini yaitu wanprestasi yang dilakukan oleh penjual sehingga menimbulkan kerugian bagi pembeli.

Ganti rugi merupakan sarana yang dapat digunakan untuk memberikan perlindungan bagi konsumen terhadap produk cacat yang diproduksi oleh pelaku usaha. Pasal 19 ayat (2) UUPK lebih lanjut mengatur bentuk ganti rugi yang dapat diperoleh konsumen akibat mempergunakan atau mengonsumsi produk cacat (defective product) yaitu : "Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian barang / atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku". Ganti rugi dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen). Hak ini sangat terkait dengan

produk yang telah merugikan konsumen baik berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian).³²

C. Tanggung Jawab Hukum Kartech (*Auto detailing service*) atas Rusaknya Mobil Customer

Berdasarkan asas kebebasan berkontrak sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1338 Ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), yang menyatakan suatu perjanjian yang dibuat secara sah, mengikat sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.³³ Perjanjian merupakan kesepakatan yang dibuat oleh kedua belah pihak tentang sesuatu hal, dan kesepakatan tersebut merupakan ketentuan yang harus diikuti secara bersama-sama dalam rangka untuk melaksanakan perjanjian tersebut. Oleh karena itu, setiap kesepakatan harus dengan sukarela diikuti dan dipatuhi oleh pihak-pihak yang menyetujuinya. KUHPerdata memuat berbagai kaidah hukum berkaitan dengan hubungan hukum dan masalah antara pelaku usaha penyedia barang dan/atau jasa dan konsumen pengguna barang-barang atau jasa tersebut.³⁴ Pengirim atau pemilik barang dalam hal ini disebut dengan konsumen.

Tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak layanan tentunya akan mengambil tegas keputusan agar tidak terulng kembali hak yang merugikan konsumen dan juga perusahaan, dimana pihak konsumen akan mengambill jalan tengah dengan

³² Fabian Fadhly. Ganti Kerugian Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat. Bandung :Universitas Katolik Parahyangan.h, 4.

³³ Suharnoko, 2007, Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus, Kencana, Jakarta, h.3

³⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, h. 53.

cara musyawarah kepada konsumen, dimana pihak katech meminta maaf krena tidak ada perjanjian awal dimana akan terjadi hal tersebut, dimana pihak layanan akan bertanggung jawab penuh atas kerusakan yang terjadi.

Hasil wawancara menyebutkan bahwasannya alur penyelesaian dalam permasalahan ini ialah musyawarah dimana pihak katech bertanggung jawab atas kerusakan yang terjadi dengan cara mengganti I kerugikan berupa perbaikan mobil dengan cara cat ulang body dan memperbaiki goresan yang ada.

Tanggung jawab merupakan keadaan wajib yang menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa, boleh dituntut, dipermasalahkan, diperkarakan dan sebagainya. Sebagai pihak jasa pengangkutan barang.¹³ Kewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, menanggung segala sesuatunya, dan menanggung akibatnya. Tanggung jawab hukum adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun tidak disengaja. Tanggung jawab juga dapat diartikan berbuat sebagai perwujudan kesadaran atau kewajiban.³⁵ Tanggung jawab hukum adalah sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum, tanggung jawab hukum dapat diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau perilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada.

Kalau dari pihak kami tanggung jawab yang diambil yang pasti nya ganti rugi berupa uang atau bisa juga perbaikan mobil konsumen tersebut, kami akan

³⁵ Ridwan HR, 2014, Hukum Administrasi Negara, Rajawali Pers, Jakarta, h. 318

mengambil jalan tengah terlebih dahulu agar sama-sama Tidak ada yang di rugikan, tapi jika dalam kasus ini kami bertanggung jawab penuh atas kelalaian dengan cara mengganti rugi berupa pengecatan body mobil yang rusak sebelumnya dengan yang baru dan disetujui oleh konsumennya.³⁶

Dalam Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) UUPK menyatakan bahwa: pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atau kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan; dan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku. Terkait dengan pertanggungjawaban pengangkut menurut ketentuan yang diatur dalam Pasal 468 KUHD Jika barang rusak pada saat pengiriman yang bertanggung jawab adalah pengangkut. Hal ini dikecualikan oleh keadaan *overmacht*, maka pengangkut lepas dari tanggung jawab akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya.³⁷ bahwa pihak perusahaan dalam hal ini jasa layanan *auto detailing* bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang diderita oleh pihak konsumennya apabila kerugian tersebut memang diakibatkan oleh pengangkut dalam proses pengiriman barang. Tanggung jawab pelaku usaha selain beritikad baik juga menjamin kualitas suatu jasa yang ditawarkan.

³⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Ponidi, selaku pemilik perusahaan kartech dalam layanan auto detailing Medan, Pada Tanggal 2 September 2025, di Medan Polonia.

³⁷ Baskara, A. A. N. B., Udiana, I. M., & Sukranatha, A. A. K, Tanggung Jawab J&T Express Apabila Terjadi Kerusakan Dalam Pengangkutan Barang, Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, 8, (2), (2020) : 22

Konsumen memerlukan jaminan untuk barang yang/jasa yang ditawarkan, jaminan tersebut dapat digunakan sebagai jaminan kepastian hukum dari konsumen itu sendiri. Hal tersebut diatur dalam Pasal 26 UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau generasi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. Selain tanggung jawab yang diatur dalam UUPK, adapula bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha yaitu, sebagai berikut :³⁸

1. Tanggung jawab atas dasar kontrak (Contractual liability), yaitu tanggung jawab atas dasar perjanjian dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan;
2. Tanggung jawab terhadap produk (Product liability), yaitu tanggung jawab secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggung jawaban produk tersebut didasarkan pada perbuatan melawan hukum (tortius liability). Unsur-unsur dalam tortius liability adalah perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan perbuatan yang timbul;
3. Tanggung jawab pemberi jasa (Professional liability), yaitu tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami

³⁸ Supriyatni, R, Tanggung Jawab Pelaku Usaha PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. atas Penggunaan Perjanjian Baku Dihubungkan dengan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Sosiohumaniora*, 9, (3), (2007) : 232

konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan. Tanggung jawab pidana (Criminal liability), yaitu pertanggungjawaban dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan Negara.

Pelaku usaha memiliki tanggung jawab besar terhadap konsumen, terutama dalam memberikan kepastian bahwasanya produk yang diedarkan aman, layak, serta tidak mengandung cacat yang dapat merugikan. Apabila terjadi kerugian akibat produk cacat, produsen wajib bertanggung jawab sebagaimana dijabarkan pada Pasal 19 hingga Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan ini menunjukkan bahwa hukum berpihak pada perlindungan konsumen sebagai pihak yang lebih rentan dalam hubungan transaksi.

Di lapangan, posisi konsumen cenderung lebih lemah dibanding pelaku usaha, baik dari segi informasi, akses hukum, maupun kemampuan tawar-menawar. Akibatnya, konsumen sering kali tidak memiliki pilihan lain selain menerima kondisi yang ada, meskipun merugikan. Dalam situasi seperti ini, perlindungan hukum menjadi penting untuk memberi ruang untuk konsumennya memperjuangkan berbagai hak yang dimilikinya secara adil dan proporsional terhadap kekuasaan pelaku usaha.

Dalam situasi seperti itu, konsumen berpotensi mengalami kerugian, baik secara fisik, psikologis, maupun finansial. Oleh karena itu, regulasi ini hadir sebagai bentuk perlindungan preventif maupun represif dalam memberikan kepastian bahwasanya berbagai hak konsumen tidak diabaikan atau dirugikan

oleh praktik bisnis dengan tidak memiliki tanggung jawab. Pemerintah melalui undang-undang ini menegaskan bahwa pelaku usaha tidak dapat lepas tangan apabila produk yang mereka pasarkan tidak memenuhi standar mutu yang layak atau tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen. Seluruh wujud kerugian yang muncul dengan menjadi akibat atas kegagalan produk dalam memenuhi kualitas dan keamanan yang dijanjikan menjadi tanggung jawab penuh pelaku usaha.³⁹ Lebih jauh lagi, regulasi ini menegaskan pentingnya hak atas informasi yang benar, terbuka, serta menjunjung tinggi kejujuran terkait dengan karakteristik, manfaat, dan ketentuan penggunaan barang dan/atau jasa, sehingga konsumen dapat mengambil keputusan secara sadar dan bertanggung jawab. Tidak kalah penting, konsumen juga berhak memperoleh edukasi dan bimbingan mengenai konsumsi yang sehat, cerdas, dan aman, yang merupakan bagian dari upaya membangun masyarakat yang kritis dan melek terhadap hak-haknya sebagai konsumen. Selain itu, perlindungan ini mencakup hak untuk memperoleh advokasi dan pembelaan hukum, termasuk dalam penyelesaian sengketa secara adil dan proporsional ketika terjadi pelanggaran hak.

Dalam ranah perlindungan konsumen, individu yang membeli atau menggunakan produk dan layanan memiliki hak fundamental untuk menyuarakan pengalaman mereka. Ini mencakup kebebasan untuk mengajukan keluhan, menyampaikan kritik konstruktif, serta mengekspresikan opini tanpa hambatan. Lebih dari sekadar kebebasan berbicara, sistem ini juga menjamin

³⁹ Flora Pricilla Kalalo and Anna S Wahongan, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Lex Privatum IX*, no. 4 (2021): 151–57.

perlakuan yang beretika, adil, dan bebas dari diskriminasi, baik yang bersifat terang-terangan maupun terselubung. Krusialnya, apabila terdapat ketidakcocokan diantara barang maupun jasa yang diterimanya melalui ekspektasi atau kesepakatan, atau jika produk/layanan tersebut gagal berfungsi semestinya, konsumen mempunyai hak yang tanpa bisa diganggu gugat dalam menuntut pemulihan. Bentuk pemulihan ini dapat berupa kompensasi finansial, penggantian produk, atau ganti rugi lainnya yang setimpal dengan kerugian yang diderita, menunjukkan komitmen sistem terhadap keadilan restoratif bagi pihak konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan hal yang esensial untuk mencegah terjadinya kerugian yang mungkin timbul akibat aktivitas ekonomi, terutama dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam hal ini, undang-undang perlindungan konsumen berfungsi sebagai landasan hukum guna menjamin hak-hak konsumen

dari potensi penyalahgunaan atau kelalaian. Tanggung jawab pelaku usaha menjadi sangat penting ketika produk atau jasa yang ditawarkan tidak sesuai dengan standar mutu atau ekspektasi yang dijanjikan, karena hal tersebut dapat menimbulkan kerugian material maupun non-material bagi konsumen.

Selain menegaskan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur secara tegas mengenai pertanggungjawaban pidana pelaku usaha dalam konteks pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Salah satu mekanisme penting yang diadopsi adalah konsep pembuktian terbalik, yang mensyaratkan pelaku usaha untuk membuktikan

ketiadaan unsur kesalahan dalam kasus yang melibatkan tuntutan pidana, sebagaimana diatur dalam Pasal 22 UU Perlindungan Konsumen. Hal ini berlaku khususnya dalam situasi di mana pelaku usaha dituduh melakukan tindakan yang merugikan, mencemari, atau merusak konsumen melalui produk atau jasa yang mereka tawarkan. Penerapan prinsip ini mencerminkan keseriusan hukum Indonesia dalam memberikan perlindungan maksimal bagi konsumen, sekaligus mendorong pelaku usaha untuk lebih berhati-hati dan bertanggung jawab dalam setiap aspek penyediaan barang dan jasa.

Konsep tanggung jawab produk menjadi aspek krusial dalam pembahasan ini, karena ia mengikat pelaku usaha secara hukum atas dampak negatif yang mungkin timbul dari penggunaan produk atau jasa mereka. Tanggung jawab ini bukan sekadar kewajiban moral, melainkan juga landasan hukum untuk tindakan pidana yang dapat diambil guna melindungi konsumen dari potensi kerugian yang serius. Maka dengan itu, UU Perlindungan Konsumen tidak hanya menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilindungi, tetapi juga menuntut pelaku usaha untuk memikul beban pertanggungjawaban yang proporsional dan tegas dalam memastikan keamanan, kualitas, dan integritas produk serta layanan yang mereka tawarkan di pasar. Jika pelaku usaha gagal membuktikan hal tersebut, maka secara hukum mereka bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan. Penerapan prinsip pembuktian terbalik ini merupakan upaya legislator untuk menciptakan keseimbangan kedudukan diantara pelaku usaha serta konsumennya yang pada kenyataannya ada dalam posisi yang jauh lebih lemah. Meski demikian, dalam

praktik, konsumen masih menghadapi berbagai kendala dalam mendapatkan kompensasi, terutama ketika produk yang digunakan kurang memberikan informasi yang memadai dan transparan.

Situasi ini membuka peluang bagi pelaku usaha untuk menyalahgunakan ketidaktahuan konsumen atau bahkan menyesatkan mereka, yang tentu bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen yang seharusnya mengedepankan keadilan dan transparansi. Disebabkan hal tersebut, penting untuk para pelaku usaha dalam tidak hanya tunduk pada ketentuan hukum semata, tetapi juga secara proaktif menghormati hak konsumen, khususnya hak atas informasi yang lengkap dan benar. Pengaturan tanggung jawab berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus dijadikan dasar etis dan legal dalam memastikan pelaku usaha bertindak secara akuntabel, sehingga konsumen terlindungi dari praktik bisnis yang merugikan dan dapat memperoleh keadilan secara nyata.⁴⁰

Ketidakkelengkapan informasi ini menjadi faktor utama yang menguatkan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi yang layak. Bentuk tanggung jawab ini meliputi pemberian kompensasi finansial, penggantian barang atau jasa dengan kualitas setara, serta pemenuhan kebutuhan perawatan kesehatan bagi konsumen yang terdampak, semuanya harus sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Kewajiban pelaku usaha tidak hanya

⁴⁰ Firzhal Arzhi Jiwantara, Anies Prima Dewi, and Ady Supryadi, "Tanggung Gugat (Pertanggungjawaban) Pemerintah Di Indonesia Dan Netherland," *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1, no. 7 (2022): 2242–52, <http://fhukum.unpatti.ac.id/artikel/korupsi/253analisisitentang-tanggung-gugatdalam-kontrak-pengadaanbarang->.

terbatas pada pemenuhan standar produk, melainkan juga mencakup aspek keterbukaan informasi yang menjadi pondasi perlindungan konsumen. Hal ini menegaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha adalah komprehensif dan menuntut sikap proaktif dalam memenuhi hak konsumen, agar tercipta hubungan bisnis yang adil dan berkeadilan sosial.⁴¹

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha maupun importir terdapat pula tanggung jawab yang dapat dibebankan bilamana terdapat unsur cacat tersembunyi pada produk yang diatur dalam KUHPerdata, yaitu pelaku usaha harus menanggung barang tersebut cacat tersembunyi baik mengetahui atau tidak mengetahui cacat tersembunyi itu. Dalam memberikan pertanggungjawaban terkait produk cacat yang merugikan konsumen Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan tiga bentuk sanksi yaitu berupa sanksi perdata, pidana dan administratif.⁴² Dilihat dari segi ini, konsumen jelas sangat diringankan dari beban untuk membuktikan kesalahan produsen yang relatif sangat sukar diatur.

Dalam hal ini beban pembuktian justru dialihkan kepada pihak pelaku usaha untuk membuktikan bahwa ia tidak melakukan kesalahan yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Istilah “product liability” (tanggung jawab produk) pertama kali muncul dalam dunia peransurashian di Amerika Serikat. Apabila hendak mengajukan tuntutan atau klaim dilakukan dengan berdasarkan pada hal-

⁴¹ Miranda Tamengge, “Kajian Yuridis Tentang Sewa Menyewa Sebagai Perjanjian Konsensuil Berdasarkan Pasal 1548 Kuhperdata,” *Lex Privatum* 6, no. 7 (2018): 54–61.

⁴² Ningrum Natasya Sirait, *Asosiasi dan Persaingan Usaha Tidak Sehat*, Medan: Pustaka Bangsa Press, 2003, hal. 89-94.

hal sebagai berikut: pelanggaran jaminan (breach of warranty); kelalaian (negligence); tanggung jawab mutlak (strict liability).”⁴³ Tanggung jawab produk (product liability) adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (producer, manufacture) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (processor, assembler) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (seller, distributor) produk tersebut.⁴⁴ Keefektifan penerapan prinsip tanggung jawab produk masih jauh dari harapan. Hambatan tersebut dilatar belakangi oleh sudut pandang pelaku usaha dan juga pola pikir yang berkembang diantara konsumen. Terdapat dua faktor yang menyebabkan kurang efektifnya prinsip tanggung jawab produk, yaitu antara lain:

(1) masih banyak konsumen yang tidak mengajukan gugatan atas tanggung jawab produk; dan

(2) kedudukan pelaku usaha yang lebih kuat dibandingkan dengan konsumen.

Pada ketentuan hukum perdata yang berlaku pihak konsumen yang mengalami kerugian atas produk atau barang yang cacat dapat menuntut ganti kerugian secara langsung, tuntutan dapat diajukan berdasarkan telah terjadinya perbuatan melawan hukum yang berdasarkan pada Pasal 1365 KUHPerdata. Namun apabila seorang konsumen yang mengalami kerugian akibat produk cacat, apabila berdasarkan tuntutan perbuatan melanggar hukum atas kesalahan,

⁴³ Andrew Carl Spacone, “The Emergency Of Strict Liability: A Historical Perspective And Other Consideration Including Senate 100”, *Journal Of Products Liability*, Vol. 8, Juni 2021, hal. 273-274.

⁴⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2014, hal. 101.

terdapat kelemahan dalam penerapan Pasal 1365 KUHPerdara dalam bidang pembuktian kesalahan, sementara pada kenyataannya konsumen sebagai penggugat tidak mudah untuk membuktikannya. Peraturan mengenai cacat produk sebenarnya telah diatur dalam KUHPerdara, khususnya mengenai “cacat tersembunyi”. Peraturan mengenai pertanggungjawaban cacat produk dalam KUHPerdara terdapat dalam Pasal 1504. Pasal tersebut mewajibkan penjual untuk bertanggung jawab terhadap penggunaan produk yang dijualnya.

Dalam hal ini penjual dapat merupakan pelaku usaha atau produsen. Pasal tersebut juga menekankan jika pembeli menemukan cacat pada barang yang dibelinya, maka pembelian tersebut dapat dibatalkan atau sekurangnya pembeli dapat meminta pengurangan harga barang. Pengaturan dalam KUHPerdara ini menunjukkan bahwa pengaturan terhadap cacat produk sesungguhnya telah diatur dalam Hukum Positif di Indonesia. Pengaturan pada KUHPerdara ini bersifat umum, Pasal 1505 KUHPerdara selanjutnya menekankan bahwa pada ganti kerugian yang diberikan hanya sebatas pada adanya cacat tersembunyi dan bukan pada cacat yang terlihat oleh konsumen. Selanjutnya pada Pasal 1507 KUHPerdara juga mengatur mengenai mekanisme ganti rugi bagi konsumen terhadap barang yang mengalami cacat produk. Konsumen dapat menuntut ganti rugi dengan pengembalian seluruhnya terhadap barang yang dijual oleh pelaku usaha atau tetap dapat memiliki barang tersebut dengan mekanisme penggantian setengah biaya harga pembelian.

Dapat dilihat bahwa adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha akibat

memperoduksi atau mengeluarkan barang-barang cacat/berbahaya tersebut di pasaran. Dengan menempatkan/mengedarkan barang-barang di pasaran berarti produsen menjamin bahwa barang-barang tersebut aman dan pantas untuk digunakan dan bilamana terbukti tidak demikian maka dia harus bertanggung jawab. Tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ini meliputi segala kerugian yang dialami oleh konsumen. Konsumen juga dapat mengalami kerugian atas harga barang serta menderita suatu penyakit sekaligus. Misalnya saja pada konsumen mobil yang dimana mobilnya terbakar karena ada permasalahan produksi dari mesin mobil. Dalam hal ini konsumen mengalami kerugian atas harga barang dan juga dapat mengalami penyakit akibat peristiwa tersebut.

Penyelesaian sengketa dalam hal ini dapat dilakukan melalui pengadilan dan diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat dilakukan dengan gugatan individu dan juga memperhatikan legal standing dari pihak yang mengajukan gugatan. Sedangkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan dengan melalui lembaga-lembaga terkait perlindungan konsumen seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dasar hukum mengenai penyelesaian sengketa konsumen ini diatur pada Pasal 45 ayat (2) dikatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dapat dilakukan secara sukarela (melalui pengadilan atau diluar pengadilan) sesuai dengan pilihan para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Perihal mengenai hal ini diatur dalam Pasal 49 sampai dengan Pasal 58 Undang-Undang Nomor 8 Tahun

1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 47 dikatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak terjadi kembali atau tidak terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penyelesaian sengketa melalui BPSK diharapkan dapat menjawab tuntutan dari asas beracara di pengadilan sederhana, cepat, dan murah.

Tugas BPSK diatur dalam Pasal 52 yang antara lain meliputi konsultasi perlindungan konsumen, menyelesaikan sengketa melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi, menerima aduan, memutuskan ada tidaknya kerugian konsumen, menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha pelanggar undang-undang, dan lain-lain. Dalam menyelesaikan sengketa BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 hari setelah gugatan diterima. Putusan majelis bersifat final dan mengikat, artinya tidak ada lagi mekanisme upaya banding terhadap putusan BPSK. Para pihak yang menempuh penyelesaian sengketa melalui BPSK harus menerima keputusan BPSK karena putusan tersebut final dan mengikat

Layanan auto detailing tentunya memiliki tanggung jawab dalam proses pelaksanaan pengiriman barang. Tanggung jawab tidak hanya dimaknai sebagai tanggung jawab yang bersifat voluntarily, namun juga lebih jauh dimaknai sebagai sebuah kewajiban hukum yang memiliki sifat mandatory sehingga

memunculkan sanksi apabila kewajiban hukum yang lahir tidak dilaksanakan.⁴⁵

Oleh karena itu, sifat mandatory yang erat kaitannya dengan tanggung jawab yuridis, tanggung jawab dapat ditemui dari subjek hukum yang berbentuk pelaku usaha, setiap orang, pemegang hak/izin, serta badan usaha/bentuk usaha.

Nantinya walaupun yang melakukan kesalahan atau yang mengakibatkan kerusakan barang adalah pihak layanan *auto detailing*, pihak layanan atau perusahaan tetap dianggap bertanggung jawab. Merujuk pada Pasal 468 ayat (3) KUHD: “Ia bertanggung jawab untuk perbuatan dari segala mereka, yang dipekerjakannya, dan untuk segala benda yang dipakainya dalam menyelenggarakan pengangkutan tersebut”.

Banyaknya kewajiban yang dibebankan UUPK kepada pelaku usaha, pelaku usaha harus lebih berhati-hati dalam menjalankan usahanya. Mengenai perjanjian tersebut, selain melanggar Pasal 4 huruf c, huruf d dan Pasal 7 huruf a, b dan g UUPK, ternyata Penjual juga melanggar Pasal 8 ayat 2 UUPK tentang pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud, yaitu Penjual memperdagangkan mobil yang rusak atau cacat tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar terhadap mobil tersebut. Menurut Pasal 1234 KUH Perdata, terdapat tiga (tiga) jenis kewajiban yang dimiliki oleh pihak dalam suatu perjanjian, yaitu: kewajiban untuk menyerahkan

⁴⁵ Riama Susmayanti, “Konsep Tanggung Jawab Sosial dalam Perundang-Undangan di Indonesia”, *Arena Hukum*, Vol. 7 No. No.3, 2014, h. 7.

barang kepada pihak tertentu, kewajiban untuk melakukan perbuatan tertentu, dan kewajiban untuk tidak melakukan perbuatan tertentu

Setiap pihak dalam suatu perjanjian tidak serta merta merasa puas dengan hasil yang diperolehnya; misalnya, pelanggan tidak selalu merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Dalam hal ini, produsen berkewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen agar konsumen tidak merasa dirugikan apabila pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan. Asas-asas yang terdapat dalam hukum perjanjian adalah:⁴⁶

1. Asas Konsensualisme (persesuaian kehendak). Asas ini berkaitan dengan lahirnya suatu perjanjian. Kata konsensualisme berasal dari kata consensus yang berarti sepakat. Hal ini berarti bahwa pada dasarnya suatu perjanjian timbul sejak saat tercapainya konsensus atau kesepakatan atau kehendak yang bebas antara para pihak yang melakukan perjanjian. Asas konsensualitas ini tercermin dalam unsur pertama. Pasal 1320

KUHPerdata yang menyebutkan “sepakat mereka yang mengikatkan diri”, artinya dari asas ini menurut Subekti adalah “pada dasarnya perjanjian dan perikatan yang timbul karenanya itu sudah dilahirkan sejak detik tercapainya kesepakatan”, sedangkan Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya”. Asas konsensualisme mempunyai arti yang

⁴⁶ Maryati Bachtiar, 2007. Buku Ajar Hukum Perikatan, (Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pendidikan UNRI), hlm. 67-71

terpenting, yaitu bahwa untuk melahirkan perjanjian adalah cukup dengan dicapainya kata sepakat mengenai hal-hal pokok dari perjanjian tersebut, dan bahwa perjanjian sudah lahir pada saat atau detik tercapainya consensus.

2. Asas kebebasan berkontrak (*contract vrijheid*) Asas kebebasan berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara, yang berbunyi: Dari perkataan „semua“ dapat ditafsirkan, bahwa masyarakat diberikan kebebasan yang seluas-luasnya untuk membuat perjanjian yang berisi apa saja asal melanggar ketertiban umum dan kekusilaan, dan perjanjian itu mengikat para pihak yang membuat seperti mengikatnya suatu Undang-Undang, seperti halnya yang telah ditentukan dalam Pasal 1337 KUHPerdara. Adapun kebebasan untuk membuat perjanjian itu terdiri dari dari beberapa hal, yaitu:⁴⁷

- a) Kebebasan untuk mengadakan atau tidak mengadakan perjanjian.
- b) Bebas untuk mengadakan perjanjian dengan siapa saja.
- c) Bebas untuk menentukan isi perjanjian yang dibuatnya.
- d) Kebebasan untuk menentukan bentuk perjanjian, dan
- e) Kebebasan untuk menentukan terhadap hukum mana perjanjian itu akan tunduk.

3. Asas kekuatan mengikatnya perjanjian (*pacta sunt servanda*) Asas kekuatan mengikat atau *pacta sunt servanda* berarti bahwa perjanjian

⁴⁷ A. Qirom Syamsudin meliala, 2004. Pokok-pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangan, (Yogyakarta: Liberty), hlm. 9

yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi para pihak yang membuatnya. Asas ini berkenaan dengan akibat dari adanya suatu perjanjian.⁴⁸

4. Asas itikad baik (*tegoeder trouw*) Semua perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, seperti yang tercantum dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara. Jadi dalam perikatan yang dilahirkan dalam perjanjian, maka para pihak bukan hanya terikat oleh kata-kata perjanjian itu dan oleh kata-kata ketentuanketentuan perundang-undangan mengenai perjanjian itu, melainkan juga oleh itikad baik.
5. Asas keperibadian (*personality*) Asas keperibadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan/atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perorangan saja. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUHPerdara. Pasal 1315 KUHPerdara menegaskan: “Pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri.” Inti ketentuan ini sudah jelas bahwa untuk mengadakan suatu perjanjian, orang tersebut harus untuk kepentingan dirinya sendiri. Pasal 1340 KUHPerdara berbunyi: “Perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya”. Hal ini mengandung maksud bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya.

Menurut pasal 1338 KUHPerdara semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perjanjian itu

⁴⁸ Subekti, 2004. Pokok-pokok Hukum Perdata (Jakarta: P.T. Intermasa,), hlm. 127

tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang oleh Undang-Undang di nyatakan cukup untuk itu. Perjanjian itu harus dilakukan dengan iktikad baik oleh para pihak.⁴⁹

Istilah “semua” maka pembentuk undang-undang menunjukkan bahwa perjanjian yang dimaksud bukanlah semata-mata hanya perjanjian bernama, tetapi juga tidak meliputi perjanjian tidak bernama. Dengan istilah “secara sah” pembantu undang-undang untuk menunjukkan bahwa pembuatan perjanjian harus menurut hukum.

Secara sah artinya adalah bahwa pembuatan perjanjian harus memenuhi syarat-syarat sah suatu perjanjian yang terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Perjanjian yang sah menimbulkan suatu akibat yakni perjanjian tersebut tidak dapat ditarik kembali secara sepihak kecuali dengan sepakat antara kedua belah pihak.

168

Menurut Pasal 1381 KUHPerdara terdapat 10 (sepuluh) cara berakhirnya perjanjian, yakni:⁵⁰

1. Pembayaran adalah setiap pemenuhan perjanjian secara sukarela, misalnya pembayaran uang oleh pembeli, pemenuhan perjanjian kerja oleh buruh. Yang dimaksud pembayaran oleh hukum perikatan bukan sebagaimana ditafsirkan dalam bahasa pergaulan sehari-hari, yaitu

⁴⁹ Mariam Darus Badruzaman, 2005. Perjanjian Kredit Bank, (Bandung: Alumni), hlm.

⁵⁰ Komariah, Hukum Perdata, 2008. (Malang: UMM Press), hlm. 200

pembayaran sejumlah uang, tetapi setiap tindakan pemenuhan prestasi, bagaimana pun sifat dari prestasi tersebut. Penyerahan barang oleh penjual, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu merupakan pemenuhan dari prestasi atau tegasnya adalah pembayaran.

2. Penawaran pembayaran tunai diikuti dengan penyimpanan atau penitipan. Penawaran pembayaran tunai yang diikuti oleh penyimpanan diatur di dalam Pasal 1404 KUHPerdara. Penawaran pembayaran tunai terjadi apabila dalam suatu perjanjian kreditur tidak bersedia menerima prestasi yang dilakukan oleh debitur. Untuk membebaskan diri dari perikatan tersebut, maka kreditur dapat melakukan penawaran pembayaran tunai. Prosedur penawaran tersebut diatur pada Pasal 1405 KUHPerdara. Penawaran pembayaran tunai tersebut diikuti dengan penitipan dari benda atau uang yang akan diserahkan di Pengadilan Negeri.
3. Pembaharuan Utang (Novasi) Menurut Pasal 1413 KUHPerdara ada 3 (tiga) macam jalan untuk melaksanakan pembaharuan utang (novasi), yaitu:
 - a. Apabila seorang yang berhutang membuat suatu perikatan utang baru guna orang yang mengutangkan kepadanya, yang menggantikan utang yang lama, yang dihapuskan karenanya.
 - b. Apabila seorang berhutang baru ditunjuk untuk menggantikan orang berhutang lama, yang oleh si berpiutang dibebaskan dari perikatannya.

- c. Apabila sebagai akibat suatu persetujuan baru, seseorang berpiutang ditunjuk untuk menggantikan orang berpiutang lama, terhadap siapa siberutang dibebaskan dari perikatannya.
4. Penjumpaan utang atau kompensasi Kompensasi terjadi apabila dua orang saling berhutang satu pada yang lain dengan mana hutang-hutang antara kedua orang tersebut dihapuskan, oleh undang-undang ditentukan bahwa diantara kedua orang tersebut telah terjadi suatu perhitungan menghapuskan perikatannya
5. Pencampuran utang Pencampuran utang adalah salah satu hapusnya perikatan karena kedudukan sebagai kreditur dan debitur berkumpul pada satu orang. Pencampuran ini terjadi secara otomatis atau demi hukum. Dalam hal ini demi hukum hapuslah perikatan yang semula ada diantara kedua belah pihak tersebut (Pasal 1436 KUHPerdara).
6. Pembebasan utang Pembebasan utang adalah pernyataan dengan tegas si berpiutang atau sikreditur bahwa ia tidak menghendaki lagi prestasi dari sidebitur dan melepaskan haknya atas pembayaran atau pemenuhan perjanjian. Apabila terjadi pembebasan utang, maka hapuslah hubungan utang piutang antara kreditur dan debitur. Pembebasan utang tidak boleh dipersangkakan, tetapi harus dibuktikan.
7. Musnahnya barang yang terutang Menurut Pasal 1444 KUHPerdara, jika barang tertentu yang menjadi objek perjanjian musnah, tidak dapat lagi diperdagangkan atau hilang, maka perikatan hapus. Dengan syarat musnahnya atau hilangnya barang itu diluar kesalahan si berpiutang

(debitur) dan sebelum ia lalai menyerahkannya. Jadi menurut ketentuan tersebut, apabila barang yang menjadi musnah di luar kesalahan debitur, maka debitur tidak diwajibkan memberikan prestasinya kepada kreditur. Namun ketentuan tersebut hanya adil pada perjanjian Cuma-cuma. Sedangkan dalam perjanjian timbal balik/ atas beban menurut Pasal 1445 KUHPerdata, jika barang yang menjadi objek perjanjian musnah diluar kesalahan debitur, maka debitur harus tetap melakukan prestasi kepada kreditur. Artinya kreditur tetap memberikan hak-hak atau tuntutan tuntutan ganti rugi kepada kreditur.

8. Batal atau pembatalan Batal atau pembatalan yang dimaksud dalam hal ini adalah dapat dibatalkan. Sebab apabila perjanjian itu batal demi hukum maka tidak ada satu perikatan hukum yang dilahirkan karenanya, sehingga tentu saja tidak dapat dihapuskan. Berlakunya syarat batal Berlaku syarat batal maksudnya adalah syarat yang apabila dipenuhi akan menghentikan atau mengakhiri perjanjiannya, dan membawa segala sesuatu kembali kepada keadaan semula seolah-olah tidak pernah ada suatu perjanjian.
9. Berlakunya syarat batal ini berkaitan dengan adanya perjanjian bersyarat dengan syarat batal, yaitu perikatan yang berdasarkan pada peristiwa yang masih akan datang dan yang masih belum tentu terjadi secara membatalkan perikatan.
10. Lewatnya waktu dan verjaring Lewat waktu dan daluwarsa adalah suatu supaya untuk memperoleh sesuatu atau untuk dibebaskan dari suatu

perikatan dengan lewatnya suatu waktu tertentu dan atas syarat-syarat yang ditentukan oleh undang-undang. Daluwarsa untuk dibebaskan dari perikatan (atau suatu tuntutan) dinamakan “daluwarsa extintif”. Ketentuan mengenai daluwarsa diatur pada Pasal 1967 KUHPerdara. apa yang telah diwajibkan kepadanya. Menurut hukum, tanggung jawab juga merujuk pada akibat atau konsekuensi dari kebebasan seseorang untuk melakukan perbuatan, yang berkaitan dengan etika atau moralitas dalam tindakan tersebut. Konsep ini mencakup tanggung jawab untuk menanggung segala konsekuensi yang muncul dari tindakan atau keputusan seseorang, baik secara hukum maupun moral. Salah satu pilar utama penegakan hukum dan etika dalam kehidupan bermasyarakat adalah tanggung jawab.

Tanggung jawab perusahaan merupakan elemen penting untuk menjaga keberlanjutan operasional. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk bersikap peduli, tanggap, dan bertanggung jawab terhadap hak dan kepentingan pihak lain. Secara umum, tanggung jawab ini mencakup kewajiban perusahaan untuk memastikan produk atau jasa yang dihasilkan aman, berkualitas, dan sesuai dengan harapan konsumen. Jika terjadi pelanggaran, perusahaan dapat dituntut berdasarkan berbagai ketentuan hukum yang berlaku.

Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Undang-undang ini memberikan landasan hukum

yang kuat bagi konsumen untuk mendapatkan ganti rugi jika dirugikan akibat produk cacat.

1. Dasar Hukum Kewajiban Ganti Rugi Beberapa pasal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang relevan terkait kewajiban ganti rugi akibat produk cacat antara lain :
 - a. Pasal 19 ayat (1): Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
 - b. Pasal 19 ayat (2) : Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang/jasa sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, atau pemberian kompensasi yang sesuai.
 - c. Pasal 20 : Pelaku usaha bertanggung jawab jika produk yang dihasilkan atau diperdagangkan mengandung cacat tersembunyi yang tidak diketahui konsumen pada saat pembelian.
 - d. Pasal 22 : Pelaku usaha wajib menarik barang dari peredaran jika barang tersebut terbukti berbahaya bagi konsumen.
2. Kriteria Produk Cacat Produk dapat dianggap cacat jika tidak memenuhi standar mutu, keamanan, atau manfaat yang dijanjikan atau yang secara wajar diharapkan oleh konsumen. Cacat pada produk dapat berupa :
 - a. Cacat produksi : Cacat yang terjadi selama proses pembuatan produk.

- b. Cacat desain : Cacat yang ada pada rancangan produk itu sendiri, sehingga berpotensi membahayakan konsumen.
 - c. Cacat informasi (warning defect) : Kurangnya informasi atau peringatan yang memadai mengenai risiko penggunaan produk.
3. Proses Pengajuan Ganti Rugi Konsumen yang merasa dirugikan akibat produk cacat dapat mengajukan klaim ganti rugi kepada pelaku usaha. Prosesnya dapat dilakukan secara :
- a. Musyawarah : Konsumen dan pelaku usaha berupaya mencapai kesepakatan ganti rugi secara damai.
 - b. Mediasi : Jika musyawarah tidak berhasil, konsumen dapat meminta bantuan mediator (pihak ketiga yang netral) untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa.
 - c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) : Konsumen dapat mengajukan gugatan ke BPSK jika mediasi tidak membuahkan hasil. BPSK akan memeriksa dan memutuskan sengketa tersebut.
 - d. Pengadilan : Jika konsumen tidak puas dengan putusan BPSK, atau jika kasusnya kompleks, konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan.
4. Pembuktian Dalam mengajukan klaim ganti rugi, konsumen perlu membuktikan beberapa hal, antara lain:
- a. Adanya produk cacat.
 - b. Adanya kerugian yang diderita konsumen.

- c. Adanya hubungan sebab akibat (kausalitas) antara cacat produk dengan kerugian konsumen.
5. Pengecualian Tanggung Jawab Meskipun pelaku usaha umumnya bertanggung jawab atas kerugian akibat produk cacat, ada beberapa pengecualian, yaitu:
 - a. Cacat produk disebabkan oleh kesalahan konsumen.
 - b. Cacat produk sudah diketahui konsumen pada saat pembelian.
 - c. Lewatnya waktu (kadaluarsa) pengajuan klaim ganti rugi.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Customer yang mengalami kerusakan akibat produk atau jasa yang diterima memiliki hak untuk memperoleh ganti rugi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Upaya hukum yang dapat dilakukan meliputi penyelesaian secara musyawarah atau mediasi terlebih dahulu, kemudian jika tidak mencapai kesepakatan, customer dapat mengajukan gugatan ke pengadilan atau menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif seperti arbitrase, mediasi,

musyawarah atau pengadduan kepada pihak kartech untuk jalan keluar nya.

2. Implementasi UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam layanan auto detailing sangat penting untuk menjamin hak-hak konsumen terpenuhi dan memberikan perlindungan terhadap kerugian yang mungkin timbul akibat layanan yang tidak sesuai standar. Pelaku usaha auto detailing wajib memberikan informasi yang jelas, jujur, dan akurat mengenai layanan yang ditawarkan serta bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan agar tidak ada pihak yang dirugikan.
3. Kartech sebagai penyedia layanan auto detailing memiliki tanggung jawab hukum atas kerusakan yang terjadi pada mobil customer selama proses layanan berlangsung. Berdasarkan prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen dan perjanjian layanan, Kartech wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila kerusakan tersebut disebabkan oleh kelalaian, kesalahan teknis, atau pelanggaran standar pelayanan. Untuk itu, Kartech harus memastikan kualitas layanan dan menjaga keamanan kendaraan customer agar terhindar dari risiko kerusakan. Kartech bertanggung jawab secara hukum atas kerusakan mobil konsumen berdasarkan prinsip tanggung jawab pelaku usaha, namun praktik di lapangan masih mengandalkan penyelesaian secara musyawarah kekeluargaan

B. Saran

1. Konsumen disarankan untuk selalu mendokumentasikan kerusakan yang terjadi secara lengkap dan jelas, termasuk bukti pembelian, foto kerusakan, dan komunikasi dengan pihak penyedia produk atau jasa, sebaiknya customer mencoba menyelesaikan masalah secara kekeluargaan atau dengan cara mediasi terlebih dahulu untuk menghindari proses hukum yang panjang dan mahal. Dan konsumen harus lebih teliti terhadap layanan auto detailing yang dipilih dan juga hak nya.
2. Pelaku usaha auto detailing perlu meningkatkan transparansi dengan memberikan informasi lengkap mengenai jenis layanan, harga, dan risiko yang mungkin terjadi sebelum layanan dilakukan. Konsumen disarankan untuk memahami hak-hak mereka sesuai UU Perlindungan Konsumen dan tidak ragu untuk meminta penjelasan atau bukti layanan yang diberikan. Dan juga harus ada perjanjian/kontrak yang ada.
3. Konsumen disarankan untuk membaca dan memahami syarat dan ketentuan layanan sebelum menggunakan jasa Kartech, serta mendokumentasikan kondisi mobil sebelum dan sesudah layanan, jika terjadi kerusakan, customer dan Kartech sebaiknya menyelesaikan masalah secara musyawarah terlebih dahulu; jika tidak tercapai kesepakatan, dapat di tempuh jalur hukum sesuai ketentuan perlindungan konsumen. Dan juga untuk pemerintah

/BPSK meningkatkan pengawasan dan memberikan edukasi hukum kepada konsumen terkait mekanisme penyelesaian sengketa.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Andi Hamzah, Kamus Hukum, Ghalia Indonesia, 2005

Az. Nasution, Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum mengenai Perlindungan Konsumen di Indonesia, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, p.175.

Cahya Suryana, "Pengolahan dan Analisis Data Penelitian", Materi Diklat Kompetensi Pengawas, 2007, 8.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta : Sinar Grafika, 2011, hlm 25.

Fabian Fadhly. Ganti Kerugian Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat. Bandung :Universitas Katolik Parahyangan.h, 4.

Faisal dkk, 2023, Pedoman Penulisan & Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa, Medan: Pustaka Prima, halaman 8

H. Mulyadi Nitisusastro, Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan, Cetakan Kesatu. Alfabeta, CV. Bandung. 2012, hal. 252.

Inosentius Samsul, Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak, Jakarta, 2004, hlm 86

Maryati Bachtiar, 2007. Buku Ajar Hukum Perikatan, (Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pendidikan UNRI), hlm. 67-71

N.H.T. Siahaan, Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, Cet. ke-1, Grafika Mardi Yuana, Bogor 2005, hlm. 23.

Philip Kotler, Principles of Marketing, Pretince-Hall Inc, Engglewood Cliffs

New Jersey, 1980, 267-268.

Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Jakarta : Kencana, 2011, hlm 63.

Suharnoko, 2007, Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus, Kencana, Jakarta, h.3

Soekidjo Notoatmojo, Etika dan Hukum Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, h. 55.

Shidarta, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT Grasindo, Jakarta, h. 59.

Titik Triwulan dan Shinta Febrian, Perlindungan Hukum bagi Pasien, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm 48.

Zulham, S.Hi, M.Hum, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 15.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1320 tentang Syarat Sah Perjanjian

C. Jurnal

Baskara, A. A. N. B., Udiana, I. M., & Sukranatha, A. A. K, Tanggung Jawab J&T Express Apabila Terjadi Kerusakan Dalam Pengangkutan Barang, Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, 8, (2), (2020) : 22

Dwivasari, Dewa Ayu Devi., & Indrawati, Anak Agung Sri.
”Pertanggungjawaban Produk Dalam Cacat Produksi Airbag Kendaraan

Roda Empat Dikaitkan Dengan UU Perlindungan Konsumen”. Jurnal
Kertha Wicara 10, No. 10 (2021): 779

Nizla Rohaya, Larangan Penggunaan Klausula Baku yang Mengandung
Klausula Eksklusi dalam Perlindungan Konsumen, Jurnal Hukum Replik, Vol.6,
No1 (2018), p.152.

Putra, Rizky Novian. “Perlindungan Hukum Bagi Pihak Konsumen Dari
Tampilan Iklan Suatu Produk Yang Menyesatkan dan Mengelabui”.
Business Law Review 1, No. 2 (2017): 25

Riama Susmayanti, “Konsep Tanggung Jawab Sosial dalam Perundang-
Undangan di Indonesia”, Arena Hukum, Vol. 7 No. No.3, 2014, h. 7.

Simamora, Janpatar Tafsir Makna Negara Hukum dalam Perspektif
UndangUndang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Jurnal
Dinamika Hukum FH Universitas Jenderal Soedirman, Vol. 14 No. 3
September
2014 hlm. 547-561

Supriyatni, R, Tanggung Jawab Pelaku Usaha PT. Telekomunikasi indonesia Tbk.
atas Penggunaan Perjanjian Baku Dihubungkan dengan Undang -
Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,
Sosiohumaniora, 9, (3), (2007) : 232

Widiarty, Sri Wiwik. Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan
Kadaluwarsa (Depok, Komodo Books, 2016), no 17

DAFTAR WAWANCARA

Lampiran I

Hasil Penelitian

(Hasil Wawancara)

Narasumber: Bapak Ponidi

Tanggal: 02 September 2025

Jabatan: Pemilik salon Mobil/layanan *auto detailing*

Lokasi: Jl. Komp. CBD Polonia, Sari Rejo, Medan Polonia

Hasil Wawancara

Anggi Ardila : Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan
Oleh costumer untuk memperoleh ganti rugi atas
Kerusakan yang terjadi?

Bapak Ponidi : Kalau dalam upaya hukum kami siap ke pengadilan
tapi sebelum nya akan mengambil jalur damai terlebih
dahulu secara kekeluargaan, jika memang kami yang lalai
kami akan mengganti rugi kerusakan tersebut. paya
hukum yang dapat dilakukan oleh pelanggan untuk
mendapatkan ganti rugi atas kerusakan yang terjadi.

Atau pertama-tama melakukan Pengaduan
kepada perusahaan Pelanggan dapat menyampaikan
keluhan secara langsung kepada pihak KarTech untuk
meminta ganti rugi atau penyelesaian secara musyawarah

jika tidak ada pilihan lain, Jika kerusakan disebabkan oleh unsur kesengajaan atau penipuan, pelanggan dapat melaporkan ke polisi untuk proses pidana.

Anggi Ardila

: Bagaimana implementasi UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam layanan auto detailing?

Bapak Ponidi

: Implementasi UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam layanan auto detailing: mungkin Hak konsumen berhak

mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai layanan auto detailing yang diberikan. Dan kami selaku perusahaan KarTech wajib memberikan layanan sesuai standar, menjamin keamanan dan kualitas layanan, serta bertanggung jawab atas kerugian yang ada, mungkin itu saja.

Anggi Ardila

: Bagaimana tanggung jawab hukum kartech (Auto detailing service) atas rusaknya mobil customer?

Bapak Ponidi

: Kalau dari pihak kami tanggung jawab yang diambil yang pasti nya ganti rugi berupa uang atau bisa juga perbaikan mobil konsumen tersebut, kami akan mengambil jalan tengah terlebih dahulu agar sama " Tidak ada yang di rugikan. Ddan customer juga kebetulan minta ganti rugi berupa mobil nya di cat

ulaang bagian body jadinya kami menempuh jalur damai sesuai kesepakatan yang ada.

Anggi ardila : Jenis kerusakan apa saja yang menjadi tanggung jawab KarTech berdasarkan praktik dan standar layanan auto detailing?

Bapak Ponidi

: Kerusakan yang menjadi tanggung jawab perusahaan ialah bagian body, cat sama pengelesan, kebetulan pernah terjadi di bagian cat body mobil customer yang rusak, jadi kami bertanggung jawab penuh.

Anggi Ardila

: Apa saja alat bukti yang bisa digunakan untuk menunjukkan adanya kelalaian atau kesalahan dari pihak perusahaan KarTech?

Bapak Ponidi

: Tanggung jawab hukum KarTech atas kerusakannya pelanggan mobil secara hukum jika kerusakan terjadi akibat kelalaian, kesalahan teknis, atau pelanggaran standar layanan wajib mengganti kerugian yang dialami pelanggan. Jika kerusakan disebabkan oleh unsur kesengajaan atau penipuan, KarTech dapat dikenakan sanksi pidana sesuai ketentuan hukum.

Dan terjadinya karena kelalaian pihak kami jadi kami menggantikan dengan cat ulang dan menempuh jalur damai.

Peneliti,

Anggi Ardila Ariaga
Lampiran II

Narasumber,

Bapak Ponidi



Wawancara dengan Bapak Ponidi selaku pemilik layanan mobil.