

**TANGGUNG JAWAB PEMILIK JASA CUCI KENDARAAN
TERHADAP HILANGNYA BARANG MILIK KONSUMEN
(Studi di Mitra Jaya Desa Kosik Putih, Kec. Simangambat)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

INDAH LESTARI
2006200080



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**



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

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022
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.linkedin.com/company/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UCumsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA

**UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA 1**

Panitian Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, 6 Agustus 2024, Jam 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : INDAH LESTARI
NPM : 2006200080
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PEMILIK JASA CUCI KENDARAAN
TERHADAP HILANGNYA BARANG MILIK KONSUMEN
(Studi di Mitra Jaya Desa Kosik Putih Kec. Simangambat)

Dinyatakan : (A-) **Lulus Yudisium** dengan predikat Sangat Baik
() **Lulus Bersyarat**, memperbaiki/Ujian Ulang
() **Tidak Lulus**

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Perdata

PANITIA UJIAN

Ketua

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

Sekretaris

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

ANGGOTA PENGUJI:

1. MIRSASTUTI, S.H., M.H
2. IBRAHIM NAINGGOLAN, S.H., M.H
3. GUNTUR RAMBEY, S.H., M.H

- 1.
- 2.
- 3.

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Tanggung Jawab Pemilik Jasa Cuci Kendaraan Terhadap Hilangnya Barang Milik Konsumen (Studi di Mitra Jaya Desa Kosik Putih Kecamatan Simangambat)
Nama : Indah Lestari
Npm : 2006200080
Prodi/Bagian : Hukum / Hukum Perdata

Skripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 06 Agustus 2024

Dosen Penguji

		
<u>Mirsa Astuti, S.H., M.H</u> NIDN. 0105016901	<u>Ibrahim Nainggolan, S.H., M.H</u> NIDN. 0101017406	<u>Guntur Rambev, S.H., M.H</u> NIDN. 0113087101

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Hukum UMSU




Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjadi sulit or agar diakukan komo dari tangganya

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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

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

<https://fahum.umsu.ac.id>

fahum@umsu.ac.id

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Lestari
NPM : 2006200080
Program : Strata – I
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Pemilik Jasa Cuci Kendaraan Terhadap Hilangnya Barang Milik Konsumen (Studi di Mitra Jaya Desa Kosi Putih Kecamatan Simangambat)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri. Kecuali bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, (7) Mei 2024



Indah Lestari



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila membaca surat ini agar bertukar nomor dan tanggapnya.

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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

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

<https://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [fahumsumedan](#) [umsunedan](#) [umsunedan](#) [umsunedan](#) [umsunedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : INDAH LESTARI
NPM : 2006200080
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PEMILIK JASA CUCI KENDARAAN TERHADAP HILANGNYA BARANG MILIK KONSUMEN (Studi di Mitra Jaya Desa Kosik Putih, Kecamatan Simangambat)

DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN
KEPADA PANITIA UJIAN SKRIPSI

Medan, Juli 2024

DOSEN PEMBIMBING

Guntur Rambey, S.H., M.H

NIDN : 0113087101



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa membuat kuliahmu lebih bermakna dan langgeng

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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

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

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



PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bagi:

NAMA : INDAH LESTARI
NPM : 2006200080
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PEMILIK JASA CUCI KENDARAAN TERHADAP HILANGNYA BARANG MILIK KONSUMEN (Studi di Mitra Jaya Desa Kosik Putih Kec. Simangambat)

PENDAFTARAN : Tanggal Juli 2024

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

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

PEMBIMBING

Guntur Rambey, S.H., M.H.
NIDN: 0113087101



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menepati janji, di luar dugaan
semua akan terlaksana

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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KPI/PT/XI/2022

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

<https://fahum.umsu.ac.id>

fahum@umsu.ac.id

[fahum@umsu.ac.id](#)

[umsu](#)

[umsu](#)

[umsu](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

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

NAMA : INDAH LESTARI
NPM : 2006200080
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PEMILIK JASA CUCI
KENDARAAN TERHADAP HILANGNYA BARANG
MILIK KONSUMEN (Studi di Mitra Jaya Desa Kosik
Putih Kec. Simangambat)
PEMBIMBING : GUNTUR RAMBEY, S.H.,M.H
NIDN. 0113087101

Selanjutnya layak untuk diujikan.

Medan, 01 Agustus 2024

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris



Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN : 0122087502

Dr. Zainuddin, S.H., M.H
NIDN : 0118047901

KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang Maha mendengar dan Maha melihat, segala limpahan rahmat, taufiq dan hidayahnya yang diberikannya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah berupa skripsi ini sesuai dengan waktu yang dijadwalkan.

Sholawat dan salam selalu bisa dipersembahkan untuk Nabi Muhammad Saw sebagai tokoh dan panutan Islam bagi umat Islam. Salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana adalah menulis skripsi sarjana dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun naskahnya ini termasuk hasil penelitian: **Tanggung Jawab Pemilik Jasa Cuci Kendaraan Terhadap Hilangnya Barang Milik Konsumen (Studi di Mitra Jaya, Desa Kosik Putih, Kecamatan Simangambat).**

Penulis menyadari bahwa isi karya tersebut belumlah sempurna karena keterbatasan waktu, kemauan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis jujur dan tulus dalam pendahuluan. Penulis mengharapkan kritik, saran dan kritik yang membangun dari para pembaca yang berguna untuk menyelesaikan /menyempurnakan skripsi. Dalam surat ini tentu banyak pihak yang memberikan dukungan moril, materi dan motivasi, oleh karena itu penulis sangat berterima kasih kepada:

1. Teristimewa nya bapak suparno dan ibu paini selaku orang tua yang selalu mendoakan penulis agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr. Agussani., MAP selaku rector Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum selaku dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H. selaku wakil dekan 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibunda Dr. Atikah Rahmi, S.H., M.H. selaku wakil dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibunda Nurhilmiah, S.H., M.H. selaku kepala bagian hukum perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Guntur Rambey, S.H., M.H. Selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada si penulis.
8. Ibu Mirsa Astuti, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada si penulis.
9. Kepada bapak pimpinan jasa Car Wash yang telah memberikan izin untuk riset ke Desa Kosik apautih.
10. Bapak dan Ibu dosen serta Biro Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
11. Kepada sahabat-sahabat saya yang telah memberi motivasi dan semangat dan selalu mendoakan dan memberi dukungan saya berterima kasih kepada, intan selvian sukma, lika wardah ujung, linawati.

12. Kawan kelas A1 pagi hukum perdata Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

13. Buat adek tercinta saya yang selalu mendoakan saya.

Penulis pada akhirnya berharap demikian dengan hadirnya skripsi ini bermanfaat bagi kita semua pada umumnya dan bagi para pembaca karya ini khususnya sebagai bahan pengetahuan untuk memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan karya ilmiah, *Aamin ya rabbal'alammin*.

Assallammualaikum, Wr. Wb.

Medan, Maret 2024

Penulis

Indah Lestari
2006200080

ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB PEMILIK JASA CUCI KENDARAAN TERHADAP HILANGNYA BARANG MILIK KONSUMEN

(Studi di Mitra Jaya Desa Kosik Putih, Kec. Simangambat)

INDAH LESTARI

NPM. 2006200080

Penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen atas kehilangan dari sebuah pengusaha layanan jasa *carwash* di Simangambat. latar belakangnya adalah menyakut mengenai perjanjian yang dilakukan seorang pengusaha yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen dikarenakan adanya perjanjian yang disepakati bersama, tidak sesuai sehingga menimbulkan kerugian satu sama lain, baik itu kerugian bersifat formil atau materi. Yaitu merupakan barang yang rusak atau pun hilang barang pribadi tersebut tidak diganti.

Tujuan penelitian Untuk mengetahui pengaturan hukum tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen, Untuk mengetahui penerapan asas keadilan dalam hubungan pelaku usaha dengan konsumen, Untuk mengetahui Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *carswash* Terhadap Kehilangan Barang Pribadi Milik Konsumen Berdasarkan asas keadilan. Sifat penelitian ini adalah yuridis empiris, sumber data penelitian adalah data hukum islam, data primer dan data sekunder, alat pengumpulan data adalah *online*, *offline*, wawancara dan studi dokumentasi.

Pengatur hukum tanggung jawab pelaku usaha tercantum pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimana dijelaskan bahwasanya. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi / memakai barang atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan. Ganti rugi yang dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau barang yang sejenis atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Penggantian ganti rugi dilaksanakan dalam waktu 7 hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi yang dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian dan adanya unsur kesalahan. Ketentuan yang dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha terbukti tidak melakukan kesalahan dan kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

**Kata Kunci : Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap
Asas Keadilan**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Faedah Penelitian.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Definisi Operasional	12
F. Keaslian Penelitian.....	13
G. Metode Penelitian.....	14
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	15
2. Sifat Penelitian	15
3. Sumber Data.....	16
4. Alat Pengumpul Data	18
5. Analisis Data	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
A. Tanggung Jawab.....	20
1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan.....	24
2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab	24
3. Prinsip tanggung jawab secara mutlak.....	25

4. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.....	25
B. Konsumen.....	26
1. Konsumen	26
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	28
3. Hak Konsumen	30
C. Barang	30
D. Pelaku Usaha.....	33
E. Perjanjian.....	36
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Perlindungan Hukum Perdata Atas Hilangnya Barang Milik Konsumen.....	39
B. Aturan dan Pertanggung Ganti Rugi yang Terjadi Pada <i>Car Wash</i> Mitra Jaya.....	46
C. Tinjauan Hukum Terhadap Pertanggung Ganti Rugi Pada <i>Car Wash</i> Mitra Jaya.....	59
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA.....	76
HASIL WAWANCARA	78
LAMPIRAN.....	80

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berbicara tentang tanggung jawab adalah kewajiban seseorang sebagai akibat dari tindakan yang diambil dalam kegiatan ini adalah membawa dan menanggung segala sesuatu karena itu. Jadi, ini mengasumsikan bahwa seseorang sadar akan perilakunya atau tindakan yang disengaja atau tidak disengaja. Menjalankan perannya, kedua peran tersebut adalah suatu hak dan kewajiban, maka tindakan tersebut adalah perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata. Dalam hal ini persoalan yang akan dibahas adalah mengenai perusahaan jasa cuci kendaraan atau disebut dengan *Car Wash*. Setiap kita ingin menggunakan jasa layanan cuci kendaraan. Maka kita akan melakukan suatu perjanjian dimana perjanjian itu bersifat mengikat antara pelaku usaha dengan konsumen.

Hubungan antara manusia yang satu dengan manusia yang lain maupun hubungan antara manusia dengan *corporatie* atau *corporatie* dengan *corporatie*, antara manusia dan atau *corporatie* dengan penguasa dalam praktik sehari-hari seringkali dapat menimbulkan hubungan hukum, yang mana dalam hubungan hukum tersebut antara yang satu dengan yang lainnya akan menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak. Berbicara mengenai sistem hukum, walaupun secara singkat, hendaknya harus diketahui terlebih dahulu arti dari sistem itu. Dalam suatu sistem terdapat ciri-ciri tertentu, yaitu terdiri dari komponen-komponen yang satu sama lain berhubungan ketergantungan dan

dalam keutuhan organisasi yang teratur serta terintegrasi.¹ Hukum dapat mencapai tujuannya apabila dapat menseimbangkan antara kepastian hukum dan keadilan, atau keserasian antara kepastian yang bersifat umum atau objektif dan penerapan keadilan secara khusus yang bersifat subjektif.

Dengan semakin berkembangnya bidang transportasi, maka sangat memungkinkan setiap orang memiliki kendaraan pribadi seperti motor, mobil dan lain sebagainya, sehingga mendorong pelaku usaha untuk menyediakan usaha jasa cuci kendaraan, kegiatan usaha jasa cuci kendaraan ini sangat diminati oleh pelaku usaha karena dapat memperoleh keuntungan yang sangat besar. Usaha jasa cuci kendaraan (*car wash*) merupakan jasa yang sangat dibutuhkan oleh banyak orang. Hal ini disebabkan karena aktivitas masyarakat yang sangat sibuk, dan tingkat pendapatan yang sangat memadai mendorong masyarakat untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tertentu secara praktis. Dengan adanya jasa cuci kendaraan sangat memudahkan dan menghemat waktu bagi masyarakat yang sangat sibuk sehingga tidak mempunyai waktu untuk mencuci dan membersihkan kendaraan miliknya.²

Usaha jasa cuci kendaraan (*Car Wash*) adalah usaha yang disediakan oleh pelaku usaha yang bergerak dibidang pemeliharaan kebersihan dan pencucian kendaraan, yang dilakukan baik secara individu maupun secara kelompok dengan

¹ R. Abdoel Djamali. 2001. *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, halaman 65.

² Wildan Dinullah. 2019. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan Terhadap Hilangnya Kendaraan Milik Konsumen*, Vol. 3 (3) Aguatus 2019.

tujuan untuk memperoleh keuntungan dari jasa yang diberikan. Kegiatan usaha jasa cuci kendaraan ini sangat diminati dan memberikan manfaat kepada masyarakat pengguna jasa cuci kendaraan yang enggan mencuci kendaraannya sendiri.³ Tujuan usaha *car wash* tentu saja untuk mencari untung, pengusaha *car wash* akan mendapatkan keuntungan dari konsumen yang mencuci kendaraannya dan tentunya konsumen juga ingin mendapatkan pelayanan yang baik pula dari pelaku usaha tersebut. Selain bertujuan untuk bisnis atau mencari untung demi kelangsungan hidup perusahaan, pengusaha *car wash* seharusnya juga berusaha memberikan kepuasan terhadap konsumen dan bukan hanya memprioritaskan keuntungan semata.

Setiap konsumen dapat mengalami kerugian, maka perusahaan jasa cuci kendaraan harus memiliki asas tanggung jawab yang merupakan masalah penting dalam hukum konsumen ketika pelaku usaha merugikan konsumen. Oleh karena itu, ada asas tanggung berdasarkan *share of fault*, tetapi jasa cuci kendaraan tidak memiliki asas tanggung jawab, sehingga jasa cuci kendaraan tidak menanggapi tanggung jawab hukum tersebut.

Sebagaimana dijelaskan dalam Q.S. Al – Al-Ma’idah ayat 38

وَالسَّارِقُ وَالسَّارِقَةُ فَاقْطَعُوا أَيْدِيَهُمَا جَزَاءً بِمَا كَسَبَا نَكَالًا مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ
عَزِيزٌ حَكِيمٌ

³ *Ibid.*

Yang Artinya:” 38. Adapun orang laki-laki maupun perempuan yang mencuri, potonglah tangan keduanya (sebagai) balasan atas perbuatan yang mereka lakukan dan sebagai siksaan dari Allah. Dan Allah Mahaperkasa, Mahabijaksana..”(Q.S. Al-Ma’idah 38)⁴

Dimana ayat ini menjelaskan tentang larangan kepada manusia untuk memakan harta orang lain dengan jalan yang tidak baik salah satunya mengambil barang milik konsumen ketika sedang mencuci kendaraan pada usaha jasa cuci kendaraan (*car wash*).

Penyedia layanan jasa cuci kendaraan seringkali mencantumkan klausul standar dalam label *Car Wash*. Klausula baku adalah aturan atau ketentuan yang dibuat atau ditetapkan secara sepihak di muka oleh pelaku usaha, yang dituangkan suatu dokumen yang mengikat yang harus dipatuhi oleh konsumen. Klausula standar pada label *Car Wash*, seperti pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kehikangan barang-barang yang ada di dalam mobil konsumen. Klausula baku seringkali merugikan penerima klausa baku, yaitu : konsumen, karena dibuat secara sepihak; Jika konsumen menolak persyaratan standar ini, mereka tidak akan mendapatkan barang atau jasa yang mereka butuhkan karena persyaratan standar serupa dapat ditemukan di tempat lain. Hal ini meningkatkan kemungkinan konsumen akan menyetujui klausul standar, meskipun klausul tersebut berbahaya. Bagi para pelaku usaha, ini adalah cara yang nyaman dan

⁴ Departemen Agama Republik Indonesia. 2005. *Al-Qur'an dan Terjemah*, Jakarta :Al-Baqarah, halaman 29.

tidak rumit. Namun bagi konsumen, ini adalah pilihan yang tidak menguntungkan, hanya diberikan pilihan untuk menerima dengan berat hati.

Pada umumnya, pelaku usaha berlindung di balik Perjanjian Standar atau Perjanjian Baku yang telah disahkan oleh kedua pihak (antara pelaku usaha dan pembeli), atau melalui data "semu" yang diberikan oleh pelaku usaha ke pembeli. Klausula baku cenderung dibuat oleh pihak yang memiliki posisi yang lebih kuat, yang pada umumnya dipegang oleh pelaku usaha. Isi pernyataan baku sering kali menghalangi pihak yang mendapatkan ketentuan baku, khususnya pembeli karena dibuat secara sepihak. Dengan asumsi pembeli mengabaikan klausula baku, dia tidak akan memperoleh tenaga produk atau jasa yang diinginkannya dengan alasan bahwa pernyataan baku akan ditemukan di tempat lain. Hal ini membuat pembeli semakin sering menyetujui barang dalam klausula baku meskipun mereka terpojok. Untuk para pelaku usaha, klausula baku menjadi salah satu cara untuk mencapai tujuan ekonomi yang praktis dan efisien, oleh karena itu para pelaku usaha lebih sering menggunakan klausula baku karena memudahkan pelaku usaha untuk mendapat keuntungan baik dari segi materi maupun non materi.⁵

Lihat dalam Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang menawarkan barang atau jasa untuk keperluan usaha dilarang mencantumkan atau mencantumkan klausula baku dalam setiap dokumen atau kontrak yang mengatur

⁵ David M.L Tobing,. 2019. *Klausula Baku : Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, Hal 132

tentang pengalihan tanggung jawab, termasuk klausula baku, dimana atau yang bentuknya sulit dikenali dan tidak terbaca dengan jelas, pengusaha harus menyesuaikan klausul baku dengan undang-undang ini.

Isu-isu seperti di atas menimbulkan ketimpangan posisi konsumen dan pengusaha, karena pengusaha tidak bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang diakibatkan oleh pelayanannya. Diketahui dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa tuntutan kerugian konsumen terhadap pelaku usaha didasarkan pada kelalaian, ingkar janji dan tanggung jawab mutlak. Nyatanya, penyedia jasa layanan *Car Wash* tidak memberikan kompensasi yang sama kepada pelanggan *Car Wash* yang mengalami kerugian. Konsumen yang dirugikan oleh jasa *Car Wash* selama ini hanya mendapatkan ganti rugi materiil yang tidak sesuai dengan nilai kerugian yang diderita konsumen. Hal itu melanggar Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang tanggung jawab pelaku usaha pada ayat 2, yang berbunyi :”Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang nilainya sama atau serupa, atau perlakuan atau ganti rugi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Setiap konsumen dapat mengalami kerugian, maka perusahaan jasa *Car Wash* harus memiliki asas tanggung jawab yang merupakan masalah penting dalam hukum konsumen ketika pelaku usaha merugikan konsumen. Oleh karena itu, ada asas tanggung jawab berdasarkan *share of fault*, tetapi jasa *Car Wash* tidak memiliki asas tanggung jawab, sehingga jasa *Car Wash* tidak menanggapi tanggung jawab hukum tersebut.

Namun seringkali konsumen yang menggunakan jasa pencucian mendapati barang yang mereka punya telah hilang pada saat proses pencucian, hal ini tentu merugikan pihak konsumen. Ini berarti ada pihak yang tidak bertanggung jawab sehingga menyebabkan kerugian bagi pihak konsumen. Pihak produsen lalai dalam menjalankan amanahnya yang mana menyebabkan berkurangnya rasa percaya konsumen terhadap produsen. Selain itu, terkadang pada saat konsumen meminta pertanggungjawaban dari pihak produsen, ada kalanya pihak produsen enggan bertanggung jawab dan tidak memperoleh kompensasi ke konsumen yang dirugikan. Padahal, menurut Pasal 5 UUPK, salah satu hak konsumen adalah hak untuk didengar. Hak ini dimaksudkan untuk menjamin konsumen bahwa pentingnya untuk harus diperhatikan dan tercermin dalam kebijaksanaan pemerintah, termasuk turut didengar dalam pembentukan kebijaksanaan tersebut.⁶

Selain itu konsumen juga harus didengar setiap keluhannya dan harapannya dalam menggunakan barang dan/atau jasa yang dipasarkan oleh produsen. Karena terdapat hak bagi konsumen, maka terdapat pula kewajiban bagi pelaku usaha yaitu salah satunya adalah pelaku usaha wajib memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Hal ini sangat bertentangan sehingga tidak tercapainya kepuasan oleh konsumen yang mana bisa menimbulkan sengketa konsumen.

Bentuk kompensasi yang ditawarkan pengusaha kepada konsumen antara lain memberikan kompensasi berupa cuci gratis, menukar barang konsumen

⁶*Ibid*

dengan harga yang lebih murah, berbicara dengan konsumen mendengarkan kompensasi apa yang mereka inginkan, dan ada yang rutin membayar kompensasi. Klien hanya meminta maaf atas tindakannya dan berjanji tidak akan mengulanginya. Bentuk ganti rugi yang diberikan pengusaha kepada konsumen lama atau pelanggan tetap tidak mencerminkan tanggung jawab pengusaha terhadap konsumen yang diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Di wilayah Mahato tepatnya di *Car Wash* (Mitra Jaya) terdapat usaha jasa cuci kendaraan, khususnya di daerah perkotaan. Pelaku usaha penyedia jasa cuci kendaraan pun berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik, baik dari segi keamanan maupun kenyamanan. Pelaku usaha juga menyediakan berbagai fasilitas yang membuat konsumen yang semakin nyaman seperti ruang tunggu yang dilengkapi dengan internet gratis, makanan ringan gratis dan lain sebagainya.

Sebuah kejadian yang terjadi pada tahun 2022 di sebuah jasa cuci kendaraan di Kota Mahato tepatnya Dusun Bangun Jadi dimana konsumen pada saat itu membawa kendaraannya di jasa cuci kendaraan atau disebut dengan *Car Wash*, 1 unit mobil ertiga yang dititipkan di pencucian kendaraan yang didalam mobil memiliki 1 ban serep, namun saat konsumen mengambil kendaraan tersebut ternyata 1 ban barang yang berada didalam kendaraan hilang, berupa ban serep berjumlah 1 buah, untuk harga 1 ban yang hilang Rp. 450.000,00. Untuk ban serep milik konsumen yang hilang tersebut transaksinya diberikan lima kali lipat dari harga cuci kendaraan, dalam hal ini biaya cuci kendaraan Rp 50.000,00,

sehingga ganti rugi kepada konsumen Rp 250.000,00, untuk cuci kendaraan yang hilang, sehingga kerugian konsumen Rp 200.000,00,. Dalam hal ini konsumen tidak menggugat pengusaha melalui jalur hukum.

Kejadian serupa juga terjadi pada konsumen jasa cuci kendaraan di Mahato, tepatnya di Dusun Cindur, pada tahun 2022, ketika konsumen membawa kendaraan ke salah satu cuci kendaraan di Mahato, Dusun Cindur 1 unit mobil sejenis Honda brio yang dititipkan pada jasa cuci kendaraan dan didalam mobil ada sejenis alat otomotif sejenis dongkrak dan ketika konsumen kembali mengambil kendaraan, barang yang didalam kendaraan sejenis alat untuk memperbaiki kendaraan atau dinamakan alat *otomotif hilang* dan pelaku usaha memberikan penggantinya berupa uang Rp 250.000,00, padahal harga alat otomotif adalah Rp 350.000,00, konsumen mengalami kerugian Rp. 100.000.00 tetapi konsumen tidak menggugat pelaku usaha melalui jalur hukum.

Berdasarkan identifikasi terhadap kasus di atas, peneliti mencermati bahwa pelaku usaha jasa cuci kendaraan telah melanggar ketentuan pada Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang pencantuman klausula baku sekaligus melanggar ketentuan kurang tanggung jawabnya pelaku usaha jasa cuci kendaraan terhadap kerugian konsumen yang dimana pelaku usaha melanggar Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Peneliti tertarik untuk mengkaji tentang tanggung jawab pelaku usaha jasa cuci kendaraan terhadap kerugian konsumen, karena kurangnya kesadaran pelaku usaha dalam hal tanggung jawab pelaku usaha jasa cuci kendaraan terhadap kerugian konsumen, hal tersebut dilihat dari pencantuman klausula baku secara sepihak oleh pelaku usaha. Berdasarkan uraian

tersebut dibuatlah skripsi yang berjudul: **Tanggung Jawab Pemilik Jasa Cuci Kendaraan Terhadap Hilangnya Barang Milik Konsumen (Studi di Mitra Jaya Desa Kosik Putih, Kecamatan Simangambat).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan beberapa masalah yang kemudian menjadi keterbatasan penelitian ini. Adapun permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum perdata atas hilangnya barang milik konsumen ?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha cuci kendaraan terhadap hilangnya barang milik konsumen ?
3. Bagaimana tinjauan hukum terhadap tanggung jawab pemilik usaha terhadap hilangnya barang milik konsumen di jasa kendaraan ?

C. Faedah Penelitian

Faedah dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Dengan kata lain, yang dimaksud dengan Teoritis adalah faedah sebagai sumbangan ilmu pengetahuan pada umumnya maupun kepada ilmu hukum khususnya. Sedangkan dari segi praktis, penelitian ini

berfaedah sebagai kepentingan Negara, bangsa, masyarakat, dan pembangunan.⁷

Adapun manfaat Penelitian ini sebagai berikut :

1) Manfaat Teoris

Penelitian ini berfaedah untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang hukum khususnya mengenai Tanggung jawab pelaku usaha jasa cuci kendaraan terhadap hilangnya barang-barang kendaraan konsumen.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini berfaedah bagi kepentingan negara, bangsa dan masyarakat dalam prinsip ilmu Hukum Perdata sebagai bahan bacaan dan atau rujukan terkait Tanggung jawab pelaku usaha jasa cuci kendaraan terhadap hilangnya barang-barang kendaraan konsumen.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusam masalah diatas, maka tujuan dari penulisan ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum perdata atas hilangnya barang milik konsumen
2. Untuk mengetahui dan memahami bentuk tanggung jawab pelaku usaha cuci kendaraan terhadap hilangnya barang milik konsumen

⁷ Ida Hanifah, dkk. 2018. *“Pedoman Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas Hukum UMSU”*. Medan: Pustaka Prima. Halaman 16.

3. Untuk mengetahui dan memahami penyelesaian hukum terhadap hilangnya barang milik konsumen di jasa kendaraan

E. Definisi Operasional

Definisi Operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang berhubungan antara defenisi-defenisi atau konsep khusus yang akan diteliti.⁸ Untuk lebih memperjelas cakupan penelitian, beberapa konsep yang mendasar dioperasionalisasikan sebagai berikut :

1. Tanggung Jawab keadaan dimana wajib menanggung segala sesuatu, sehingga berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.
2. Jasa atau layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.⁹
3. Pengertian Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan 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.¹⁰
4. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan

⁸ Faisal,dkk. 2023. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)*, Medan: CV.Pustaka Prima, Halaman 5.

⁹ Jasa, melalui <https://id.m.wikipedia.org/diakses> pada hari jumat 15 Desember 2017, pukul 13.00 wib.

¹⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op Cit*, halaman 27

dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.¹¹

F. Keaslian Penelitian

Permasalahan mengenai **Tanggung Jawab Pemilik Jasa Cuci Kendaraan Terhadap Hilangnya Barang Milik Konsumen (Studi di Mitra Jaya Desa Kosik Putih, Kec. Simangambat)** khususnya di Indonesia bukanlah hal yang baru. Oleh karena itu penulis meyakini bahwa terdapat beberapa peneliti-peneliti yang mengangkat tajuk penelitian yang berkaitan dengan tajuk penelitian dari penulis sendiri. Namun berdasarkan bahan kepustakaan yang ditemukan baik melalui *searching* via internet maupun penelusuran kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang penulis teliti terkait **“Tanggung Jawab Pemilik Jasa Cuci Kendaraan Terhadap Hilangnya Barang Milik Konsumen (Studi di Mitra Jaya Desa Kosik Putih, Kec. Simangambat)”**

Apabila dilihat dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada salah satu judul yang hamper mirip mendekati dengan penelitian yang saya susun ini, antara:

- 1.) Amru Achmad Muchrozi Tahun 2018, yang berjudul: tanggung jawab pelaku usaha jasa cuci kendaraan terhadap hilangnya barang-barang didalam kendaraan milik konsumen. Penelitian ini menggunakan metode

¹¹ Pengertian pelaku usaha serta hak dan kewajiban pelaku usaha melalui www.jurnalhukum.com/diakses pada hari rabu tanggal 13 Desember 2017, pukul 14.00 wib

penelitian yuridis normatife dengan hasil penelitian menunjukan bahwa yang menjadi pertimbangan hakim adalah adanya alasan yuridis psikologis dan pertimbangan maslahat (*maqashid syar'iyah*)

- 2.) Muhammad Khairul Umam Tahun 2018, yang berjudul: praktik tanggung jawab pelaku usaha jasa car wash terhadap barang milik konsumen ditinjau dari undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan hukum Islam (studi *car wash* Malang). Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empris dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa yang menjadi penelitian hukum yang menjadi pemberlakuan atau implementasi ketentun hukum normative secara langsung pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi di masyarakat.

G. Metode Penelitian

Penelitian pada hakikatnya adalah rangkaian kegiatan ilmiah dan karena itu menggunakan metode-metode ilmiah untuk menggali dan memecahkan permasalahan atau untuk menemukan sesuatu kebenaran dari fakta-fakta yang ada.¹² Metode penelitian bertujuan untuk menjelaskan bagaimana penelitian dilakukan agar didapatkan hasil yang maksimal. Melalui proses penelitian tersebut diadakan analisa dan kontruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah.

Agar mendapatkan hasil yang maksimal, maka metode yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

¹²Ishaq, 2017, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta, halaman 11

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum dengan menggunakan pendekatan yuridis empiris yaitu pendekatan yang disebut juga penelitian hukum sosiologis dimana penelitian hukum ini diambil dari banyak fakta yang ada dimasyarakat, badan pemerintah dan badan hukum. Penelitian ini menggunakan yuridis empiris karena menggunakan data primer sebagai sumber penelitian, berupa informasi yang diperoleh dari pengalaman langsung yang mana berupa data. Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus.

2. Sifat Penelitian

Penelitian hukum bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana keberadaan norma hukum dan bekerjanya norma hukum pada masyarakat. Berdasarkan tujuan penelitian hukum tersebut cenderung sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan objek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum. Dilihat dari sifatnya penelitian ini termasuk penelitian yang bersifat deskriptif analisis yakni akan menggambarkan secara keseluruhan objek yang diteliti secara sistematis dengan menganalisis data yang diperoleh. Penelitian deskriptif analisis sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis karena dalam penelitian ini penulis berusaha menguraikan kenyataan-kenyataan yang ada atau fakta yang

ada dan mendeskripsikan sebuah masalah yang terdapat pada pelaksana Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Sumber Data

Sumber data yang dapat digunakan dalam melakukan penelitian hukum yang berlaku di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang terdiri dari :

- a. Data yang bersumber dari hukum Islam berasal dari Al-Qur'an yaitu dalam : Surah Al- Ma'idah ayat 38

وَالسَّارِقُ وَالسَّارِقَةُ فَاقْطَعُوا أَيْدِيَهُمَا جِزَاءً بِمَا كَسَبَا نَكَالًا مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ
عَزِيزٌ حَكِيمٌ

Artinya :” Dan janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil, dan (janganlah) kamu menyuap dengan harta itu kepada para hakim, dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui”.

Berdasarkan sumber hukum Islam dapat dilihat dalam hadits Rasulullah saw.

Artinya : *Dari Amru bin Syu'ain, dari ayahnya, dan kakeknya r.a. Bahwa Nabi Muhammad Saw. Bersabda :”Barang siapa yang dititipi suatu titipan, maka tidak ada tanggungannya atasnya (HR. Ibnu Majah).*

Selain dari ayat yang telah disebutkan diatas ada beberapa *qawaidh fiqqiyah* yang menjadi pedoman pelindung bagi konsumen

terhadap tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang terjadi di *Car Wash* (Mitra Jaya).

Data bersumber dari hukum Islam tersebut lazim disebut pula sebagai data kewahyuan.

- b. Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan dengan menggunakan alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai informasi yang di cari. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui keterangan dan informasi yang di dapat dari pemilik *Car Wash* di Desa Kosik Putih, Kec. Simangambat.
- c. Data Sekunder yaitu data pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi, publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan, yang terdiri dari :
 - 1) Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang mengikat.
Dalam penelitian ini digunakan: Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan-peraturan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
 - 2) Bahan hukum sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder berupa semua tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi hukum meliputi buku-buku yang terkait dengan masalah

yang dikaji, hasil-hasil penelitian dan hasil karya dari kalangan hukum, berupa buku-buku hukum yang berisi ajaran atau doktrin, terbitan berkala atau artikel termasuk segala karya ilmiah hukum yang tidak dipublikasikan atau yang dimuat dikoran atau majalah populer.

- 3) Bahan hukum tersier adalah bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, berupa kamus hukum, kamus bahasa Indonesia, internet dan lain sebagainya.

4. Alat Pengumpul Data

Penelitian ini, alat pengumpul data yang dipergunakan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

- a) *Offline* yaitu menghimpun data studi kepustakaan secara langsung mengunjungi toko-toko buku dan perpustakaan (baik didalam kampus Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara), guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian.
- b) *Online* yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara searching melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.

5. Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis kualitatif. Analisis Kualitatif yaitu analisis data yang mengungkapkan dan mengambil kebenaran yang diperoleh dari kepustakaan yaitu dengan menggabungkan peraturan-peraturan, buku-buku ilmiah yang ada hubungannya dengan judul yang

dibahas. Kemudian dianalisis secara kualitatif sehingga mendapat suatu pemecahan dan dapat ditarik suatu kesimpulan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tanggung Jawab

Pengertian tanggung jawab sangat luas, menurut Peter Salim 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. Tanggung jawab dalam arti *responsibility* dapat diartikan sebagai ikut memikul beban, akibat suatu perbuatan. Tanggung jawab dalam arti *responsibility* juga dapat diartikan sebagai kewajiban memperbaiki kesalahan yang pernah terjadi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tanggung jawab dalam arti *responsibility* dapat diartikan sebagai wajib menanggung segala sesuatunya, jika terjadi apa dapat disalahkan, dituntut, dan diancam hukuman oleh penegak hukum di depan pengadilan, menerima beban akibat tindakan sendiri atau orang lain. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tanggung jawab dalam arti *liability* dapat pula berarti menanggung segala sesuatu kerugian yang terjadi akibat perbuatannya atau perbuatan orang lain yang bertindak untuk dan atas namanya. Tanggungjawab *liability* dapat diartikan kewajiban membayar ganti kerugian yang diderita.¹³

¹³ K. Martono. 2011. *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Halaman. 217.

Pasal 1365 KUH Perdata memaksa orang yang menyebabkan kerugian untuk mengganti kerugian untuk setiap tindakan hukum kepada orang lain. Menurut Pasal 1365 KUH Perdata, perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang karena menimbulkan kerugian pada orang lain adalah perbuatan melawan hukum (*onrechmangedaad*) perbuatan atau pembiaran yang bertentangan dengan hak orang lain.

Orang yang menimbulkan kerugian dengan ini wajib mengganti kerugian yang disebabkan oleh suatu peristiwa yang menurut Undang-Undang yang mensyaratkan adanya kesepakatan antara dua orang, yaitu. Antara pelaku perbuatan melawan hukum dengan pihak yang dirugikan dikarenakan perbuatan kesadaran dan kewajiban. Sedangkan Pasal 1366 KUH Perdata menyatakan bahwa setiap orang bertanggung jawab bukan hanya atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, tetapi juga atas kerugian yang disebabkan oleh kelalaian atau kecerobohnya, dalam Pasal 1366 KUH Perdata, yang lebih diutamakan daripada pertanggungjawaban atas kesalahan karena lalai mengenai perbuatan tindakan hukum tersebut ada beberapa macam perbuatan melawan hukum :

1. Pelanggaran hak-hak lain, seperti hak kepribadian, (integritas fisik, kebebasan, kehormatan).
2. Bertentangan dengan kewajiban hukum pemilik
3. Bertentangan terhadap kesusilaan, yaitu perbuatan yang bertentangan dengan kebiasaan hidup seseorang dalam masyarakat.
4. Bertentangan dengan kehormatan yang harus diperhatikan dalam masyarakat.

a. Unsur-Unsur Perbuatan Melawan Hukum

Agar suatu tindakan diklasifikasikan sebagai melawan hukum, kriteria berikut harus dipenuhi. Perbuatan melawan hukum dimulai dari perbuatan pelaku. Tindakan di sini berarti tindakan aktif, melakukan sesuatu atau secara pasif menahan diri untuk tidak melakukan sesuatu. Walaupun undang – undang mewajibkan seseorang untuk mentaati ketentuan undang – undang ketertiban dan kesusilaan, namun perbuatan melawan hukum mencakup beberapa unsur , seperti:

- a. Tindakan bertentangan dengan hukum. Apabila pelaku tidak mengindahkan hukum, ketertiban umum dan kesusilaan, maka perbuatan pelaku dianggap sebagai pelanggaran hukum dan karenanya mempunyai akibat tersendiri yang dapat dituntut pihak lain yang merasa berada pada posisi yang lebih lemah.
- b. Korban menderita kerugian, kerugian berarti kerugian materi dan non materi. Akibat perbuatan melawan hukum tersebut, korban mengalami kerugian yang membuktikan adanya perbuatan melawan hukum yang menyeluruh.
- c. Ada hubungan sebab akibat antara perbuatan dan kerugian. Sebab akibat merupakan salah satu ciri utama adanya perbuatan melawan hukum. Perbuatan melawan hukum dalam hal ini harus dilihat secara materiil. Karena sifat perbuatan melawan hukum, maka materi dalam perkara ini harus dipandang sebagai totalitas akibat yang ditimbulkan oleh korban sendiri.

Perlindungan hukum timbul dari adanya hubungan hukum antara pengusaha dan konsumen, dimana kedua belah pihak saling membutuhkan.

Namun dalam perjuangannya, sering kali kita menyaksikan fenomena dimana konsumen kehilangan haknya dan menjadi korban.

Dilihat dari isi tuntutan pertanggungjawaban dan ganti rugi yang dikemukakan dalam perkara diatas, maka kerugian fisik dan materiil yang diderita konsumen sebagai pengguna barang dan jasa dapat didasarkan pada beberapa pertauran di atas. Secara umum, ada dua kategori ganti rugi di atas kelalaian atau perbuatan melawan hukum. Namun, dalam hal ganti rugi atas tindakan melawan hukum, klaim tidak harus didasarkan pada adanya kontrak tertulis antara pedagang dan konsumen, meskipun tidak pernah ada kontrak.¹⁴

Dalam hal ini konsumen harus membuktikan kesalahan pelaku usaha, karena pelaku usaha melakukan kesalahan dan bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh masing-masing pelaku usaha kepada konsumen, sesuai dengan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta bertanggung jawab atas ganti rugi dan pencemaran lingkungan atau kerugian konsumen akibat konsumsi barang atau jasa yang diproduksi atau dijual. Perjanjian atau kontrak sering dibuat untuk tujuan ini. Sering terjadi antara operator jasa cuci kendaraan dengan konsumen bahwa operator sering melakukan kesalahan dalam kontrak lisan dan tertulis dimana kesepakatan antara operator dan konsumen bersifat mengikat. Salah satu kontrak yang sering ditawarkan di jasa cuci kendaraan adalah kontrak standar, yaitu kontrak. Banyak pengusaha sering menghadapi tantangan bahwa itu adalah kesepakatan yang dapat merugikan konsumen.

²³ *Ibid.*

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Ini adalah prinsip yang cukup umum dalam KUH Perdata, khususnya dalam Pasal 1365, Pasal 1366 Pasal 1367. Prinsip ini terkait erat dengan prinsip ini, seseorang dapat dimintai pertanggung jawaban secara hukum, jika ada perbuatan buruk yang dilakukannya, disebutkan dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Laporkan setiap aktivitas melawan hukum yang dapat merugikan kreditur lainnya merusaknya demi dirinya. Wajib ditukar berdasarkan kerugian tersebut, disimpulkan bahwa empat poin utama harus dipenuhi.¹⁵

- 1 Adanya perbuatan
- 2 Adanya unsur kecelakaan
- 3 Adanya kerugian yang diderita
- 4 Adanya hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian

Pentingnya memiliki hubungan sebab akibat dalam aturan kesalahan dan kerugian adalah unsur yang bertentangan tentang hukum. Pengertian hukum, tidak hanya melawan hukum, tetapi juga kepatuhan dan moralitas dalam masyarakat sangat bermasalah tanggung jawab didasarkan pada prinsip kecelakaan jika terjadi kesalahan Pekerja/pegawai jasa cuci kendaraan yang Majikan (Pengusaha) yang menjalankan layanan binatu di alamat tersebut bertanggung jawab dalam Pasal 1367 KUH Perdata.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

²⁴ *Ibid.*

Prinsip penerimaan adalah selalu bertanggung jawab prinsip tanggung jawab ini adalah seseorang dipertimbangkan bersalah sampai yang bersangkutan dapat bersaksi Tanggung Jawab konsumen atas tindakan atau kelalaian atau kelalaian pembersih atau majikan. Dalam hal ini, terdakwa selalu dianggap bertanggung jawab (prinsip tanggung jawab). Dalam hal ini, selalu karakter yang bertanggung jawab yang dapat membuktikan bahwa bukan itu masalahnya bersalah, sehingga dalam hal ini digunakan sebagai bukti oleh penuduh.

3. Prinsip tanggung jawab secara mutlak

Prinsip itu didefinisikan secara absolut, tetapi oleh para ahli yang membedakan di atas adalah pendapat Sticht tanggung jawab, yaitu prinsip pemberian tanggung jawab kesalahan bukanlah faktor penentu. Tapi dalam kasus ini ada kemungkinan pengecualian kemungkinan selain itu tidak berlaku dalam hal *force majeure*. Tanggung jawab mutlak adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan tanpa pengecualian.

4. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Dalam hal ini, sangat dihargai oleh dunia bisnis untuk keberadaannya pencantuman klausula pengecualian yang berbahaya bagi konsumen jika operator dapat menghindari tanggung jawab sebagai pengusaha.

Kewajiban yang harus dipenuhi pengusaha kepada konsumen agar tidak terjadi kerugian. Tugas pengusaha kepada konsumen adalah :¹⁶

1. Anda memiliki niat baik dalam bisnis anda
2. Berikan informasi yang akurat dan jelas tentang persyaratan objek atau sesuatu yang lain
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara adil dan jujur santun dan tidak diskriminatif
4. Memastikan kualitas barang atau jasa dari produk yang dijual
5. Mmembuat perjanjian dengan konsumen untuk pengujian dan coba produk atau berikan jaminan atau pengembalian uang.
6. Dalam hal ini, tawarkan pembayaran bersama untuk barang atau jasa sesuatu yang membuat konsumen tidak bahagia.

B. Konsumen

1. Konsumen

Hukum Konsumen adalah hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.

¹⁶ *Ibid.*

Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disingkat UUPK adalah : ”segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Pengertian Konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK 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 untuk diperdagangkan”.

Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum. Hukum dalam memberikan perlindungan dapat melalui cara-cara tertentu, antara lain dengan :¹⁷

- a. Membuat peraturan (*by giving regulation*), bertujuan untuk :
 - 1) Menjamin hak dan kewajiban
 - 2) Menjamin hak-hak para subjek hukum
- b. Menegakkan peraturan (*by law enforcement*) melalui:
 - 1) Hukum administrasi Negara yang berfungsi untuk mencegah (*preventive*) terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, dengan perijinan dan pengawasan
 - 2) Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (*repressive*) pelanggaran UUPK, dengan mengenakan sanksi pidana dan hukuman.

¹⁷ Wahyu Sasongko. 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung:UNILA, Halaman. 31

- 3) Hukum perdata yang berfungsi memulihkan hak (*curative, recovery, remedy*), dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas perlindungan konsumen dalam Pasal UUPK, yaitu :

- a) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi dan digunakan.
- e) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK bertujuan untuk :

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa , kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlunya Undang-Undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab.¹⁸

¹⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit.* hal 9

3. Hak Konsumen

Hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK, yaitu:

- a) Hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang
- b) Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang
- c) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan barang.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan
- e) Hak untuk mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian dan sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
- g) Hak untuk memperoleh ganti kerugian
- h) Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat
- i) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen

C. Barang

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Dalam dunia perbankan, misalnya, istilah produk dipakai juga untuk menanamkan jenis-jenis layanan perbankan.

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat

dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”.

Produk merupakan sesuatu yang dapat dirasakan manfaatnya oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Perusahaan dituntut untuk menciptakan suatu produk yang sesuai dengan permintaan konsumen. Pengertian produk menurut Agus Ahyari “Produk adalah hasil dari kegiatan produksi yang mempunyai wujud tertentu, mempunyai sifat-sifat fisik dan kimia tertentu”. Menurut Philip Kotler dalam bukunya manajemen pemasaran “Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke suatu pasar untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan”. Philip Kotler dalam bukunya Manajemen Pemasaran mengklasifikasikan produk menjadi 3 macam berdasarkan karakteristik produk tersebut, yaitu:

1) Daya tahan dan keberwujudan

Produk dapat diklasifikasikan ke dalam 3 kelompok menurut daya tahan dan wujudnya, yaitu:

- a) Barang yang tidak tahan lama (non durable goods), yaitu barang berwujud yang biasanya dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali penggunaan, misalnya makanan, sabun, bir, minyak tanah, kertas tisu, dan sebagainya.
- b) Barang tahan lama (durable goods), yaitu barang berwujud yang biasanya dapat digunakan berkali-kali, contohnya seperti meja, kursi, mobil, mesin, pakaian, dan sebagainya.

c) Jasa (*service*), jasa bersifat tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, dan mudah habis, contohnya mencakup potongan rambut, reparasi.

2) Klasifikasi barang konsumen

Produk dapat diklasifikasikan menjadi 4 macam yaitu :

a) Barang *Convenience*, adalah barang-barang yang biasanya sering dibeli konsumen, segera dan dengan usaha minimum, contohnya meliputi produk tembakau surat kabar, sabun.

b) Barang *Shopping*, merupakan barang-barang yang karakteristiknya dibandingkan, berdasarkan kesesuaian, kualitas, harga dan gaya dalam proses pemilihan, dan pembelian, contohnya meliputi meja, kursi, pakaian, peralatan rumah tangga.

c) Barang Khusus (*Special goods*), adalah barang-barang dengan karakteristik unik atau identifikasi merek dimana untuk memperoleh barang-barang itu sekelompok pembeli yang cukup besar bersedia melakukan usaha khusus untuk membelinya, contohnya meliputi merek dan jenis barang mewah, mobil, komponen stereo.

d) Barang *unsought*, adalah barang-barang yang tidak diketahui konsumen atau diketahui namun secara normal konsumen tidak berfikir untuk membelinya, contohnya detektor asap, pengolah makanan, batu nisan, tanah kuburan, ensiklopedia.

3) Klasifikasi barang industri

Barang industri dapat diklasifikasikan berdasarkan cara barang itu memasuki proses produksi dan harga relatifnya, yaitu:

- a) Barang baku dan suku cadang (*material and part*), adalah barang-barang yang sepenuhnya memasuki produk yang dihasilkan. Barang-barang itu terbagi menjadi dua kelas, yaitu:
- 1) Bahan mentah, yaitu produk pertanian (misalnya gandum, kapas, ternak, buah, dan sayuran) dan produk alam (misalnya ikan, kayu, minyak mentah, biji besi).
 - 2) Bahan baku dan suku cadang hasil manufaktur, yaitu bahan baku komponen (misalnya besi, benang semen, semen, kabel) dan suku cadang komponen (misalnya motor kecil, ban, cetakan).
- b) Barang Modal (*capital items*) adalah barang-barang tahan lama yang memudahkan pengembangan atau pengolahan produk akhir, meliputi instalasi dan peralatan.
- c) Perlengkapan dan jasa bisnis, adalah barang dan jasa tidak tahan lama yang membantu pengembangan atau pengolahan produk akhir.

D. Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha dapat dilihat di dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999, pengertian pelaku usaha menurut UUPK Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 3 adalah: “Setiap orang perorangan atau badan usaha, berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum

negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”¹⁹

Berdasarkan uraian di atas bahwa “pelaku usaha yang termasuk di dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.” Dengan demikian dapat dipahami bahwa pelaku usaha tidak hanya dalam spektrum tertentu saja tetapi mencakup semua jenis usaha yang didalam penjelasannya terpapar dengan sangat jelas bahwa pelaku usaha yang dimaksud dapat juga pelaku usaha pelanan jasa. Pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban sebagai konsumen. Adapun hak dan kewajiban konsumen yng dipaparkan dengan sangat jelas di dalam Pasal 6 UUPK Nomor 8 Tahun 1999.

Hak pelaku usaha adalah:²⁰

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c) Hak untuk mendapatkan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen

¹⁹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3

²⁰ *Ibid*

- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibat oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Kewajiban Pelaku Usaha adalah:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e) Memberikan kesempatan pada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan uraian diatas sangat jelas bahwa hak dan kewajiban dari pelaku usaha yang dimana tidak hanya menguntungkan pihak konsumen saja

tetapi pihak pelaku usaha juga. Tetapi pelaku usaha harus melakukan kewajibannya sebagaimana mestinya sehingga tidak merugikan konsumen yang telah memberikan kepercayaan mereka dengan memakai atau menggunakan barang atau jasa mereka.

E. Perjanjian

Dalam praktik, kontrak atau perjanjian terkadang masih dipahami secara rancu. *Burgerlijk Wetboek* (BW) menggunakan istilah *overeenkomst* dan *contract* untuk pengertian yang sama, hal ini dapat disimak dari buku III BW judul ke dua tentang perikatan. Perikatan yang lahir dari kontrak atau perjanjian yang dalam bahasa aslinya (Belanda), “*van verbintenissen die uit contract of overeenkomst geboren worden*”. Oleh sebab itu, penulis berpendapat bahwa konsep perjanjian atau kontrak adalah sebuah konsep yang bermakna sama. Dalam makna yang maka perjanjian kerja sama antara *Car Wash* dengan konsumen dalam penelitian ini adalah perjanjian yang memenuhi unsur-unsur Pasal 1320 BW dan terbatas pada perjanjian antara *Car Wash* dengan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Adapun hak-hak yang dimiliki konsumen ialah hak dalam memilih barang, hak mendapatkan kompensasi ganti rugi, hak untuk mendapatkan barang/jasa yang sesuai, hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti. Adapun perjanjian diawal antara *Car Wash* dengan konsumen adalah kerja sama jasa pencucian mobil beserta kolong mobil, dengan menjaga kenyamanan dan keamanan barang milik konsumen dan setelah pihak *Car Wash*

selesai melkaukan kewajibannya konsumen akan memberikan hak yakni uang sesuai perjanjian diawal.

Tanggung jawab dalam perspektif hukum perdata digantungkan pada sifat hubungan hukum yang melahirkan hak-hak keperdataan. Dalam hal ini tanggung jawab dalam hukum perdata dapat dimintakan dikarenakan adanya pelanggaran perjanjian karena wanprestasi atau perbuatan melawan hukum yang dilakukan karyawan *Car Wash* dengan kehilangan barang milik konsumen yang berada di dalam mobil konsumen. Lebih Lanjut penting untuk memahami pula apa yang dimaksud dengan perikatan.

Perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha menimbulkan sebuah kewajiban untuk bertanggung jawab kepada konsumen, merujuk pada Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat pengaturan tentang tanggung jawab pelaku usaha yakni untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Lebih lanjut dalam ayat (2) ditentukan bahwa ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan, dan/atau adanya pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan hal tersebut dapat dipahami bahwa dalam hal jasa cuci kendaraan akibat kelalaian dari pelaku usaha jasa cuci kendaraan merupakan sebuah perbuatan melawan hukum, sehingga hal menimbulkan kewajiban bagi pelaku usaha tersebut untuk bertanggung jawab sebagaimana yang ditentukan

dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berkaitan dengan ganti rugi tersebut harus dilakukan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi sebagaimana yang diatur dalam Pasal 19 ayat (2) bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari dari setelah tanggal transaksi. Apabila dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari tersebut ternyata pelaku usaha memberikan ganti rugi maka tidak akan terjadi sengketa konsumen namun jika dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari tersebut sebaliknya pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen, maka sengketa konsumen dapat terjadi.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Perdata atas Hilangnya Barang Milik Konsumen

Pesatnya perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Bahkan dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi terbukti turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi perdagangan barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu negara.

Meskipun sering kali adanya seruan mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komperatif sejak lama namun kurangnya kesadaran tentang pentingnya perlindungan konsumen membuat kebanyakan pelaku usaha memanfaatkan keadaan tersebut untuk mengelabui konsumen atau berbuat sewenang-wenang yang bisa merugikan konsumen. Upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha pada umumnya konsumen lebih memilih menyelesaikan sengketa secara jalur kekeluargaan (damai). Hal itu menunjukkan bahwa tingkat toleransi konsumen cukup tinggi karena konsumen cenderung menghindari terjadinya sengketa yang berkepanjangan, melihat keadaan tersebut maka hak-hak konsumen tidak terpenuhi menurut UUPK.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen diantara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta

membuka informasi akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.²¹

Setiap produk cacat yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen, maka tanggung jawabnya dibebankan kepada pelaku usaha terutama pelaku usaha yang membuat produk tersebut. Ketentuan ini dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada Pasal 19 yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi 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 lainnya, 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.

²¹ Vonny Erta Nadila, 2022. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Nazwa Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Pada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999*. Universitas Islam Riau.

Berdasarkan ketentuan yang termuat di atas maka dapat disimpulkan bahwa:²²

1. Tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan akibat mengonsumsi produk yang dihasilkan atau diperdagangkannya.
2. Bentuk-bentuk ganti rugi berupa pengembalian uang, atau penggantian produk, atau perawatan kesehatan dan/atau santunan (dari asuransi).
3. Ganti rugi harus diberikan dalam jangka waktu tujuh hari.
4. Pembelaan dari pelaku usaha dengan cara pembuktian terbalik (pembuktian oleh pelaku usaha tentang kesalahan yang dilakukan oleh konsumen).

Akibat hukum adalah akibat yang timbul dari adanya peristiwa hukum.

Contoh dari akibat hukum, seperti:²³

- a. Timbulnya suatu hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha merupakan suatu akibat dari perbuatan hukum jual beli antara produsen dengan konsumen, seperti pemilik mobil dan pembeli mobil.
- b. Penjatuhan hukuman kepada seorang pencuri adalah akibat hukum dari mengambil barang orang lain karena tanpa memiliki hak atau secara melawan hukum.

²² Ayub A. Utomo, *Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen tentang produk cacat berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen*, Tahun 2019 *Lex Privatum*, Vol. VII/no. 6/Jul-Sep/2019, halaman 35

²³ Yati Nurhayati, 2020, *"Pengantar Ilmu Hukum"*. Bandung, Nusa Media, Halaman. 50

Ada beberapa jenis akibat hukum yang diambil dari kepustakaan hukum.

Antara lain:²⁴

- a) Akibat hukum berupa lahirnya, berubahnya, atau hilangnya suatu keadaan hukum tertentu. Misalnya, sejak seseorang menginjak usia ke 21 tahun, yang menyebabkan lahirnya akibat hukum baru yaitu dari subjek hukum yang tidak cakap menjadi subjek hukum yang cakap hukum menurut undang-undang yang berlaku. Maka seseorang tersebut berhak memiliki hak dan kewajiban di mata hukum.
- b) Akibat hukum berupa lahirnya, berubahnya, atau hilangnya suatu hubungan hukum tertentu antara dua subjek hukum atau lebih. Misalnya dalam melakukan perbuatan jual beli barang dan jasa, apabila telah melakukan pembayaran secara lunas maka hubungan hukum tersebut menjadi hilang.
- c) Akibat hukum berupa lahirnya sanksi. Misalnya, seorang pembunuh diberi sanksi hukuman adalah suatu akibat hukum dari perbuatan si pembunuh tersebut adalah membunuh orang lain.

Dalam melakukan usahanya, pelaku usaha sering kali melakukan kekeliruan yang membuat konsumen merasa dirugikan. Perbuatan tersebut bisa saja dapat menimbulkan kerugian yang diakibatkan oleh konsumen maupun akibat dari perbuatan melawan hukum. Akibat hukum yang sering dialami pelaku usaha yaitu terjadinya sanksi sosial dan penurunan pendapatan.

⁴² *Ibid*

Dalam Pasal 26 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan "Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. Maka dalam hal pertanggung jawaban pelaku usaha yang memperdagangkan jasa, diwajibkan memberikan garansi yang telah disepakati atau mencantumkan ganti kerugian apa yang diberikan apabila pelaku usaha melakukan perbuatan yang membuat kekeliruan yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Selain itu, ketentuan baku yang tertera dalam nota juga harus sesuai dengan Pasal 18 Undang-undang perlindungan konsumen.²⁵

Beberapa permasalahan yang terjadi dalam usaha yaitu, pelaku usaha pernah mendapatkan komplain dari konsumen yang merupakan tentara di daerah tersebut. Konsumen tersebut mengajukan komplain akibat dari perbuatan pelaku usaha yang menyebabkan rusaknya sepatu konsumen. Harus diketahui bahwa jasa pada usaha *carwash* ini memberikan pelayanan yang beragam. Dengan adanya permasalahan tersebut, pelaku usaha melakukan musyawarah kepada konsumen tersebut agar permasalahan tersebut segera selesai dan pelaku usaha tidak kehilangan pelanggannya lagi.

Berdasarkan permasalahan yang timbul diantara keduanya, terdapat beberapa prinsip tanggung jawab pada hukum perlindungan konsumen. Prinsip tentang tanggung jawab adalah suatu hal yang begitu penting dalam hukum perlindungan konsumen. Prinsip- prinsip tentang pertanggung jawaban kepada konsumen ini bertujuan untuk mempermudah untuk mencari pihak yang harus

⁴³ *Ibid*

bertanggung jawab terhadap kerugian yang di alami konsumen, selain itu prinsip-prinsip ini akan memberikan batas ruang gerak pada pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.²⁶

Prinsip perlindungan konsumen berdasarkan hukum perlindungan konsumen, yaitu:²⁷

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian, pada prinsip tanggung jawab ini bersifat subjektif, yaitu tanggung jawab ditentukan oleh pelaku usaha. Berdasarkan teori kelalaian yang dilakukan pelaku usaha ini dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen yang menjadi factor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti kerugian kepada pelaku usaha.
2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan, bahwa ia tidak bersalah, dan beban pembuktian ada pada tergugat. Pembuktian ini dikenal dengan pembuktian terbalik. Dasar pemikiran dari teori pembuktian terbalik ini adalah seseorang yang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini justru sangat bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah yang sangat dikenal dalam hukum. Namun apabila diterapkan dalam kasus konsumen, asas ini cukup relevan.

²⁶ Aulia Muthiah , 2018, “*Hukum Perlindungan Konsumen dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah*”, Yogyakarta , Pustaka Baru Press, Halaman 15

⁴⁴ *Ibid*

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*), prinsip ini merupakan prinsip yang bertolak belakang dari prinsip.

Menurut hukum perdata, tiap tuntutan pertanggung jawaban harus mempunyai dasar yang menyebabkan timbulnya hak hukum seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggung jawaban akibat perbuatannya. Dalam hukum perdata pertanggung jawaban dibagi menjadi dua yaitu kesalahan dan risiko. Dalam hal pertanggung jawaban atas kesalahan, misalnya seperti seseorang wajib bertanggung jawab karena dia bersalah baik berupa kesalahan maupun kelalaian. Sedangkan dalam hal pertanggung jawaban atas risiko, misalnya seperti seseorang yang memungkinkan bertanggung jawab bukan karena dia bersalah tetapi dia mengambil risiko yang mewajibkan bertanggung jawab.²⁸

Tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha seringkali membuat konsumen merasa sangat diabaikan. Kurangnya itikad baik yang dilakukan pelaku usaha membuat konsumen seringkali mempasrahkan dirinya dan menerima kerugian yang dideritanya. Bahwasanya kurangnya kesadaran pelaku usaha dan juga konsumen bahwa mereka dilindungi oleh undang-undang yang berlaku di Indonesia.

⁴⁵ *Ibid*

B. Aturan dan Pertanggungjawaban Ganti Rugi yang Terjadi Pada *Car Wash*

Mitra Jaya

Pertanggungjawaban risiko merupakan suatu perjanjian atau keadaan untuk melakukan pembayaran atau ganti rugi (apabila terjadi kerusakan atau kehilangan boleh dituntut, dipersalahkan kembali dalam batas waktu yang sudah ditentukan). Namun perjanjian menurut Lukman Santoso Az, merupakan suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Perjanjian ini menimbulkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian ini berupa suatu rangkaian perikatan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.²⁹

Selanjutnya Abdul Kadir Muhammad merumuskan perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan sesuatu hal dalam lapangan harta kekayaan dan dalam perjanjian terdapat beberapa unsur, yaitu adanya pihak-pihak sedikitnya dua orang, adanya persetujuan para pihak, adanya tujuan yang akan dicapai dan adanya prestasi yang akan dicapai.³⁰

Berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan kesepakatan antara seseorang atau lebih untuk melakukan sesuatu

²⁹ Lukman Santoso Az , Aspek Hukum Perjanjian, (Yogyakarta: Penebar Media Pustaka, 2019), halaman. 47

³⁰ Lukman Santoso Az , Aspek Hukum Perjanjian, (Yogyakarta: Penebar Media Pustaka, 2019), halaman. 17

perbuatan tertentu. Dimana perbuatan itu mempunyai akibat hukum maka perbuatan tersebut diistilahkan dengan perbuatan hukum. Sedangkan yang dimaksud dengan perbuatan hukum adalah segala perbuatan yang dilakukan oleh manusia secara sengaja untuk menimbulkan hak dan kewajiban.

Kemajuan teknologi sering kali memunculkan beragam produk-produk baru dan jasa-jasa baru yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satunya adalah usaha jasa cuci kendaraan atau lebih di kenal dengan kata *car wash*. Objek pencucian dan pelayanan yang ada di *car wash* beragam seperti layanan jasa pencucian kendaraan bermotor roda empat, roda dua, ambal, helm, dan lainnya.

Usaha ini pun disambut baik oleh konsumen sebagai salah satu alternatif solusi di tengah sibuknya pekerjaan di luar rumah yang membuat konsumen tidak sempat untuk mencuci kendaraannya. Sehingga dengan adanya layanan cuci kendaraan atau yang disebut dengan *car wash* ini membuat konsumen lebih menghemat waktu dengan menyewa jasa pelayanan pencucian kendaraan yang ada di *car wash* untuk mencuci kendaraannya serta memberikan upah dengan tarif yang telah ditetapkan oleh pihak penyedia jasa dan disetujui oleh konsumen.

Jasa *car wash* saat ini telah menjadi salah satu jasa pencucian kendaraan yang banyak diminati oleh masyarakat. Hal ini disebabkan karena banyaknya kendaraan pribadi yang dimiliki masyarakat saat ini terutama di Simangambat. Akan tetapi, pertumbuhan bisnis *doorsmeer* tidak diikuti dengan peningkatan kualitas layanan khususnya di bidang keamanan dan kenyamanan. Standar

pelayanan dan perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak *car wash* membuat konsumen tidak merasa nyaman untuk menitipkan kendaraan untuk dicuci oleh pihak *car wash*.

Sementara itu, jika menunggu proses pencucian sampai selesai konsumen merasa tidak cukup waktu. Dalam hal ini sudah seharusnya pihak penyedia jasa (*car wash*) memberikan perlindungan kepada konsumen agar terciptanya kenyamanan serta kepuasan bagi konsumen *car wash* untuk menggunakan jasa *car wash* dan tidak merasa khawatir saat menitipkan kendaraannya untuk dicuci. Pelaksanaan kegiatan usaha jasa *car wash*, tentu akan terjadi hubungan perjanjian antara pihak produsen (pelaku usaha) dengan pihak konsumen (pelanggan), yang saling membutuhkan antara satu dengan yang lain.

Dimana pemilik *car wash* akan menawarkan jasanya dalam hal pencucian kendaraan, sedangkan pelanggan akan memanfaatkan jasa *car wash* untuk mencuci kendaraannya menjadi bersih dengan memberikan tarif pembayaran yang telah ditetapkan oleh pihak *car wash* yang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Kenyataannya, tidak sedikit pihak jasa *doorsmeer* mengalami pengaduan dari konsumen terhadap kelainan dari pihak jasa *car wash* itu sendiri seperti kehilangan barang yang ada di dalam kendaraan milik konsumen.

Barang yang ada di dalam kendaraan yang hilang pun beragam seperti payung, flash disk, uang, dongkrak, alas kaki, dan banyak lagi yang lainnya. Selain itu juga sering adanya pengaduan terhadap kerusakan atau cacat pada body

kendaraan saat dicuci, kurangnya kebersihan dalam pencucian kendaraan bahkan sampai kehilangan kendaraan milik pelanggan pada saat mobil dititipkan untuk dicuci. Aturan yang diterapkan oleh pihak pengelola *car wash* di kota Simangambat berbeda-beda antara satu *doorsmeer* dengan *doorsmeer* lainnya. Aturan ini diterapkan oleh pihak *doorsmeer* agar konsumen mendapatkan pelayanan terbaik dari pihak *car wash* dan merasa nyaman saat menggunakan jasa *car wash*.³¹

Aturan yang diterapkan oleh salah satu pihak *car wash* Akan tetapi ada beberapa *car wash* di Simangambat yang tidak melakukan kontrak jasa atau hanya berupa bentuk perjanjian lisan antara pihak *car wash* dengan konsumen. Mereka hanya menggunakan kontrak jasa secara lisan. Pihak *car wash* juga menggunakan asas kepercayaan kepada konsumen yang sudah menjadi langganan, sehingga mereka tidak menggunakan bukti atau nota bahwa konsumen telah menitipkan kendaraannya untuk dicuci oleh pihak *car wash* di kota Simangambat yaitu pihak *doorsmeer* membuat perjanjian dengan konsumen berupa perjanjian tertulis yang menerangkan bahwa periksa barang-barang di dalam mobil, apabila terjadi kehilangan di luar tanggung jawab pihak *car wash*.

Akan tetapi ada beberapa *car wash* di Simangambat yang tidak melakukan kontrak jasa atau hanya berupa bentuk perjanjian lisan antara pihak *car wash* dengan konsumen. Mereka hanya menggunakan kontrak jasa secara lisan. Pihak *car wash* juga menggunakan asas kepercayaan kepada konsumen

³¹ Hasil Wawancara dengan Sutikno. Pemilik Usaha *Car Wash* pada tanggal 25 Januari 2024

yang sudah menjadi langganan, sehingga mereka tidak menggunakan bukti atau nota bahwa konsumen telah menitipkan kendaraannya untuk dicuci oleh pihak *car wash*.³²

Masalah disini konsumen akan sulit mengadukan apabila terjadi kehilangan barang maka konsumen akan sulit mengadukan dan mendapat ganti rugi. Selain itu pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab akan memanfaatkan kesempatan ini seperti kendaraan di ambil oleh yang bukan pemiliknya dikarena kendaraan dititipkan tanpa adanya bukti atau nota yang diberikan oleh pihak *car wash* kepada pelanggan. Membayar uang jasa pencucian kendaraan lalu mengambil kendaraan tersebut. Hal ini tentu saja mengalami kerugian oleh konsumen.³³

Sistem ganti rugi rugi yang terjadi pada *car wash* di Simangambat, terkadang pihak *car wash* memang memberikan ganti kerugian penuh kepada konsumen yaitu berupa ganti rugi dalam bentuk uang atau barang sesuai dengan permintaan konsumen. Akan tetapi ganti rugi tersebut dilakukan apabila konsumen memeriksa dan mengadukan kehilangan barang dan kerusakan atau kecacatan pada body kendaraan pada saat masih berada di dalam perkarangan *car wash*. Hal ini tentu membuat kecewa konsumen karena bisa saja pada saat itu konsumen tersebut dalam keadaan sangat sibuk sehingga tidak sempat memeriksa kendaraannya dan barang yang ada di dalamnya.

³² *Ibid*

³³ *Ibid*

Selain itu bisa saja konsumen telah memeriksa barang atau kendaraannya, akan tetapi kurang teliti dan baru menyadari ketika konsumen telah berada di luar perkarangan *car wash*. Pihak *car wash* tidak akan mengganti kerugian apabila pengaduan dilakukan pada saat kendaraan yang mereka cuci telah berada di luar *car wash*. Walaupun telah ada peraturan tertulis, hal ini tentu memberatkan konsumen atas perjanjian baku yang dibuat sepihak oleh pihak *car wash*.

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, termasuk telekomunikasi dan informasi telah mengakibatkan peningkatan ragam dan kualitas produksi barang dan jasa, termasuk peningkatan ruang gerak transaksinya yang melintasi batas-batas wilayah suatu negara. Sesungguhnya di satu pihak, kondisi ini akan menguntungkan konsumen, khususnya pemenuhan hak-haknya untuk memilih aneka barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat sesuai dengan kemampuannya.

Namun di sisi lain, kondisi sedemikian potensial atau beresiko merugikan hak dan kepentingan konsumen karena posisi konsumen yang semakin tak seimbang dengan pelaku usaha, di mana konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan serta penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen.³⁴

³⁴ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, Penerbit Jala Permata Aksara, 2021), halaman 3

Pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku dengan isi, letak, atau bentuknya seperti yang tertera diatas dalam dokumen atau perjanjian standar dapat dikenakan sanksi perdata yaitu perjanjian yang dibuatnya jika digugat di depan pengadilan oleh konsumen akan menyebabkan Hakim membuat putusan *diclatoir* bahwa perjanjian standar itu batal demi hukum dan sanksi pidana yaitu pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun/ denda paling banyak Rp. 2.000.000.000.000 (dua miliar rupiah).

Beberapa *car wash* di simangambat belum memiliki standar pelayanan terhadap konsumen, sehingga dikhawatirkan hak-hak konsumen akan terabaikan. Sejauh ini *car wash* tidak memiliki aturan yang jelas mengenai kesepakatan antara penyedia jasa (pihak *doorsmeer*) dengan konsumen. Seharusnya pihak *car wash* tidak hanya menjamin keamanan kendaraan, tapi juga keselamatan, kenyamanan, dan hak mendapatkan informasi. Banyaknya laporan dari konsumen terkait kehilangan di *car wash* saat mobil dititipkan di *car wash*.

Misalnya kehilangan barang-barang dalam mobil seperti CD, payung, bahkan uang. Seharusnya terhadap kehilangan seperti ini ada aturan yang sudah tertulis bahwa kehilangan saat pencucian kendaraan, termasuk kehilangan barang di dalamnya akan dijelaskan sebagai tanggung jawab penyedia jasa atau konsumen. Sehingga ketika ada kejadian tidak lagi menimbulkan perdebatan antara konsumen dengan pihak *car wash*.

Solusi yang dapat ditempuh adalah seharusnya saat proses serah terima, pihak *car wash* mendata setiap barang yang ada di dalam kendaraan pelanggan,

sehingga saat kendaraan keluar dari perkarangan *car wash* diperiksa kembali barang-barang di dalam kendaraan. Hal ini merupakan faktor utama untuk melindungi konsumen agar konsumen benar-benar merasa terlindungi dan nyaman saat menitipkan mobil untuk dicuci kepada jasa *car wash*. Akan tetapi, tidak semua *car wash* yang ada di simangambat tidak menggunakan standar pelayanan jasa.³⁵

Ada beberapa *car wash* yang benar-benar melakukan perlindungan kepada konsumen seperti adanya bentuk perjanjian tertulis antara pihak *car wash* dengan konsumen, diberikan nota khusus kepada konsumen yang telah menitipkan kendaraan untuk dicuci tanpa menunggu proses pencucian sampai selesai, adanya camera CCTV disudut perkarangan *car wash* untuk menghindari hal-hal yang mungkin membahayakan, dan menerapkan tanggung jawab penuh dalam bentuk ganti rugi menurut permintaan konsumen sesuai dengan jumlah atau kadar barang yang hilang atau rusak tanpa adanya batasan waktu pengaduan selama jam kerja *car wash*. Artinya *car wash* menerima pengaduan konsumen kapan saja selama masih dalam jam kerja karyawan *car wash*. Dengan kata lain, beberapa *car wash* ini sudah lebih baik dalam hal melindungi konsumen³⁶.

Pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya tentu saja mempunyai tanggung jawab kepada konsumen apabila terjadi kerugian yang ditimbulkan oleh pengguna barang atau jasa dari produknya. Adapun prinsip-prinsip tanggung

³⁵ Hasil Wawancara dengan Sutikno. Pemilik Usaha *Car Wash* pada tanggal 25 Januari 2024

³⁶ Ibid

jawab yang dikenal dalam hukum, dikelompokkan menjadi lima macam, adalah sebagai berikut:³⁷

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (liability based on fault)

Berdasarkan unsur kesalahan (liability based on fault) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUH Perdata, Pasal 1365, 1366, 1367 prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Dan 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

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (pembuktian terbalik)

Prinsip praduga selalu bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Tampak beban pembuktian terbalik (omkering van bewijslas) diterima dalam prinsip tersebut. UUPerindunganKonsumen mengadopsi pembuktian terbalik ini ditegaskan dalam Pasal 19, 22, dan 23 UUPK.

³⁷ Jurnal Krtha Bhayangkara, Volume 12 No. 2, Desember 2018

3. Prinsip untuk selalu tidak bertanggung jawab (presumption of non-liability)

Prinsip praduga untuk selalu tidak bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya common sense dapat dibenarkan. Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan yang biasanya dibawa dan diawasi si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang..

4. Prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability)

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (absolute liability) kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas. Ada pendapat yang mengatakan, strict liability adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualianpengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan force majeure. Sebaliknya absolute liability adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ((limitation of liability)

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ia sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan,

bila film yang ingin dicuci/dicetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas) maka si konsumen hanya dibatasi ganti kerugian sebesar sepuluh kali harga satu roll film baru. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UUPK yang baru seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk

Berdasarkan prinsip tersebut, pelaku usaha dan konsumen terlindungi karena memberikan beban kepada masing-masing pihak secara proporsional, yaitu konsumen hanya membuktikan adanya kerugian yang dialami akibat menggunakan produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha, sedangkan pembuktian ada atau tidaknya kesalahan oleh pelaku usaha yang menyebabkan kerugian konsumen dibebankan kepada pelaku usaha. Akan tetapi, konsumen di Indonesia masih cenderung pasif meskipun sudah ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen, serta memberikan bentuk-bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen.

Konsumen belum sepenuhnya menyadari hak-hak mereka, sedangkan pelaku usaha juga belum sepenuhnya memenuhi kewajibannya. Kondisi tersebut cenderung mendorong lahirnya berbagai bentuk pelanggaran pelaku usaha terhadap hak konsumen, namun pelaku usaha tersebut tidak memperoleh sanksi hukum yang mengikat. Oleh karena itu, pemerintah sebagai pihak yang berwenang untuk menegakkan hukum perlindungan konsumen harus terus bersifat proaktif dalam melindungi hak-hak konsumen di Indonesia.

Kaitannya dengan jasa *car wash*, pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen dalam menggunakan produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha *car wash* di simangambat timbul karena adanya hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, terutama dalam hal kerusakan dan kehilangan barang konsumen atas kelalaian ataupun kesengajaan pihak pelaku usaha. Rumusan tentang tanggung jawab pelaku usaha terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen Bab VI, adalah sebagai berikut.

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksudkan pada Ayat (1) dapat berupa pengembalian atau atau pengganti barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau
- 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 menghapus 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 konsumen³⁸

Berdasarkan Pasal 19 Ayat 1 dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran, dan
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Hak atas ganti kerugian ini dimaksud untuk mengalihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen. Jika terjadi persengketaan antara konsumen dan pelaku usaha, maka untuk merealisasikan hak ini dapat diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.³⁹

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah mengatur tentang sanksi yang harus diterima oleh pelaku usaha yang tidak mengindahkan peraturan-

³⁸ Kansil dan Christine S.T. Kansil, Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia edisi kedua (Jakarta, PT.Bumi Aksara,2023) halaman. 225

³⁹ Fransiska Novita Eleanora, Hukum Perlindungan Konsumen (Malang, Mazda Media,2023), halaman. 63

peraturan yang telah ditetapkan. Sanksi yang diberikan oleh Undang-Undang No. 8 tahun 1999, yang tertulis dalam Pasal 60 sampai Pasal 63 dapat berupa sanksi administratif, dan sanksi pidana pokok, serta tambahan berupa perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan kerugian konsumen, kewajiban penarikan barang dari peredaran, atau pencabutan izin usaha.⁴⁰

C. Tinjauan Hukum Terhadap Pertanggungjawaban Ganti Rugi Pada *Car Wash*

Mitra Jaya

Diawal perjanjian (akad) antara konsumen dan pihak *car wash*, sebenarnya tanpa diucapkan pihak *car wash* kewajiban apa yang harus dilakukan seperti, menyelesaikan pencucian *car wash* sesuai dengan waktu yang telah disepakati, melindungi barang konsumen, dan menghindari kesalahan yang dapat merusak/hilangnya barang milik konsumen. Pada hakikat nya pelaku usaha jasa *car wash* tidak ingin mengecewakan konsumennya, saat menangani suatu hal yang berkaitan dengan konsumen pelaku usaha sebisa mungkin berhati-hati dalam mengerjakannya.

Akan tetapi, kesalahan yang tidak disengaja terkadang tidak dapat kita hindari. Namun, pada saat terjadi kesalahan pada barang milik konsumen, ada beberapa *car wash* yang kurang bertanggungjawab atas kelalaian yang dilakukan, ada beberapa pihak *car wash* tetap terbuka terhadap kesalahannya mereka memberitahu kepada konsumen, dengan cara penyelesaiannya jika barang hilang

⁴⁰ Abdul Halim Barkatullah, Hak-hak Konsumen yang Dirugikan, (Bandung: Nusa Media 20019), halaman. 86

ada yang menunggu hingga satu minggu untuk mengganti barang yang hilang, ada yang langsung mengganti, ada pula konsumen yang mengikhhlaskan saja.

Adapun beberapa pihak *car wash* mencantumkan aturan tertentu dimana isinya sesuatu yang dapat merugikan konsumen apabila terjadi kerusakan/kehilangan pada barang mereka, adapun beberapa isi ketentuan aturan yang biasanya ada pada *car wash* yaitu :

- a. Barang yang hilang/rusak diganti maksimal 5x ongkos cuci
- b. Kerusakan baret pada body kendaraan tanpa pemberitahuan diluar tanggungan
- c. Hak klaim berlaku 24 jam setelah kendaraan di jemput
- d. Kerusakan/kehilangan barang dalam kantong bukan tanggungan

Berdasarkan pernyataan diatas, aturan ini disebut dengan klausul, dimaksudkan membatasi tanggung jawab dari pelaku usaha yang tidak dapat melakukan kewajibannya dengan baik

Jasa *car wash* terkadang mengalami kekeliruan dan kesalahan dalam menyelesaikan barang milik konsumen, adapun alasan seperti pesanan konsumen banyak, jadi yang dikerjakan juga banyak sehingga terjadinya kekeliruan. Dari Pasal 1267 KUH Perdata dapat ditarik kesimpulan apabila seorang konsumen mengalami kerugian yang diakibat oleh pelaku usaha maka konsumen dapat mengambil upaya hukum atau haknya yaitu meminta melaksanakan perjanjian,

meminta ganti rugi, ataupun meminta membatalkan perjanjian dan meminta ganti rugi.⁴¹

Undang-undang No. 8 tahun 1999 Pasal 19, diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha dengan ketentuan, pelaku usaha bertanggung jawab memberi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi yang dimaksud berupa pengambilan uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya.

Peraturan yang menggambarkan tersebut bahwa pemilik usaha berkewajiban untuk mengganti kerusakan atau kehilangan yang dialami konsumen. Dasar pertanggung jawabannya merupakan suatu kesalahan dan resiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi hukum dalam pemenuhan tanggung jawab kepada konsumen⁴².

Mengenai disebutkan dalam Pasal 4 ayat (8) yang berbunyi untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian. Apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai atau perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Berkaitan dengan praktik dilapangnya, yang diungkapkan oleh pemilik *car wash* Amanah dan *car wash* Magnum, bahwa, Tanpa menjelaskan mengenai hak, kewajiban, pengamanan dan lainnya karena sudah dianggap aman. Dalam praktiknya, pemilik usaha terbiasa menerangkan sebatas harga, dan pelayanan

⁴¹ Pasal 1267 Kuhperdata

⁶¹ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : Jala Permata Aksara, 2021), halaman 135

yang akan dilakukan secara langsung dengan adanya data, dan nota sebagai bukti pembayaran.

Kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang jelas dan jujur mengenai pengamanan barang, dikarenakan informasi tersebut juga merupakan hak konsumen, karena ketiadaan informasi sebelumnya, hal ini merupakan cacat informasi dan menyebabkan kerugian untuk konsumen⁶².

Berdasarkan kewajiban tersebut seharusnya pelaku usaha menjelaskan secara benar dan jelas mengenai penyimpanan barang pribadi agar dilakukan oleh pemiliknya sendiri. Apabila pelaku usaha tidak menjelaskan informasi tersebut maka dinyatakan cacat informasi.

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dilaksanakan harus dilandasi dengan itikad baik. Hubungan yang terjadi antara pelaku dan konsumen hanya sebatas lisan mengenai transaksi dan kesepakatan harga tanpa disertai perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh para pihak. Dalam hal ini hak dan kewajiban konsumen belum seimbang. Hak pelaku usaha yang menerima pembayaran harus sesuai kondisi dan atau nilai tukar uang atau jasa yang diberikan kepada konsumen.

Dalam praktiknya masih ada kecurangan dalam pengembalian barang dari pelaku usaha kepada konsumen. Kecurangan yang terjadi saat pengembalian barang tidak utuh atau tidak sesuai dengan kondisi awal. Ada beberapa konsumen

⁶² Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : Jala Permata Aksara, 2021), halaman 37

yang mengalami hal tersebut dan mereka merasa dirugikan karena tidak sesuai dengan perjanjian awal yaitu menjaga barang milik konsumen. Pemilik usaha pun mau tidak mau harus bertanggung jawab dengan cara mengganti barang milik konsumen yang sudah dihilangkan.

Pihak tersebut konsumen merasa rugi karena barang hasil pertanggung jawaban tidak 100%. sesuai dengan barang yang sudah dihilangkan. Namun konsumen hanya bersikap pasrah saja walaupun dalam keadaan terpaksa. Pada kasus ini tidak terjadi perlindungan konsumen sesuai dengan asas dan prinsip yang ada Sudah dijelaskan dalam perlindungan konsumen terhadap asas asas atau prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang undangan yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum.⁴⁴

Hasil penelitian lapangan secara praktik dalam penerapan perlindungan konsumen kurang maksimal. Hal ini tidak boleh terus menerus dibiarkan. Maka perlu adanya keamanan dan pengawasan yang intensif dalam pengamanan barang milik konsumen oleh pihak pengelola usaha. Dalam pengawasan di dukung oleh UUPK Pasal 30, pengawasan terhadap penyelenggara perlindungan konsumen yang diselenggarakan oleh pemerintah.

⁶³ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : Jala Permata Aksara, 2021), halaman 12

Ada pun di tinjau dari hukum Islam, perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa dalam Islam dilakukan dengan memberikan hak khiyar. Khiyar merupakan suatu cara yang dilakukan oleh orang yang sedang melakukan akad dalam istilah Islam yaitu memberi kebebasan dalam menentukan pilihan dari apa yang akan dibeli dalam hal jual beli, yang bertujuan memberikan hak atas apa yang akan dilakukan dalam menentukan akad tersebut. Sedangkan fungsi dari khiyar tersebut adalah sebagai bentuk dari perlindungan terhadap calon pengguna barang dan jasa dalam menentukan akad tersebut untuk membeli dan menggunakan produk barang dan jasa yang dikehendaki.⁴⁵

Pada dasarnya suatu perjanjian (akad) apabila telah dibuat secara sah dan telah memenuhi syarat berlakunya akibat hukum akad, maka akad tersebut mengikat secara penuh dan tidak boleh salah satu pihak membatalkannya secara sepihak tanpa persetujuan pihak lain. Akan tetapi, terdapat beberapa macam akad yang memang sifatnya terbuka untuk di-fasakh secara sepihak oleh salah satu pihak tanpa persetujuan pihak lain. Di samping itu, terdapat pula akad yang salah satu pihak mempunyai hak khiyar untuk meneruskan atau mem-fasakh akadnya, baik secara hak khiyar itu dimasukkan dalam perjanjian sebagai bagian dari klausulnya, maupun karena ditetapkan syarak.⁴⁶

⁴⁵ Haifa Nadira,(2018) *Perlindungan Konsumen menurut Hukum Islam: Studi Kasus terhadap Pertanggung Ganti Rugi pada Doorsmeer Banda Aceh*. Skripsi thesis, UIN Ar- Raniry Banda Aceh

⁴⁶ Dahrul Muftadin,2018.*Dasar-Dasar Hukum Perjanjian Syariah dan Penerapannya Dalam Transaksi Syariah*. Jurnal Al-„Adl. Pekalongan. Vol. 11 No. 1, Januari 2018

Dalam akad penitipan atau pinjam pakai, misalnya penitip atau pemberi pinjaman bisa saja menarik kembali barang yang dititipkannya atau di pinjamkannya, tanpa persetujuan penerima penitipan atau peminjam. Begitu pula sebaliknya, penerima titipan atau peminjam dapat membalikkan barang titipan atau pinjaman tanpa persetujuan penitip atau pemberi pinjaman.⁴⁷

Manusia sebagai konsumen dan posisi konsumen di Indonesia masih sangat lemah, tentu saja konsumen *car wash* membutuhkan perlindungan. Jasa *car wash* memberikan perlindungan kepada konsumen hanya dalam bentuk nota tertulis bagi konsumen yang menitipkan kendaraan untuk dicuci. Ada juga beberapa *doorsmeer* yang tidak menggunakan nota tertulis tetapi hanya menggunakan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). Hal ini dapat menyebabkan seseorang yang bukan pemilik kendaraan mengaku bahwa kendaraan tersebut miliknya karena tidak ada bukti yang kuat siapa pemilik kendaraan tersebut dan bisa saja saat itu STNK tersebut berada di dalam kendaraan.

Selain itu ada juga bentuk kompensasi (ganti kerugian) yang mana ganti kerugian di berikan kepada konsumen apabila pengaduan konsumen dilakukan dalam tempo waktu yang telah ditetapkan oleh pihak *car wash* seperti selama kendaraan masih dalam perkarangan *car wash* atau pengaduan 1x24 jam. Tentu

⁴⁷ *Ibid*

saja hal ini memberatkan pihak konsumen atas perjanjian sepihak yang dibuat oleh pihak *car wash*.⁴⁸

Transaksi pada *car wash* merupakan suatu akad (perjanjian) yang dilakukan kedua belah pihak antara pihak *car wash* dengan konsumen. Pada saat meminta untuk dicucikan kendaraan kepada pihak *car wash*, maka konsumen memiliki hak khiyar atas barang yang dititip konsumen kepada pihak *car wash* untuk dicuci. Hal ini terjadi ketika konsumen merasa tidak mendapat perlindungan seperti kehilangan barang-barang, kerusakan atau tidak bersih kendaraan yang dicuci oleh pihak *car wash*. Akan tetapi, pihak *car wash* membuat peraturan yaitu konsumen dapat mengadakan kerugiannya atau ketidakpuasannya terhadap jasa yang diberikan oleh pihak *car wash* dalam jangka waktu yang telah ditetapkan oleh pihak *car wash*. Sedangkan hak khiyar yang terjadi di *car wash* berlaku pada saat hendak memasukkan kendaraan ke *car wash*.

Islam mengistilahkan tanggung jawab dengan kata “dhaman”. Sebab-sebab terjadinya dhaman ada dua macam yaitu tidak melaksanakan akad, atau alpa dalam melaksanakannya. Timbulnya dhaman (tanggung jawab) akad mengandaikan bahwa terdapat suatu akad yang sudah memenuhi ketentuan hukum sehingga mengikat dan wajib dipenuhi. Bilamana akad yang sudah tercipta secara sah menurut ketentuan hukum itu tidak dilaksanakan isinya oleh debitur

⁴⁸ Hasil Wawancara dengan Sutikno. Pemilik Usaha *Car Wash* pada tanggal 25 Januari 2024

atau dilaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya (ada kealpaan), maka terjadilah kesalahan dipihak debitur baik kesalahan itu karena kesengajaannya untuk tidak melaksanakannya maupun karena kelalaiannya yang bertentangan dengan hak dan kewajiban.⁴⁹

Hukum ekonomi Islam telah mengatur tentang perlindungan konsumen. Dalam Islam melindungi konsumen merupakan syarat mutlak untuk tercapainya suatu keberhasilan. Islam telah mengajarkan umat manusia untuk tidak melakukan suatu perbuatan yang dapat merugikan orang lain, terutama dalam hal pemakaian barang dan jasa. Sebagaimana firman Allah dalam Suart an-Nisa Ayat 29

Artinya:“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (Qs. An-Nisa Ayat 29)

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah swt melarang hamba-hamba-Nya yang mukmin memakan harta sesamanya dengan cara yang bathil dan cara-cara mencari keuntungan yang tidak sah dan melanggar syariat seperti riba, perjudian dan yang serupa dengan itu dari macam-macam tipu daya yang tampak seakan-akan sesuai dengan hukum syari“at, tetapi Allah mengetahui bahwa apa yang

⁴⁹ Windi Audya Harahap, Agus Nurdin, Budi Santoso (2020). *Kompetensi Notaris Dalam Pembuatan Perjanjian Syariah (Tinjauan Dari Perspektif Hukum ekonomi Syariah)*. Notarius, Universitas Diponegoro, Semarang. Volume 13 Nomor 1 (2020)

dilakukan itu hanya suatu tipu muslihat dari sipelaku untuk menghindari ketentuan hukum yang telah digariskan oleh syari‘at Allah.⁵⁰

Begitu pula Firman Allah dalam Surat al-Jaatsiyah Ayat 22, yaitu :Artinya:“Dan Allah menciptakan langit dan bumi dengan tujuan yang benar dan agar dibalasi tiap-tiap diri terhadap apa yang dikerjakannya, dan mereka tidak akan dirugikan”. (QS. Al-Jatsiyah Ayat 22). Penjelasan dari Ayat di atas, dapat di tafsirkan bahwa Allah telah menciptakan langit dan bumi dengan tujuan yang benar dan adil, agar tiap orang yang di adili dan di balas sesuai dengan apa yang telah dikerjakannya di dunia semasa hidupnya, dan sesekali tidak seorangpun akan dirugikan.⁵¹

Selain itu Firman Allah dalam Surat al-Isra Ayat 34: Artinya: “Dan janganlah kamu mendekati harta anak atim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai ia dewasa, dan tepatilah janji, karena sesungguhnya janji itu akan dimintai pertanggung jawabannya. (QS. Al-Isra: 34). Setiap orang yang memiliki profesi, kedudukan, dan jabatan apapun mulai dari tingkat bawah sampai tingkat atas bertanggung jawab berdasarkan kedudukan masing-masing. Tidak satu orang pun bisa lari dari tanggung jawab yang telah di amanahkan.

Hukum Islam memandang perihal tanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan barang dibebankan kepada pihak pengelola jasa pekerjaan untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas segala kerusakan dan kehilangan barang

⁵⁰ Salim Bahreisy, Terjemahan Tafsir Ibnu Katsir Volume 2, (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1986), halaman. 134

⁵¹ *Ibid.*

tersebut, dengan alasan pihak yang memberikan upah terhadap jasa tersebut menginginkan barangnya tetap utuh dan sempurna. Sedangkan pihak yang menerima upah menginginkan pembayaran atas jasa yang telah ia lakukan.⁵²

Begitu pula dengan jasa *car wash*, tanggung jawab atas ganti rugi yang terjadi di *car wash* seharusnya menjadi tanggung jawab pihak pengelola *car wash* terhadap kehilangan atau kerusakan barang konsumen yang menggunakan jasa *doorsmeer* tersebut. Tujuan dari ganti rugi pada dasarnya adalah untuk masalah fardiyah (hak- hak individu) guna menciptakan perdamaian antara kedua belah pihak yaitu pihak *doorsmeer* dengan konsumen agar tidak terabaikan hak-hak konsumen yang merupakan kewajiban dari pihak *doorsmeer* yang harus dipenuhi. Dengan kata lain, kerugian yang dimaksudkan untuk mengganti kerugian atau menghilangkan kerugian yang dialami oleh pihak yang dirugikan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan kepada setiap konsumen yang merasa dirugikan hak-haknya oleh pelaku usaha. Pada dasarnya pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang di derita konsumen atas produk atau jasa yang diperdagangkan. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Bab VI Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pasal 19 Ayat 1 “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan. Hal ini diperlukan karena konsumen dalam berbagai kondisi seringkali

⁵² Abdul Ghofur Anshori, Hukum Perjanjian Islam di Indonesia, (Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, 2018).halaman 3-6

ditempatkan pada posisi yang lemah bila dibandingkan dengan produsen. Hal tersebut menyebabkan hukum perlindungan konsumen di anggap penting keberadaannya.

Perlindungan konsumen diwujudkan dengan diaturnya perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Hal ini dilakukan untuk memberikan perlindungan bagi konsumen terhadap kesehatan, kenyamanan, keamanan baik bagi diri konsumen maupun harta bendanya agar dilakukan ganti rugi sesuai dengan harga suatu produk apabila konsumen merasa dirugikan oleh barang dan jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha.

Hukum positif maupun hukum Islam sama-sama memberikan perlindungan konsumen dan memberikan ganti rugi terhadap kerugian material yang dialami oleh konsumen merupakan kerugian yang tidak secara langsung diderita oleh konsumen, melainkan kerugian yang dapat dinilai dengan uang dan kerugian ini bersifat kebendaan. Kerugian tersebut dapat berupa kerugian dikarenakan konsumen tersebut telah mengeluarkan sejumlah uang untuk produk dan/atau jasa atas produk dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah diharapkan oleh konsumen tersebut, meskipun terkadang jumlah uang yang dikeluarkan oleh konsumen tersebut terbilang sedikit, akan tetapi konsumen memiliki hak-hak yang harus dipenuhi oleh para produsen ataupun pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.

Berdasarkan penjelasan di atas menjelaskan bahwa sejumlah *car wash* di simangambat belum sepenuhnya memberikan perlindungan berupa ganti kerugian

kepada konsumen secara hukum Islam ataupun berdasarkan hukum positif seperti yang diharapkan oleh konsumen kebanyakan. Hal ini membuat konsumen merasa ragu untuk menitipkan kendaraan untuk dicuci karena standar pelayanan yang disediakan oleh pihak *doorsmeer* belum sesuai dengan yang dibutuhkan oleh konsumen.

Seharusnya pihak *car wash* lebih memperhatikan sisi perlindungan kepada konsumen seperti kenyamanan dan keamanan saat konsumen mempercayai kendaraan kepada pihak *doorsmeer* untuk dicuci agar kendaraan yang dititipkan oleh konsumen kepada pihak *car wash* aman dan konsumen tidak merasa dirugikan apabila terjadi kehilangan ataupun kerusakan barang. Kemudian pihak dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen agar konsumen merasa nyaman saat menitipkan kendaraannya untuk dicuci oleh pihak *car wash*. Dengan demikian pelayanan dan sistem ganti rugi yang diharapkan konsumen benar-benar akan terwujud.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan dalam bab-bab sebelumnya, maka dalam bab ini akan dirangkum beberapa kesimpulan yang dirincikan sebagai berikut:

1. Menurut hukum perdata, tiap tuntutan pertanggung jawaban harus mempunyai dasar yang menyebabkan timbulnya hak hukum seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggung jawaban akibat perbuatannya. Bahwasanya kurangnya kesadaran pelaku usaha dan juga konsumen bahwa mereka dilindungi oleh undang-undang yang berlaku di Indonesia. Dalam Pasal 26 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan ketentuan baku yang tertera dalam nota juga harus sesuai dengan Pasal 18 Undang-undang perlindungan konsumen.
2. Tanggung jawab pelaku usaha *car wash* menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha *car wash* belum menjalankan usahanya sesuai dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Jika terjadi kesalahan atau kelalaian seharusnya pihak *car wash* bertanggung jawab sesuai dengan hak konsumen dan kewajiban sebagai pelaku usaha yang di atur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 mengenai hak konsumen, dan Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha.

3. Tinjauan hukum secara praktik dalam penerapan perlindungan konsumen kurang maksimal. Perlu adanya keamanan dan pengawasan yang intensif dalam pengamanan barang milik konsumen oleh pihak pengelola usaha. Dalam pengawasan di dukung oleh UUPK Pasal 30, pengawasan terhadap penyelenggara perlindungan konsumen yang diselenggarakan oleh pemerintah. Dan secara hukum Islam bahwa *car wash* di simangambat belum sepenuhnya memberikan perlindungan berupa ganti kerugian kepada konsumen secara hukum Islam ataupun berdasarkan hukum positif seperti yang diharapkan oleh konsumen kebanyakan. Hal ini membuat konsumen merasa ragu untuk menitipkan kendaraan untuk dicuci karena standar pelayanan yang disediakan oleh pihak *doorsmeer* belum sesuai dengan yang dibutuhkan oleh konsumen.

B. Saran

1. Seharusnya pihak pengelola jasa *car wash* membuat peraturan yang jelas mengenai perjanjian dan kesepakatan antara pengelola jasa dengan pihak *car wash* agar tidak ada perdebatan apabila terjadi kehilangan dan kerusakan pada saat mobil dititip untuk dicuci oleh pihak *car wash*.
2. Seharusnya pihak *car wash* mendata setiap barang yang ada di dalam kendaraan konsumen sebelum kendaraan tersebut dicuci.
3. Diharapkan kepada kedua belah pihak baik pengelola jasa maupun konsumen agar dapat menjalankan sistem ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan yang terjadi di *doorsmeer* sesuai dengan konsep hukum Islam, sehingga tidak akan merugikan salah satu pihak.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Ghofur Anshori. 2018. *Hukum Perjanjian Islam di Indonesia*, Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Abdul Halim Barkatullah. 2019 *Hak-hak Konsumen yang Dirugikan*, Bandung: Nusa Media .
- Aulia Muthiah , 2018, “*Hukum Perlindungan Konsumen dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah*”, Yogyakarta , Pustaka Baru Press
- Departemen Agama Republik Indonesia. 2005. *Al-Qur'an dan Terjemah*, Jakarta :Al- Baqarah
- Dr. David M.L Tobing, S.H., M.Kn., 2019. *Klausula Baku : Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Dr. Hulman Panjaitan, S.H., MH., 2021 *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Penerbit Jala Permata Aksara
- Ida Hanifah,dkk, 2018, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)*, Medan: CV.Pustaka Prima
- Ishaq, 2017,*Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta
- J. Satrio, 2012, *Wanprestasi Menurut KUHPerdara, Doktrin dan Yurisprudensi*. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Kansil dan Christine S.T.,2023. *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia edisi kedua* Jakarta, PT.Bumi Aksara
- K. Martono ,2011, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada,
- Lukman Santoso Az,2019. *Aspek Hukum Perjanjian*, Yogyakarta: Penebar Media Pustaka.
- R. Abdoel Djamali. 2001. *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Soedjono Dirdjosisworo. 1988. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: CV.Rajawali
- Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung:UNILA,

Yati Nurhayati, 2020, “*Pengantar Ilmu Hukum*”. Bandung, Nusa Media

Jurnal

Pengertian pelaku usaha serta hak dan kewajiban pelaku usaha melalui www.jurnalhukum.com.diakses pada hari rabu tanggal 13 Desember 2017, pukul 14.00 wib

Fransiska Novita Eleanora,2023. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jurnal Krtha Bhayangkara., Volume 12 No. 2, Desember 2018

Vonny Erta Nadila, 2022. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Nazwa Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Pada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999*. Universitas Islam Riau.

Ayub A. Utomo,2019. *Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen tentang produk cacat berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen*, Lex Privatum, Vol.VII/no.6/Jul-Sep/2019.hal 35

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 6

C. Internet

Jasa, melalui [https://id.m.Wikipedia.org](https://id.m.wikipedia.org).diakses pada hari jumat 15 Desember 2017, pukul 13.00 wib.

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Saya mempertanyakan kepada pemilik usaha. Apa yang bapak ketahui tentang jasa mencuci kendaraan ?
2. Keuntungan apa yang bapak dapatkan pada saat konsumen mencuci kendaraannya ?
3. Jika terjadi kehilangan barang yang ditinggalkan/tertinggal pada kendaraan konsumen ditempat usaha ibu, apa solusi yang ibu berikan kepada konsumen ?
4. Selama bapak mendirikan usaha jasa mencuci kendaraan/*carwash* ada yang complain terhadap kendaraannya kepada bapak ?
5. Jika ada konsumen yang hendak menjemput kendaraannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan , tetapi kendaraannya belum siap di bersihkan apa tanggung jawab yang bapak berikan kepada konsumen tersebut ?
6. Jika saat hendak membersihkan kendaraan terdapat barang pribadi yang tertinggal, apa yang bapak lakukan terhadap barang tersebut ?
7. Jika dari pihak konsumen meminya ganti rugi atas kesalahan bapak ataupun karyawan bapak, bagaimana bapak memberikan solusinya ?
8. Bagaimanakah customer bapak di *carwash* selama ini ?
9. Bagaimanakah reputasi yang dimiliki *carwash* bapak ?
10. Bagaimanakah keterampilan dan keramahan karyawan *carwash* bapak ?
11. Bagaimana bapak menghadapi complain dari konsumen ?
12. Apakah ada follow up kepada pelanggan ?
13. Berapa lamakah batas lama penjemputan kendaraan di *carwash* bapak ?
14. Bagaimana hubungan karyawan dengan pimpinan ?

15. Fasilitas apa yang didapatkan konsumen jika mencuci kendaraan di *carwash* bapak ?

HASIL WAWANCARA

1. Pencucian mobil adalah sebuah fasilitas yang dipakai untuk membersihkan bagian luar dan terkadang bagian dalam kendaraan bermotor. Pencucian mobil dapat dilakukan sendiri, sepenuhnya otomatis, atau pelayanan penuh dengan petugas yang membersihkan kendaraan tersebut.
2. Keuntungan yang didapat yaitu berupa keuntungan materi, tidak hanya itu saja keuntungan yang didapat juga seperti keuntungan wawasan pertemanan dan wawasan kepada masyarakat.
3. Solusi yang diberikan kepada konsumen berupa ganti rugi dimana ganti rugi tersebut atas kerusakan dengan berupa ganti rugi yang bersifat materil berdasarkan kesepakatan yang telah dibuat.
4. Selama ini ada komplain dimana konsumen merasa tidak puas dikarenakan kurang detail pembersihan saat mencuci kendaraan yang dikarenakan adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha.
5. Tanggung jawab pelaku usaha atas keterlambatan yang dikarenakan tidak tepat waktu maka pelaku usaha meminta maaf kepada konsumen dan memberikan konsumen upah ganti kerugian berupa pengurangan harga pencucian.
6. Pelaku usaha tidak bertanggung jawab dikarenakan ini merupakan tanggung jawab pihak pelaku konsumen. Akan tetapi jika pihak konsumen memberitahukan kepada pihak pelaku usaha maka barang tersebut akan dikembalikan.

7. Ganti rugi berupa uang yang dimana kalau kerusakan dibayar dengan harga separuh dan dengan memberikan cuci gratis.
8. Tampaknya kelihatan ada peningkatan bahkan meningkat dari tahun ke tahunnya.
9. Menurut saya, karyawannya terampil dan ramah.
10. Kelihatannya baik di mata konsumen.
11. Diganti kalau memang kesalahan dari pihak usaha dan diberikan jalan keluar atau solusi.
12. Ada undian dan ada promo pencucian.
13. Selambatnya diambil 12 jam dimulai dari waktu pencucian dan secepatnya 2 jam dimulai waktu pencucian.
14. Baik baik saja dan semoga selalu baik baik saja
15. Ruang tunggu, toiler mushola, air putih disediakan gratis dan wifi gratis.



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Berprestasi dalam berakademika
berteknologi dan berkeadilan

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

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

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.linkedin.com/company/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UCumsumedan)



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : INDAH LESTARI
NPM : 2006200080
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PEMILIH JASA CUCI
KENDARAAN TERHADAP HILANGNYA BARANG
MILIK KONSUMEN (Studi di Mitra Jaya Desa Kosik
Putih, Kec.Simangambat)
PEMBIMBING : GUNTUR RAMBEY, S.H., M.H

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
14/10/2023	tata cara penulisan, dan latar belakang.	CA
23/10/2023	Perbaikan ringkasan pustaka.	CW
30/10/2023	di Acc. Seminar Proposal.	CA
27/12/2023	bimbingan skripsi rumusan masalah.	CA
25/03/2024	Perbaikan rumusan masalah, tata cara penulisan.	CA
25/04/2024	Perbaikan kembali.	CA
02/05/2024	Perbaiki	CW
07/05/2024	Bedah Bedah	CA'
16/05/2024	Telah selesai dikoreksi Acc disetujui	CW

Diketahui,
DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. FAISAL, S.H., M.Hum)

DOSEN PEMBIMBING

(GUNTUR RAMBEY, S.H., M.H)



UD. MITRA JAYA

Desa Kosik, Kec.Simangambat, Kab. Padang Lawas Utara, Sumatera Utara
Telp/Hp 0812-4915-0923

Simangambat, 10 Januari 2024

No : 099/2111/2024
Hal : Surat Balasan Penelitian
Lamp :-

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di tempat,

Terkait dengan adanya surat permohonan penelitian yang diberikan oleh Indah Lestari Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 25 Januari 2024 untuk melaksanakan penelitian di UD. Mitra Jaya, dengan ini kami memberikan izin kepada mahasiswi yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

UD. MITRA JAYA

Pemilik



Sutikno