

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA REPARASI
TAS ATAS KERUSAKAN YANG MENAKIBATKAN KERUGIAN
(Studi Pada Usaha Becks Cuci Tas Premium)**

SKRIPSI

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

Oleh:

**ANGGA WIRA APRILOVA LUBIS
NPM.1906200279**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Disiplin | Berprestasi | Berkualitas

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

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak KP/PT/XI/202

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 663100

<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI
SARJANA BAGI MAHASISWA PROGRAM
STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 03 Oktober 2023, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : ANGA WIRA APRILOVA LUBIS
NPM : 1906200279
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA REPARASI TAS ATAS KERUSAKAN YANG MENAKIBATKAN KERUGIAN (Studi Pada Usaha Becks Cuci Tas Premium Medan Johor)

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 (S.H) 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. Assoc. Prof. Dr. Ida Nadirah, S.H., M.H
2. Mirsa Astuti, S.H., M.H
3. Irfan, S.H., M.Hum

1.

2.

3.



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

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

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

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


NAMA : ANGA WIRA APRILOVA LUBIS
NPM : 1906200279
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA REPARASI TAS ATAS KERUSAKAN YANG MENAKIBATKAN KERUGIAN (Studi Pada Usaha Becks Cuci Tas Premium Medan Johor)

PENDAFTARAN : 20 SEPTEMBER 2023


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


Irfan, S.H., M.Hum
NIDN : 0116036701



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

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

[umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan)

[umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan)

[umsu.medan](https://www.linkedin.com/company/umsu.medan)

[umsu.medan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : ANGGA WIRA APRILOVA LUBIS
NPM : 1906200279
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA REPARASI TAS ATAS KERUSAKAN YANG MENAKIBATKAN KERUGIAN (STUDI PADA USAHA BECKS CUCI TAS PREMIUM MEDAN JOHOR)

DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN
KEPADA PANITIA UJIAN SKRIPSI

Medan, September 2023

DOSEN PEMBIMBING

IRFAN, S.H., M.Hum

NIDN : 0116036701

Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

2018 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

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

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631

<https://umsu.ac.id>

rektor@umsu.ac.id

[umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan)

[umsu](https://www.youtube.com/umsu)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : ANGGA WIRA APRILOVA LUBIS
NPM : 1906200279
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
JADA REPARASI TAS ATAS KERUSAKAN YANG
MENGAKIBATKAN KERUGIAN (STUDI PADA USAHA
BECKS CUCI TAS PREMIUM)
PEMBIMBING : IRFAN, SH., M.Hum

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
24/07/2023	Terima Skripsi	
03/08/2023	Perbaikan Skripsi	
11/08/2023	Perbaikan Skripsi	
16/08/2023	Perbaikan Skripsi	
21/08/2023	Perbaikan Skripsi	
31/08/2023	Perbaikan Skripsi	
13/09/2023	Perbaiki Skripsi	
15/09/2023	Perbaiki Skripsi	
19/09/2023	Acc diujikan	

Diketahui,
DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. FAISAL, SH., M.Hum)

DOSEN PEMBIMBING

(IRFAN, SH., M.Hum)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Angga Wira Aprilova Lubis
NPM : 1906200279
Program : Strata – I
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Reparasi Tas Atas Kerusakan Yang Mengakibatkan Kerugian (Studi Pada Usaha Becks Cuci Tas Premium Medan Johor)

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, September 2023

Saya yang menyatakan



Angga Wira Aprilova Lubis

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASAREPARASI TAS ATAS KERUSAKAN YANG MENAKIBATKAN KERUGIAN (Studi Pada Usaha Becks Cuci Tas Premium)

ANGGA WIRA APRILOVA LUBIS
NPM: 1906200279

Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen atau upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen dimana diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada kenyataannya, perlindungan hukum yang dibagikan terhadap konsumen tidak seimbang sama seperti perlindungan hukum yang didapat oleh produsen menyebabkan konsumen rentan mengalami kerugian

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan dengan cara yuridis empiris. Penelitian yuridis-empiris merupakan penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara langsung pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Hasil dari penelitian ini adalah Perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan pelaku usaha terhadap konsumen yaitu memberikan ganti rugi berupa uang sejumlah harga barang yang mengalami kerusakan akibat pelaku usaha.

Upaya penyelesaian oleh pelaku usaha Becks Cuci Tas Premium Medan dan konsumen yaitu dengan menggunakan musyawarah, dikarenakan penyelesaian secara musyawarah lebih efisien, praktis, dan hemat.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Becks Cuci Tas Premium

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kahadidat Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang atas segala Rahmat dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara. Sehubung dengan itu disusun skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA REPARASITAS ATAS KERUSAKAN YANG MENGAKIBATKAN KERUGIAN”**

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada; Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Bapak Prof. Dr. Agussani., M.AP atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Sarjana ini. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara. Demikan juga halnya kepada Wakil Dekan I Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H. dan Wakil Dekan III Ibu Atikah Rahmi, S.H., M.H.

Terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya diucapkan kepada Bapak Irfan, S.H., M.hum. selaku Pembimbing, dan Ibu Assoc. Prof. Ida Hanifah, S.H., M.H. selaku Pembanding, yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini selesai.

Disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.

Secara khusus dengan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya diberikan terima kasih kepada ayahanda Zakaria Lubis dan Ibunda Fatmuliaty yang telah mengasuh dan mendidik dengan curahan kasih sayang, jugakepada Abang saya Donny Satria Lubis serta Kakak saya Hilda Fitrianita Lubis yang telah memberikan semangat kepada saya hingga selesainya skripsi ini.

Terimakasih juga kepada seluruh teman-teman seperjuangan saya angkatan 2019 yang tidak dapat disebutkan seluruh namanya, dan teman – teman penulis lainnya yang tidak bisa disebut satu persatu, yang telah memberi masukan, menasehati serta memberikan semangat kepada penulis.

Teruntuk jodoh penulis kelak kamu yang sudah tertulis jelas di Lauhul Mahfudz adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini. Ketahuilah bahwa saat ini penulis pun sedang memperbaiki kehidupannya untuk bisa bersamamu kelak, meskipun saat ini penulis tidak mengetahui keberadaanmu entah di bumi bagian mana dan kapan kita akan akan dipertemukan. Tetapi penulis yakin kita akan dipertemukan dalam waktu yang tepat dengan skenario Allah yang paling indah.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun diharapkan untuk melengkapi kekurangan yang ada pada skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca.

Akhir kata penulis sampaikan, mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu, diharapkan

ada masukan yang membangun untuk kesempurnaannya. Terima kasih semua, tiada lain yang diucapkan selain kata semoga kiranya mendapat balasan dari Allah SWT Aamiin. Sesungguhnya Allah maha mengetahui akan niat baik hamba-hambanya.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, Juni 2023
Hormat Saya
Penulis,

Angga Wira Aprilova
NPM:1906200279

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	7
C. Definisi Operasional.....	7
D. Keaslian Penelitian	11
E. Metode Penelitian.....	12
F. Jadwal Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen	16
1. Pengertian Konsumen	16
2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	19
3. Hak dan Kewajiban Konsumen	23
B. Tinjauan Umum Tentang Kerugian	27
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Bentuk Perjanjian Yang Dilakukan Antar Pihak Pelaku Usaha Reparasi Tas Dengan Konsumen Yang Ingin Menggunakan Jasa Reparasi Tas	32
B. Bentuk Kerugian Yang Terjadi Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Reparasi Tas	44
C. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa reparasitas atas kerusakan yang mengakibatkan kerugian	57
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	73

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap warga negara berhak atas perlindungan hukum yang wajib diberikan oleh negara, dan salah satu perlindungan hukum yang wajib diberikan oleh negara ialah perlindungan konsumen. Banyak sekali dari masyarakat tidak mengetahui bahwa mereka sebagai konsumen dilindungi oleh Undang-Undang yang memberikan perlindungan bagi konsumen. Tidak hanya konsumen yang dilindungi dalam Undang-Undang tersebut tetapi pelaku usaha juga mendapatkan hak dan kewajiban untuk mendapatkan perlindungannya.¹

Sesuai dengan judul yang peneliti angkat dalam penulisan ini yaitu jasa pada usaha reparasi tas yang mana merupakan suatu usaha yang banyak diminati oleh masyarakat pada tahun 2023 ini. Peminat ataupun pengguna jasa reparasi ini pada umumnya berasal dari kalangan peminat tas termasuk dari pelajar/mahasiswa serta juga dari kalangan orang tua yang hobi mengkoleksi bermacam-macam model tas. Adapun juga berbagai macam jenis reparasi tas diantaranya ialah mulai dari ganti resleting, ganti kulit, pembersihan, pengecatan, dan variasi kebutuhan lain sesuai permintaan konsumen. Hal tersebutlah yang membuat para pelaku usaha berbondong-bondong membuka usaha *Reparasi Tas* dengan berbagai macam tipe usaha *Reparasi Tas* tersebut. Tidak sedikit sering ada komplain yang terjadi oleh konsumen pengguna jasa reparasi tas yang dirugikan akibat kelalaian penyedia jasa reparasi namun, komplain ini tidak sampai pada pertanggungjawaban oleh penyedia

¹ Abdul Hakim Barkatullah, 2017, "*Hak-Hak Konsumen*", Nusa Media, Bandung, halaman

jasa reparasi karena yang menjadi alasan untuk para konsumen adalah tidak mau berdebat dan memperpanjang masalah padahal sebagai konsumen mempunyai hak untuk meminta ganti kerugian kepada penyedia jasa reparasi tas sebagai pihak yang dirugikan. Komplain konsumen jasa kadang tidak ditanggapi dengan baik oleh pemilik atau karyawan jasa sehingga membuat konsumen tidak menuntut haknya padahal seharusnya hal tersebut menjadi tanggung jawab pemilik jasa reparasi karena sebaiknya jika ingin membuat usaha maka hal-hal seperti ini harus menjadi pertimbangan penting bagi pemilik jasa agar dari awal sudah menyediakan aturan atau ketentuan yang sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen, sudah dijelaskan apa saja hak-hak konsumen dan kewajiban serta tanggungjawab kepada konsumen dan pelaku Usaha. Namun pada kenyataannya, masih banyak pelaku usaha yang tidak melakukan kegiatan pada usahanya sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku. Ada juga yang bahkan sampai demi meminimalisir kerugian yang didapatkan, pelaku usaha reparasi mencantumkan ketentuan baku untuk para konsumen yang mana dalam ketentuan baku tersebut terdapat banyak hal-hal yang merugikan konsumen.

Pasal 8 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan Klausula Baku pada setiap Dokumen dan/atau perjanjian yang menyatakan pengalihan tanggung jawab, pelaku usaha pencantuman Klausula Baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat dan tidak dapat dibaca dengan jelas, pelaku usaha wajib menyesuaikan Klausula Baku yang bertentangan dengan Undang-

Undang ini.² Adapun bentuk ganti kerugian yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen seperti, memberikan ganti rugi berupa mengganti barang konsumen dengan nilai uang tersebut telah berkurang, bermusyawarah kepada konsumen dengan mendengarkan bentuk ganti rugi sepertiapa yang diinginkan, dan ada pula yang memberikan ganti kerugian kepada pelanggan tetap dengan hanya meminta maaf atas perbuatannya dan berjanji untuk tidak mengulangi hal yang sama. Dari bentuk ganti kerugian yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen lama atau pelanggan tetap, tidak mencerminkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang telah diatur dalam Pasal 19 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Upaya hukum konsumen terhadap pelaku usaha yang merugikan konsumen, yang mana upaya hukum itu ada pada pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), maka konsumen yang dirugikan dapat melakukan gugatan. Gugatan tersebut dapat ditempuh melalui dua jalur, yaitu:³

1. Melalui Jalur di Luar Pengadilan

Upaya perlindungan hukum sebagai bentuk perlindungan konsumen perihal gangguan atas kepentingan konsumen melalui:

- a. Instansi pemerintah yang terkait, yang berdasarkan instrumen hukum publik mempunyai kewenangan administratif dari subjek hukum perlindungan konsumen memuat unsur-unsur melawan hukum, yaitu melalui Direktorat Perlindungan Konsumen Dinas Perindustrian dan Perdagangan

² Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*, Pasal 18

³ Dr. Holijah, S.H, M.H. 2020. "*Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berskala Kecil Di Indonesia*". Jakarta: Kencana, halaman 22-23

(Disperindag). Hal ini terkait dengan ancaman pencabutan izin usaha yang dikeluarkan oleh Disperindag.

- b. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Direktorat Perlindungan Konsumen di bawah Departemen Perdagangan atau Lembaga lain yang berwenang. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini sangat murah, cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit.

2. Melalui Jalur Pengadilan

Konsumen yang mengalami kerugian akibat produk barang atau jasa melakukan upaya perlindungan hukum melalui jalur pengadilan yaitu melalui gugatan ke pengadilan negeri. Salah satu bentuk gugatannya adalah gugatan perdata ganti rugi karena wanprestasi atau perbuatan melawan hukum, tergantung dari hubungan hukum konsumen dan pelaku perbuatan yang merugikannya, kepada pengadilan negeri yang berwenang umumnya pengadilan negeri yang mempunyai wewenang di wilayah tempat tinggal atau domisili tergugat.

Menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian suatu sengketa yang dialami konsumen dengan pelaku usaha dapat di selesaikan melalui pengadilan maupun diluar pengadilan. Dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, biasanya dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sedangkan, di dalam pengadilan, melalui kompetensi absolut dan peradilan umum. Baik konsumen maupun pelaku usaha, lebih memilih menyelesaikan permasalahan yang timbul diantara keduanya dengan cara kekeluargaan atau terkadang sampai kepada

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Beberapa *qawaidh fiqqiyah* yang menjadi pedoman perlindungan bagi konsumen terhadap tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang terjadi di Becks Cuci Tas Premium Medan. Diantaranya yaitu :

الضَّمَانُ لَا يَجْتَمِعَانِ إِلَّا جُرْوًا

Artinya: “*pemberian upah dan tanggung jawab untuk mengganti kerugian tidak berjalan bersamaan*”.

Dhaman atau ganti rugi dalam kaidah tersebut adalah mengganti dengan barang yang sama.⁴ Kaitan hadist tersebut dengan judul penelitian ini adalah, perihal pertanggung jawaban atas kehilangan dan kerusakan barang yang yang dibebankan kepada pelaku usaha untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas segala kerusakan dan kehilangan barang yang dilakukan pelaku usaha baik dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja. Begitu pula, dengan jasa Reparasi Tas, Tanggung jawab atas ganti kerugian yang terjadi pada usaha Reparasi Tas tersebut seharusnya menjadi tanggung jawab pihak pengelola reparasi terhadap kehilangan atau kerusakan barang konsumen yang menggunakan jasa pada usaha Reparasi Tas tersebut pada BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, sangat terlihat dengan jelas bahwa selain posisi tawar konsumen yang sangat rendah, posisi konsumen sebagai pengguna jasa tersebut juga sangat dirugikan akibat dari kurangnya kesadaran pelaku usaha terhadap ketentuan yang telah berlaku. Di mana dalam ketentuan tersebut sudah ditegaskan pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen.

⁴ Haifa Nadira, “*Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam: Studi Kasus Terhadap Pertanggung Ganti Rugi Pada Doorsmeer Banda Aceh*”, Skripsi, 2018, Darussalam : Banda Aceh. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/4730/>, diakses pada tanggal 28 April 2022, Pukul 21.10 WIB

Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengkaji mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Reparasi Tas Atas Kerusakan Yang Mengakibatkan Kerugian (Studi Pada Usaha *Becks* Cuci Tas Premium Medan)

1) Rumusan Masalah

- a. Bagaimana bentuk perjanjian yang dilakukan antara pihak pelaku usaha reparasi tas dengan konsumen yang ingin menggunakan jasa reparasi tas?
- b. Bagaimana bentuk kerugian yang terjadi terhadap konsumen pengguna jasa reparasi tas?
- c. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa reparasi tas atas kerusakan yang mengakibatkan kerugian ?

2) Faedah Penelitian

Dalam penulisan proposal ini, diharapkan dapat memberikan hal positif dan manfaat, baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis. Faedah dari segi teoritis adalah faedah sebagai sumbangan baik kepada ilmu pengetahuan pada umumnya maupun pada ilmu hukum khususnya. Sedangkan faedah dari praktis adalah penelitian tersebut berfaedah bagi kepentingan negara, bangsa, masyarakat dan pembangunan.⁵

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan berupa pengetahuan terhadap perkembangan ilmu hukum khususnya dalam perkembangan hukum perdata.
- b. Dalam hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman

⁵ Ida Hanifah, Faisal, Zainuddin, Ida Nadirah, Fajaruddin, Atikah Rahmi, Faisal Riza, Rachmad Abduh, Erwin Asmadi, 2018, "Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa.", Medan, CV Pustaka Prima. Hal. 16

kepada mahasiswa dan masyarakat luas pada umumnya, terkait Perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa Reparasi Tas atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan pelaku usaha.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan pedoman bagi pelaku usaha Reparasi Tas kepada pengguna jasa Reparasi Tas
- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang mendapat kerugian akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan Pelaku Usaha Becks Cuci Tas Premium di Kecamatan Medan Johor

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penulis diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk perjanjian yang dilakukan antara pihak pelaku usaha reparasi tas dengan konsumen yang ingin menggunakan jasa reparasi tas
2. Untuk mengetahui bentuk-bentuk kerugian yang terjadi terhadap konsumen pengguna jasa reparasi tas
3. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa reparasi tas atas kerusakan yang mengakibatkan kerugian

C. Definisi Operasional

Definisi Operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi/konsep-konsep khusus yang

akan diteliti.⁶ Berdasarkan pada judul yang telah diajukan “**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Reparasi Tas Atas Kerusakan Yang Mengakibatkan Kerugian (Studi Pada Usaha Becks Cuci Tas Premium)**” maka dapat dijabarkan definisi operasional penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum dapat diartikan dari gabungan dua kata, yakni "Perlindungan" dan "Hukum". KBBI mengartikan "Perlindungan" sebagai hal atau perbuatan yang melindungi. Lalu, "Hukum" dimaknai sebagai peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah.

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Dari definisi di atas, semua orang berhak mendapatkan perlindungan perlindungan hukum dimana ini sebagai upaya melindungi masyarakat yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada.

2. Konsumen

Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Berdasarkan pengertian di atas subjek yang di sebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus pemakai barang dan/jasa. Akan tetapi yang dapat

⁶ *Ibid.*, halaman 17

dikualifikasikan sebagai konsumen sesungguhnya tidak hanya terbatas pada subjek hukum yang disebut “orang” melainkan masih ada subjek lain yang juga dapat disebut sebagai konsumen yaitu “badan hukum”.⁷

3. Kerusakan

Kerusakan dapat didefinisikan sebagai kondisi di mana suatu sistem, peralatan, atau proses tidak berfungsi atau tidak beroperasi sesuai dengan keadaan yang diharapkan atau diinginkan. Definisi operasional kerusakan ini dapat mencakup beberapa elemen berikut:

- a) Fungsi yang Tidak Berjalan: Kerusakan dapat dianggap terjadi ketika suatu sistem atau peralatan tidak dapat menjalankan fungsi utamanya atau mencapai tujuan yang diinginkan. Misalnya, jika mesin tidak menyala atau tidak dapat menghasilkan hasil yang diharapkan, hal ini dapat dianggap sebagai kerusakan operasional.
- b) Kehilangan Efisiensi: Kerusakan juga dapat merujuk pada kondisi di mana kinerja sistem atau peralatan menurun secara signifikan dibandingkan dengan tingkat efisiensi normal atau yang diharapkan. Misalnya, jika suatu mesin atau peralatan mengalami kebocoran energi atau tidak beroperasi dengan efisiensi yang tinggi, hal ini dapat dianggap sebagai kerusakan operasional.
- c) Ketidakmampuan Mengikuti Standar: Kerusakan dapat terjadi ketika suatu sistem atau peralatan tidak dapat memenuhi standar yang ditetapkan. Misalnya, jika produk tidak memenuhi standar kualitas atau keselamatan yang ditetapkan, hal ini dapat dianggap sebagai kerusakan operasional.

⁷ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. 2020. Hukum Perlindungan Kosumen. Jakarta: Rajawali Pers, Halaman 5

- d) Gangguan pada Proses: Kerusakan operasional dapat terjadi ketika ada gangguan atau masalah yang mempengaruhi proses operasional secara keseluruhan. Misalnya, jika terjadi kegagalan pada sistem komunikasi yang menyebabkan kesalahan dalam pengiriman informasi, hal ini dapat dianggap sebagai kerusakan operasional

Definisi operasional kerusakan dapat bervariasi tergantung pada konteksnya, seperti dalam bidang industri, teknologi, atau manufaktur. Penting untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kerusakan operasional secepat mungkin guna memastikan kelancaran operasi sistem dan mencapai hasil yang diinginkan.

4. Mengakibatkan Kerugian

Mengakibatkan kerugian merujuk pada situasi di mana suatu kegiatan atau proses operasional menyebabkan dampak negatif atau kerugian dalam konteks tertentu. Istilah ini umumnya digunakan dalam konteks bisnis atau organisasi, di mana operasional yang tidak efektif atau tidak efisien dapat berpotensi menyebabkan kerugian finansial, reputasi yang buruk, atau ketidakpuasan pelanggan.

Operasional yang mengakibatkan kerugian dapat mencakup berbagai aspek, seperti:

- a) Biaya yang tidak terkendali: Jika suatu kegiatan operasional melebihi anggaran atau anggaran tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat menyebabkan kerugian finansial yang signifikan bagi perusahaan
- b) Kehilangan pelanggan: Jika proses operasional tidak efektif dalam memberikan produk atau layanan yang memenuhi harapan pelanggan, pelanggan dapat beralih ke pesaing atau menghentikan penggunaan produk

atau layanan tersebut. Hal ini dapat mengakibatkan kerugian pendapatan jangka panjang.

- c) Kerugian reputasi: Operasional yang buruk dapat merusak reputasi perusahaan atau merek. Jika produk atau layanan tidak memenuhi standar yang diharapkan atau jika terjadi kesalahan yang mengakibatkan kerugian pelanggan atau publik, reputasi perusahaan dapat tercemar dan mengakibatkan penurunan kepercayaan dan penjualan.
- d) Ketidakefisienan proses: Jika operasional tidak efisien, seperti penggunaan sumber daya yang tidak efektif atau kurangnya koordinasi antar departemen, hal ini dapat menyebabkan pemborosan waktu, tenaga kerja, atau bahan baku. Akibatnya, perusahaan dapat mengalami kerugian finansial.

Penting bagi perusahaan atau organisasi untuk mengidentifikasi dan memperbaiki operasional yang mengakibatkan kerugian. Melalui pemantauan pengukuran, dan evaluasi yang cermat, perbaikan dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan melindungi reputasi perusahaan

D. Keaslian Penelitian

Penelitian ini bukanlah suatu hal yang baru, namun terdapat perbedaan antara penelitian lainnya baik secara substansi atau objek yang diteliti. Penulis sudah melakukan penelusuran pustaka baik secara online maupun offline terhadap beberapa penelitian. Penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang penulis teliti terkait "Perlindungan Hukum Atas Kelalaian Pelaku Usaha Atas Kerusakan Yang Menyebabkan Kerugian". Penelitian lainnya yang hampir mendekati pembahasan pada penelitian ini. Antaralain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Kadek Ayu Desi Candra Dewi, Mahasiswi Fakultas Hukum Univeritas Udayana, pada tahun 2019 yang berjudul “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas Klausula Eksonerasi Yang Merugikan Konsumen Pada Nota Laundry” Berdasarkan hasil penelitian skripsi ini merupakan penelitian yang hanya meneliti tentang pertanggungjawaban pelaku usaha jasa dibidang laundry atas pencantuman klausula eksonerasi yang merugikan konsumen
2. Skripsi Irma Asmah Mawadati, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Tahun 2019 yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Usaha Jasa Laundry Di Sekitar Kampus UIN RIL)” Berdasarkan hasil penelitian skripsi ini membahas tentang tinjauan hukum Islam terhadap Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Berdasarkan penelitian tersebut, tidak ada yang sama persis dengan penelitian ini, maka dari itu penelitian ini layak untuk dilakukan karena mengkaji permasalahan yang baru.

E. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang dipergunakan dalam hal memaksimalkan hasil penelitian ini terdiri atas:

1) Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan dengan cara yuridis empiris. Penelitian yuridis-empiris merupakan penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara

langsung pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat

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, maka kecenderungan sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan obyek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum

3) Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder yang terdiri dari:

- a. Data yang bersumber dari hukum Islam, yaitu Al-Qur'an, yaitu: Firman Allah SWT dalam QS. Surat An-Nahl ayat 90

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ
يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَتَذَكَّرُونَ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”

- b. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data primer juga diartikan sebagai data yang diperoleh secara langsung kepada pemilik

usaha melalui wawancara

- c. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui data pustaka yang terdiri dari : Pertama, Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, seperti Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Peraturan perundang-undangan No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta peraturan perundang-undangan yang terikat lainnya. Kedua, Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang terdiri dari Buku, jurnal, artikel, karya ilmiah, dan tulisan-tulisan yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang diteliti

4) Alat Pengumpul Data

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Studi kepustakaan yang didapat melalui offline dan online dan juga wawancara dengan pemilik usaha Becks Cuci Tas. Dalam penelitian hukum ini, peneliti menggunakan 3 (tiga) metode pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Offline, yaitu menghimpun data studi perpustakaan (*Library research*) secara langsung mengunjungi toko-toko, perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud
- b. Online, yaitu studi kepustakaan (*library research*) dilakukan dengan cara pencarian (*searching*) melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.
- c. Wawancara, yaitu metode wawancara yang dilakukan dengan Ibu Farida sebagai pemilik usaha Becks Cuci Tas Premium.

5) Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap permasalahan. Penelitian ini menggunakan 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 dianalisa secara kualitatif sehingga mendapatkan suatu pemecahan dan dapat ditarik suatu kesimpulan

F. Jadwal Penelitian

Penelitian ini guna mendapatkan hasil yang maksimal, maka penulis membuat susunan jadwal penelitian yang terdiri atas :

1. Tahap persiapan dan pendahuluan, pada tahap ini penulis menelusuri bahan isi data yang berhubungan dengan penelitian ini kurang lebih memakan waktu 2 minggu.
2. Tahap pengumpulan data, pada tahap ini setelah mencari data terkait penelitian, kemudian mengumpulkan data sekunder yang terdiri dari literatur atau hasil penelitian yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini. Pada tahap ini berlangsung selama kurang lebih selama 1 bulan.
3. Tahap pengolahan data, pada tahap ini dilakukan pengolahan data penyempurnaan terhadap data sekunder dan data tersier yang sebelumnya dikumpulkan pada tahap pengumpulan data, selama kurang lebih 2 minggu.

4. Tahap penulisan, pada tahap ini dilakukan penulisan dari hasil olahan data yang telah diolah dan akan dipertanggung jawabkan pada sidang meja hijau. Pada tahap ini dibutuhkan waktu sekitar 5 minggu

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen

1) Pengertian Konsumen

Konsumen sebagai istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen. Berbagai pengertian tentang “konsumen” yang dikemukakan baik dalam Rancangan Undang-Undang perlindungan konsumen, sebagai upaya ke arah terbentuknya Undang-Undang perlindungan konsumen maupun di dalam Undang-Undang perlindungan konsumen.

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produser) setiap orang yang menggunakan barang. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan dan sebagainya.⁸

Dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 2, menyebutkan definisi konsumen yaitu orang yang memakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain dan tidak untuk

⁸ Zulham. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group, halaman 15

diperdagangkan. Dari pengertian konsumen diatas, maka dapat kita kemukakan unsur-unsur definisi konsumen:

a) Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Namun istilah orang menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk badan hukum (*rechtspersoon*). Oleh karena itu konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna luas dari pada badan hukum.

b) Pemakai

Sesuai dengan bunyi pasal 1 angka (2) Undang-Undang perlindungan konsumen, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah kata “pemakai” dalam hal ini digunakan untuk rumusan ketentuan tersebut atau menunjukkan suatu barang dan/ atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli.

c) Barang dan/atau jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Undang-Undang perlindungan konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

d) Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus bersedia di pasaran (lihat juga ketentuan pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK). Dalam perdagangan yang makin kompleks ini, syarat itu tidak multak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

- e) Bagi kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang lain, Makhluk Hidup lain
Transaksi konsumen ditunjukkan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan bagi untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan kelaurganya), bahkan unruk makhluk hidup, contohnya seperti hewan dan tumbuhan.

- f) Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah bisa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai Negara.⁹

Pengertian konsumen di dalam UUPK ini mempunyai makna dan cakupan yang luas, karena di dalam pengertian itu pemakai yang dimaksud tidak hanya untuk kepentingan manusia tetapi juga menyebutkan makhluk lain seperti hewan atau tumbuh-tumbuhan.¹⁰

Konsumen merupakan keseluruhan orang yang memakai produk baik barang maupun jasa yang ada secara sosial guna memenuhi kebutuhan dasarnya

⁹ Aulia Muthiah. 2018, "*Hukum Perlindungan Konsumen dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah*", Yogyakarta: Pustaka Baru Press, halaman 52-53

¹⁰ *Ibid.*, halaman 51

bukan untuk diperdagangkan.¹¹ Pengertian diatas dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) batasan, yang meliputi:

- a) Konsumen komersial, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang atau jasa tersebut yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan.
- b) Konsumen antara, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk diperdagangkan kembali yang bertujuan untuk mencari keuntungan.
- c) Konsumen akhir, yaitu orang yang mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa tersebut yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi dan tidak diperdagangkan kembali atau untuk mencari keuntungan kembali.¹²

2) Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Pada hakikatnya peran hukum untuk kemajuan perekonomian adalah menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif. Setiap pelaku usaha tidak mungkin mampu berkembang dan bersaing tanpa bantuan para konsumen. Akan tetapi pada praktiknya para konsumen sering sekali dirugikan oleh pelaku usaha namun konsumen biasanya segan untuk menuntut kerugian yang mereka derita kepada pelaku usaha, hal ini disebabkan karena para konsumen beranggapan bahwa mereka adalah pihak yang sangat lemah.¹³ Sehingga dengan adanya anggapan ini maka dibuatlah hukum perlindungan konsumen.

¹¹ Dewa Ayu Nyoman Trisnamurti. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemegang Membership atas Wanprestasi Promotor Penyelenggara Konser" Jurnal Preferensi Hukum Vol. 4, No. 2 Juli 2023, Hal 155

¹² Zulham. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group, halaman 18

¹³ Aulia Muthiah, *Op.Cit.*, halaman 38.

Perlindungan hukum berasal dari bahasa Belanda yaitu *theorie van de wettelijke bescherming*. Di mana dalam artiannya, kata perlindungan hukum menunjukkan arti bahwa hukum itu melindungi sesuatu. sesuatu yang dilindungi tersebut adalah kepentingan manusia, dikarenakan hukum dibuat oleh dan untuk manusia atau masyarakat. Berdasarkan dengan pemahaman ini, kata perlindungan hukum sangat erat kaitannya dengan fungsi dan tujuan hukum. Kepada siapa hukum tersebut diperuntukkan dan untuk apa hukum tersebut diciptakan. Untuk fungsi hukum itu sendiri yaitu perlindungan hukum kepada manusia. Sedangkan tujuannya perlindungan hukum untuk memberikan rasa aman, kepastian, dan kepentingan masyarakat.¹⁴

Kata perlindungan itu sendiri memiliki arti untuk memberikan pengayoman kepada pihak yang lemah. Sedangkan secara sederhana arti dari konsumen itu sendiri adalah sebagai pengguna atau pemakai suatu barang/atau jasa dalam masyarakat.¹⁵ Mendengar kata perlindungan konsumen, merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari bisnis yang sehat. Karena dalam kegiatan bisnis yang sehat, terdapat keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan konsumen merupakan salah satu dari kepentingan masyarakat yang menjadi harapan bagi semua masyarakat di semua penjuru dunia untuk dapat mewujudkannya. Dalam hal terwujudnya suatu perlindungan konsumen, yaitu satu hubungan yang terikat satu sama lain.¹⁶

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk

¹⁴ Hulman Panjaitan. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara, halaman 49

¹⁵ *Ibid.*, halaman 53

¹⁶ Aulia Muthiah, *Op.Cit*, halaman 15

memenuhi suatu kebutuhannya dari hal-hal yang bisa merugikan konsumen itu sendiri. Undang-undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah suatu upaya hukum yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dengan dua aspek yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang serahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.¹⁷

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki sanksi pidana. Singkatnya, bahwa segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandus unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin hukum

¹⁷ *Ibid.*, halaman 39

2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan keentingan seluruh pelaku usaha
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Undang-Undang Perlindungan konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut.¹⁸

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara suatu pihak dengan pihak yang lain, yang berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen dalam kehidupan di masyarakat.¹⁹ Definisi lain dari perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dimana Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen.²⁰

¹⁸Rosmawati. 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group, halaman 6

¹⁹ Mukti Fajar, Reni Budi Setianingrum, Muhammad Annas, 2019, "*Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha*.", Yogyakarta, Pustaka Pelajar, E-BOOK, Hal.6

²⁰ UU No. 8 Tahun 1999. Perlindungan Konsumen, pasal 1 Ayat (1)

Dapat disimpulkan dari definisi perlindungan konsumen menurut Mochtar Kusumaatmadja dan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa, Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum antara suatu pihak dengan pihak yang lain untuk menjamin adanya kepastian hukum yang diberikan kepada konsumen.

3. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha

Setiap warga negara memiliki hak dan kewajiban yang sama dimata hukum. Hak adalah wewenang menurut hukum. Hak diartikan sebagai wewenang yang dimiliki individu atau kelompok untuk menuntut sesuatu yang dikehendaknya sesuai kebenaran yang sah menurut hukum. Sedangkan kewajiban menurut tata bahasa Indonesia, kewajiban berasal dari kata dasar wajib yang artinya harus atau sudah semestinya. Hak dan kewajiban memiliki hubungan timbal balik. Hak merupakan prasyarat yang dimiliki seseorang untuk kewajiban atau sebaliknya

Salah satu cara yang diutamakan di dalam mencapai suatu keseimbangan antara perlindungan konsumen dengan perlindungan pelaku usaha adalah dengan cara menegakkan hak-hak konsumen, di karenakan posisi pelaku usaha yang selama ini lebih kuat dari pada konsumen

Dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, terdapat hak dan kewajiban konsumen. Hal tersebut telah diatur dalam peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen.²¹ Bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen yaitu dengan melindungi hak-hak dan kewajiban konsumen. Adapun Hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yaitu :

²¹ Abdul Halim Barkatullah, Loc. Cit, Hal. 24

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen secara patut.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- 9) Hak-hak yang telah diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.²²

Selain memperoleh hak konsumen, konsumen juga memiliki kewajiban yang telah diatur dalam Pasal 5 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai penyeimbangannya, yaitu :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan

²² *Ibid*, halaman 33-34

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati,
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.²³

Kewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi merupakan hal dasar yang harus dilakukan oleh konsumen apabila ingin membeli sebuah barang atau jasa. Setelah membaca atau mengikuti petunjuk informasi tersebut maka barulah konsumen dapat melakukan transaksi jual beli dengan itikad baik dan membayar harga barang atau jasa tersebut sesuai perjanjian atau yang ditawarkan oleh penjual atau pelaku usaha.

Konsumen sebagai pemakai barang/jasa, memiliki sejumlah hak dan kewajiban yang sudah diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

Adanya hak dan kewajiban bagi konsumen, sudah seharusnya dapat memberikan rasa aman dan kenyamanan. Namun, pada kenyataannya hal tersebut belum bisa memberikan kepastian terkait keamanan dan kenyamanan dari pihak konsumen tersebut. Masih banyak dari konsumen maupun yang merasa dirugikan akibat dari hak dan kewajiban yang tidak terpenuhi

²³*Ibid.*, halaman 35

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang di berikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak sebagaimana di atur dalam Pasal 6 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Hak-hak pelaku usaha menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut: ²⁴

- 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 buruk.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-undangan lainnya

Selain memiliki hak pelaku usaha, pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang telah di atur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya

²⁴*Ibid.*, halaman 40

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan 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 kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau 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 jasa penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasar pada pasal tersebut, terlihat jelas bahwa dalam menjalankan usahanya pelaku usaha harus mengedepankan itikad baik sebagai kewajiban utama dan pertama. kewajiban untuk melakukan itikad baik dalam melakukan suatu kegiatan usaha juga merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian dimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerduta.

B. Tinjauan Umum Tentang Kerugian

Secara garis besar menurut Eric L. Kohler pengertian kerugian merupakan beban / biaya yang terjadi tiba-tiba, tidak terduga dan tidak sengaja, dapat dalam

bentuk pengeluaran yang tidak berulang yang tidak dapat diharapkan memberi manfaat pada masa kini ataupun di masa depan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kerugian ialah menanggung atau menderita rugi.²⁵ Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tak dapat dipisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Untuk mewujudkan kegiatan bisnis yang sehat terdapat keselarasan perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan hukum yang tidak seimbang menyebabkan lemahnya posisi konsumen, hal ini tentu akan merugikan konsumen. Menurut Nieuwenhuis kerugian adalah berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu, yang disebabkan oleh perbuatan (melakukan atau membiarkan) yang melanggar norma oleh pihak lain. Jadi dapat disimpulkan kerugian konsumen adalah berkurangnya harta kekayaan konsumen yang disebabkan oleh tindakan melanggar norma oleh pelaku usaha.

Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen ditimbulkan akibat dari adanya hubungan hukum berdasarkan kontraktual atau perjanjian, dan perbuatan melawan hukum. Perjanjian yang dilakukan antara pihak pelaku usaha dan konsumen tidak selalu berjalan mulus, dalam artian produk yang diperdagangkan oleh pelaku usaha kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan hal ini disebut sebagai wanprestasi. Wanprestasi adalah tidak terpenuhinya syarat dalam suatu perjanjian yang dibuat.

Selain wanprestasi, kerugian juga dapat disebabkan oleh perbuatan melanggar hukum. Yang dapat berupa adanya cacat barang atau jasa yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen baik itu karena rusaknya atau musnahnya

²⁵ <https://kbbi.web.id/rugi> "Kamus Besar Bahasa Indonesia", Diakses pada tanggal 7 Agustus 2023

barang itu. Selain kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha, kerugian juga dapat terjadi ketika konsumen kurang kritis terhadap barang- barang yang ditawarkan.

Kerugian mengacu pada hasil negatif atau dampak buruk yang timbul dari suatu kejadian atau situasi. Dalam konteks operasional, kerugian dapat merujuk pada berbagai hal, termasuk :

- a. Kerugian finansial: Ini mencakup penurunan pendapatan, peningkatan biaya operasional, atau kerugian keuangan lainnya yang mengurangi keuntungan perusahaan atau organisasi
- b. Kerugian reputasi: Jika operasional yang tidak efektif atau kegagalan dalam memenuhi standar kualitas menyebabkan kerugian reputasi, perusahaan atau organisasi dapat kehilangan kepercayaan pelanggan, mitra bisnis, atau pemangku kepentingan lainnya.
- c. Kerugian reputasi: Jika operasional yang tidak efektif atau kegagalan dalam memenuhi standar kualitas menyebabkan kerugian reputasi, perusahaan atau organisasi dapat kehilangan kepercayaan pelanggan, mitra bisnis, atau pemangku kepentingan lainnya.
- d. Kerugian operasional: Ini mencakup kegagalan atau ketidakmampuan untuk menjalankan operasi dengan efisiensi atau produktivitas yang memadai, mengakibatkan pemborosan sumber daya, waktu, atau tenaga kerja
- e. Kerugian keberlanjutan: Jika operasional yang tidak berkelanjutan atau merugikan lingkungan menyebabkan dampak negatif pada lingkungan, perusahaan atau organisasi dapat menghadapi sanksi hukum, biaya pemulihan lingkungan, atau penurunan citra dan reputasi yang berkelanjutan.

Penting bagi perusahaan atau organisasi untuk mengidentifikasi dan mengelola kerugian dengan baik guna meminimalkan dampak negatif dan mencapai keberhasilan jangka panjang. Tindakan pencegahan, pengendalian risiko, dan perbaikan terus-menerus terhadap operasional dapat membantu mengurangi kemungkinan terjadinya kerugian dan mengoptimalkan kinerja perusahaan

Dalam menentukan besar atau kecilnya kerugian yang diderita oleh konsumen pada dasarnya harus berpegang pada asas bahwa ganti kerugian harus dibayar sedapat mungkin sehingga membuat konsumen yang dirugikan dapat dikembalikan kepada keadaan ketika dia belum merasa dirugikan.²⁶ Jadi ganti kerugian ini harus diberikan sesuai dengan kerugian yang sesungguhnya tanpa memperhatikan unsur-unsur yang tidak terkait dengan konsumen seperti kekayaan dan kemampuan pihak yang dirugikan

Terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha yang telah diatur di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya dalam Pasal 19 ayat (1) yang intinya, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Selanjutnya dalam ayat (2) bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Konsep ganti rugi yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia adalah sebagai berikut.

²⁶ Aulia Muthiah, *Op.Cit.*, halaman 92

- a. Biaya
- b. Kerugian (dalam arti sempit)
- c. Bunga

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perjanjian Yang Dilakukan Antar Pihak Pelaku Usaha Reparasi Tas Dengan Konsumen

Perjanjian adalah kesepakatan antara dua atau lebih pihak yang saling mengikatkan diri sehingga timbul perikatan antara para pihak.²⁷ Perjanjian alam reparasi tas merupakan kesepakatan di mana pihak yang memanfaatkan layanan reparasi tas menginginkan penyedia layanan reparasi untuk melaksanakan berbagai tugas seperti membersihkan tas, mengganti bagian kulit tas, pengecatan ulang, dan tindakan lainnya dengan menerima pembayaran sesuai dengan layanan yang diberikan dan telah disepakati oleh kedua belah pihak. Antara pihak yang menggunakan jasa dan penyedia jasa memiliki hubungan yang erat dalam masyarakat, yang muncul karena adanya kebutuhan jasa di antara keduanya. Hubungan ini berdasarkan pada sebuah perjanjian untuk melaksanakan pekerjaan tertentu yang menghasilkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Dalam hal perjanjian reparasi tas yang dijelaskan, para pihak yang dimaksud adalah penyedia jasa perbaikan tas dan pengguna jasa perbaikan tas.

Dalam konteks ini, terdapat langkah-langkah yang harus diikuti dalam proses mereparasi tas sejak pelanggan menghubungi penyedia layanan reparasi hingga tas diperbaiki dan dikembalikan kepada pelanggan. Berikut adalah urutan prosedur untuk melakukan layanan reparasi²⁸

²⁷ Johannes Gunawan. 2021. *Perjanjian Baku Masalah Dan Solusi*. Jakarta: Pelangi Grafika , halaman 2

²⁸ Wawancara dengan Ibu Farida, Pemilik Becks Cuci Tas Premium di Jalan Karya Wisata, No. 38B, Pangkalan Masyhur, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Tanggal 12 April 2023

1. Menerima Tas: Langkah pertama adalah menerima tas dari pelanggan di tempat usaha reparasi. Pelanggan akan menyerahkan tas yang memerlukan perbaikan kepada staf yang bertanggung jawab.
2. Pemeriksaan Awal: Tas yang diterima akan diperiksa secara seksama oleh staf reparasi. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mengidentifikasi kerusakan dan perbaikan yang diperlukan.
3. Estimasi Biaya dan Waktu: Setelah pemeriksaan awal selesai, staf akan memberikan perkiraan biaya perbaikan kepada pelanggan. Selain itu, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perbaikan juga akan diestimasi.
4. Persetujuan Pelanggan: Pelanggan akan diminta untuk memberikan persetujuan terhadap perkiraan biaya dan waktu yang telah diberikan. Jika disetujui, perbaikan dapat dilanjutkan.
5. Proses Reparasi: Tahap ini melibatkan proses sebenarnya dalam memperbaiki tas. Staf reparasi akan melakukan perbaikan sesuai dengan kerusakan yang telah diidentifikasi sebelumnya.
6. Quality Control: Setelah perbaikan selesai dilakukan, tas akan melalui tahap kontrol kualitas. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa perbaikan telah dilakukan dengan baik dan tas dalam kondisi yang memadai.
7. Pembersihan (Opsional): Jika diperlukan, tas juga dapat dibersihkan sebelum dikembalikan kepada pelanggan.
8. Pengembalian kepada Pelanggan: Setelah tas telah diperbaiki dan melewati tahap kontrol kualitas, tas akan diserahkan kembali kepada pelanggan. Pelanggan akan menerima tas yang telah diperbaiki dan siap untuk digunakan.

Demikianlah langkah-langkah dalam prosedur layanan reparasi tas, dari awal menerima tas dari pelanggan hingga mengembalikannya dalam kondisi yang baik kepada pelanggan.

Dari tahap-tahap yang dapat kita lihat diatas mulai dari pelanggan memberikan barang yang ingin direparasi berupa tas maka lahirlah sebuah perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen. Awal terjadinya perjanjian ialah karena adanya sebuah kesepakatan antar para pihak. Perjanjian yang sah adalah perjanjian yang memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan oleh Undang-Undang. Perjanjian yang sah diakui dan diberi konsekuensi yuridis. Pasal 1320 KUHPerdata merupakan instrumen pokok untuk menguji keabsahan perjanjian yang dibuat para pihak.²⁹ Ketentuan tentang keabsahan suatu perjanjian mensyaratkan 4 (empat) hal yang harus dipenuhi agar perjanjian sah, yaitu (Pasal 1320 KUH Perdata) :³⁰

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Suatu perjanjian yang telah memenuhi 4 (empat) syarat keabsahan sebagaimana diuraikan di atas, yaitu memenuhi Pasal 1320 KUH Perdata, menimbulkan akibat hukum sebagai berikut (Pasal 1338 ayat 2 dan 3 KUH Perdata):

1. Berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuat perjanjian
2. tidak dapat ditarik kembali/dibatalkan secara sepihak, kecuali:

²⁹ Dewi Kumalasari dan Dwi Wachidiyah Ningsih. "Syarat sahnya perjanjian tentang cakap bertindak dalam hukum menurut pasal 1320 ayat (2) KUHPerdata" Jurnal Pro Hukum: Vol, 7 No 2 (2018)

³⁰ Johannes Gunawan. *Op.cit.*, halaman 6

- karena kesepakatan kedua pihak yang membuat perjanjian; atau
 - terdapat alasan yang cukup menurut hukum
3. Perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik.

Dalam prosedur mereparasi tas, terlihat bahwa terdapat subyek dan obyek dalam perjanjian usaha jasa reparasi. Suatu perjanjian harus memenuhi semua unsur subjektif dan objektif agar dapat dianggap sah. Jika salah satu unsur tidak terpenuhi, maka perjanjian tersebut akan menjadi pincang dan tidak sesuai dengan kehendak dari kedua belah pihak. Unsur subjektif dalam suatu perjanjian meliputi adanya kesepakatan kedua belah pihak dan kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum. Sedangkan unsur objektif meliputi adanya objek perjanjian dan causa yang halal. Apabila pembuatan perjanjian telah memenuhi keempat syarat di atas, maka menurut ketentuan, perjanjian tersebut berlaku sebagai Undang-Undang bagi para pihak yang membuatnya (Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata).³¹

Perjanjian untuk jasa reparasi telah memenuhi persyaratan yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerduta, di mana kedua belah pihak memiliki niat yang saling sepakat dan mencapai persetujuan yang dicatat secara tertulis dalam nota pembayaran untuk jasa reparasi. Ini terbukti melalui tindakan pihak yang memberikan layanan dari penyedia jasa reparasi kepada konsumen (pemilik tas). Konsumen bersedia menggunakan layanan jasa reparasi dengan cara menyerahkan tas kepada penyedia jasa reparasi untuk direparasi. Dengan demikian, Perjanjian untuk jasa reparasi antara penyedia jasa dan konsumen sebagai pengguna layanan dapat dikonfirmasi melalui nota pembayaran yang secara jelas menunjukkan kesepakatan yang terjadi antara kedua belah pihak.

³¹ *Ibid.*, halaman 7.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Farida selaku pemilik usaha jasa Becks Cuci Tas Premium bahwa bentuk perjanjian dalam jasa reparasi ialah perjanjian secara tertulis.³² Dalam hal ini perjanjian yang terjadi antara pelanggan dengan pemilik usaha jasa reparasi secara tertulis dicantumkan melalui nota yang diberikan pada awal perjanjian dan mengandalkan kepercayaan antara sesama pihak.³³ Maka terjadilah kesepakatan di mana pihak yang memanfaatkan layanan reparasi tas menginginkan penyedia layanan reparasi untuk melaksanakan berbagai tugas seperti membersihkan tas, mengganti bagian kulit tas, pengecatan ulang, dan tindakan lainnya dengan menerima pembayaran sesuai dengan layanan yang diberikan dan telah disepakati oleh kedua belah pihak. Dalam pelaksanaan perjanjian jasa reparasi tas tersebut, Becks Cuci Tas memiliki 3 orang karyawan untuk membantu pemilik reparasi yang bertugas mengerjakan tas milik pelanggan. Karyawan tersebut bekerja dari pukul 08.00 WIB – 18.00 WIB.³⁴

Bentuk perjanjian yang dibuat oleh Becks Cuci Tas Premium sebagai pelaku usaha ini bersifat konsensual yang ketentuannya dibuat dalam nota untuk mempertegas adanya perjanjian.³⁵ Ketika kedua belah pihak setuju untuk melakukan suatu kesepakatan maka telah terjadi suatu hubungan hukum berupa perikatan antara konsumen dengan pemilik usaha jasa reparasi yang dimana kedua belah pihak wajib memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak terhadap persetujuan yang telah di buat sebelumnya. Perjanjian usaha jasa reparasi yang

³² Wawancara dengan Ibu Farida, Pemilik Becks Cuci Tas Premium di Jalan Karya Wisata, No. 38B, Pangkalan Masyhur, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Tanggal 12 April 2023

³³ Wawancara dengan Ibu Farida, Pemilik Becks Cuci Tas Premium di Jalan Karya Wisata, No. 38B, Pangkalan Masyhur, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Tanggal 12 April 2023

³⁴ Wawancara dengan Ibu Farida, Pemilik Becks Cuci Tas Premium di Jalan Karya Wisata, No. 38B, Pangkalan Masyhur, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Tanggal 12 April 2023

³⁵ Wawancara dengan Ibu Farida, Pemilik Becks Cuci Tas Premium di Jalan Karya Wisata, No. 38B, Pangkalan Masyhur, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Tanggal 12 April 2023

dibuktikan dari adanya nota pembayaran tersebut menimbulkan hak dan kewajiban dengan sendirinya untuk pelaku usaha dalam hal ini adalah Becks Cuci Tas Premium serta konsumen. Perjanjian yang tertulis atau hitam diatas putih tersebut yang ada pada nota menguatkan suatu perjanjian

Bentuk perjanjian yang dibuat oleh Becks Cuci Tas ini secara tertulis tercantum dalam nota pembayaran dari pihak Becks Cuci Tas ini berisi perihal :³⁶

- a. Nama perusahaan yang tercantum adalah Becks Cuci Tas Premium Medan. Alamat dan nomor telepon perusahaan, dicantumkan pada nota alam transaksi yang terjadi di Becks Cuci Tas
- b. Tanggal terjadinya transaksi, dicantumkan agar jelas kapan tepatnya transaksi tersebut dilakukan. Tanda tangan dari pihak Becks Cuci Tas dalam hal ini adalah pegawai Becks Cuci Tas yang melayani transaksi pada saat itu dan tanda tangan dari konsumen yang merupakan pernyataan kehendak secara tertulis dengan adanya tanda tangan tersebut
- c. Nama si konsumen dari reparasi tersebut yang melakukan transaksi jasa, alamat, dan nomor telepon si konsumen dicantumkan sebagai pihak pengguna jasa, karena terjadinya perjanjian usaha jasa reparasi syaratnya adalah terdapat para pihak
- d. Jenis barang yang direparasi, sebagai objek perjanjian yang timbul dari transaksi jasa. Harga jasa reparasi barang yang dicuci serta jumlah pembayaran yang merupakan nominal yang harus dipenuhi atau dibayarkan oleh si konsumen

³⁶ Wawancara dengan Ibu Farida, Pemilik Becks Cuci Tas Premium di Jalan Karya Wisata, No. 38B, Pangkalan Masyhur, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Tanggal 12 April 2023

e. Dibalik nota pembayaran tersebut terdapat 7 klausula yang dibakukan dan terdapat tandatangan dari konsumen sebagai pernyataan si konsumen telah membaca dan meyetujui klausula tersebut. 7 klausula tersebut yaitu :

1. Jika terjadi pertikaian sehubungan jumlah barang-barang yang dalam tanggung jawab kami, maka perhitungan seperti tercantum pada bukti penyerahan kami adalah benar.
2. Kami tidak bertanggung jawab atas lunturnya warna /kerut/ rusak akibat sifat bahan dan hilangnya benda-benda berharga yang tertinggal bersama tas/barang.
3. Keluhan mengenai kerusakan hanya bisa diterima pada saat pengambilan barang/cucian.
4. Tanggung jawab kami terhadap kehilangan maupun kerusakan tas/barang terbatas sampai 3 kali biaya pencucian tas/barang yang bersangkutan.
5. Barang yang tidak diambil dalam waktu 30 hari tidak menjadi tanggung jawab kami.
6. Resiko yang dikecualikan dan tanggung jawab kami adalah disebabkan *force majeure* seperti : kebakaran, huru- hara, banjir, gempa bumi dan lain-lain.
7. Pengambilan cucian harus disertai nota asli Klausula yang terdapat pada nota pembayaran di Becks Cuci Tas telah dibakukan karena dibuat secara sepihak dan dipersiapkan sebelumnya oleh Becks Cuci Tas

Berdasarkan berbagai macam bentuk perjanjian yang terdapat dalam nota pembayaran dari pihak Becks ini bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik

kepada pelanggan, namun dalam bentuk perjanjian tertulis yang dibuat oleh pemilik usaha Becks ini, terdapat beberapa poin yang dianggap merugikan konsumen, seperti poin 2,4 dan 5 diatas. Adapun isi klausul pada poin 2,4 dan 5 tersebut berbunyi, “Kami tidak bertanggung jawab atas lunturnya warna atau hilangnya benda-benda berharga yang tertinggal bersama tas/barang”, “Tanggung jawab kami terhadap kehilangan maupun kerusakan tas/barang terbatas sampai 3 kali biaya pencucian tas/barang yang bersangkutan, “Barang yang tidak diambil dalam waktu 30 hari tidak menjadi tanggung jawab kami. Klausula di atas disebut klausula eksonerasi, yang merupakan pengalihan atau penghapusan tanggung jawab pelaku usaha yang tentu saja akan merugikan konsumen.

Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan larangan terhadap pencantuman klausula baku yang terdapat dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengandung pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha, yang dimana pada nota reparasi terdapat klausula “kami tidak bertanggung jawab” dan “diluar tanggung jawab kami”, berarti secara implisit pelaku usaha telah menyantumkan klausula eksonerasi.³⁷ Sedangkan untuk bentuk penulisannya (proses pembuatan), telah diatur dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang memenuhi kriteria yaitu letak penulisan harus mudah dibaca oleh konsumen, dibuat secara jelas, dan maksudnya mudah dipahami dengan baik oleh konsumen, adanya pengaturan tersebut mewajibkan pelaku usaha untuk menyesuaikan substansi nota reparasi yang dibuatnya dengan ketentuan-ketentuan

³⁷ Karin Rimenda. “Pelaksanaan Larangan Klausula Eksonerasi Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Usaha Layanan Jasa di KotaDenpasar”. Jurnal Ilmu Hukum. Vol.1 No.9. (September, 2013), halaman 8

yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam Nota Pembayaran jasa reparasi ditemukan adanya ketentuan ditentukan sebelumnya oleh Pelaku usaha jasa reparasi. Dalam Buku III KUH Perdata mengatur tentang perjanjian-perjanjian untuk melakukan pekerjaan dalam hal ini perjanjian jasa reparasi merupakan perjanjian yang diatur dalam KUH Perdata yaitu perjanjian untuk melakukan jasa-jasa tertentu yang diatur dalam Buku ke III KUHPerdata. Adanya sifat terbuka maka sebagian besar ketentuan dalam Buku III KUHPerdata berfungsi sebagai Hukum Pelengkap (*annvullen recht*).

Walaupun pada umumnya pelaksanaan pelaku usaha jasa reparasi dengan pelanggan ditentukan dalam perjanjian. Maka pelaksanaan tersebut juga dapat lahir karena diharuskan oleh kebiasaan, kepatutan, atau Undang-Undang oleh karena itu pelaksanaan perjanjian antara pelaku usaha jasa reparasi dengan pelanggan harus ditentukan dalam perjanjian atau diharuskan dengan Undang-Undang, dalam melakukan pelaksanaan perjanjian jasa reparasi maka harus mencantumkan isi dari pelaksanaan tersebut, berupa klausula baku yang sudah ada disediakan pelaku usaha jasa reparasi harus jelas tentang apa yang harus dilakukan konsumen dalam memenuhi kesepakatannya namun terkadang rumusan dalam penafsiran klausula baku dari pelaku usaha jasa reparasi tidak begitu jelas sehingga masih perlu penafsiran mengenai isi klausula baku yang dibuat pelaku usaha jasa reparasi. Mengenai ini penulis akan memberitahu cara penafsiran perjanjian baku pelaku usaha jasa reparasi terhadap pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Penafsiran atas isi dalam perjanjian tersebut harus disesuaikan dengan maksud para pihak, misalnya kalimat dalam perjanjian tersebut dirumuskan

tidak begitu jelas, asalkan makna dari kalimat tersebut harus dimengerti pihak pelanggan

2. Penafsiran perjanjian diarahkan kepada kebiasaan setempat. Jadi kalau suatu kalimat yang bahkan tidak diatur secara tegas harus ditafsirkan sesuai kebiasaan setempat
3. Penafsiran dalam perjanjian dimana isi atau huruf tulisan dalam perjanjian harus jelas agar jangan tidak jelas atau huruf nya kecil agar pelanggan dapat mengetahui isinya
4. Penafsiran dalam perjanjian harus selaras dan tidak boleh isinya dapat menimbulkan kerugian pada pelanggan mengenai pelaksanaan perjanjian antara pelaku usaha jasa laundry dengan adanya bentuk dalam perjanjian itu dimana bentuk perjanjian tersebut mempunyai kekuatan mengikat dan kekuatan bukti biasanya berbentuk klausula baku atau kwitansi, ataupun bon nota , dan perjanjian ini biasanya juga ada bebentuk lisan artinya dengan kata- kata yang jelas maksud dan tujuannya agar dapat dipahami. Oleh pihak-pihak itu sudah cukup, kecuali jika pihak-pihak menghendaki supaya dibuat secara tertulis.

Adanya asas kebebasan berkontrak yang berarti setiap orang menurut kehendak bebasnya dapat membuat perjanjian dan mengikatkan diri dengan siapapun yang ia kehendaki. Namun kebebasan tersebut tidak boleh bertentangan dengan peraturan Perundang-undangan, ketertiban umum dan kesusilaan. Pembatasan tersebut diatur dalam Pasal 1337 KUH Perdata

Dibentuknya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam hal ini berdasarkan Pasal 3 huruf c menjelaskan bahwa

Perlindungan konsumen bertujuan untuk meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.³⁸ Dalam konteks ini, penyedia layanan reparasi tidak diizinkan untuk mengalihkan tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen yang menggunakan layanan perbaikan dan mengalami kerugian.

Menurut Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa Pelaku Usaha dilarang menyatakan pengalihan tanggung jawab pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang dibuat antara pelaku usaha dengan konsumen.³⁹ Hal tersebut dalam hal ini pelaku usaha jasa reparasi dilarang mengalihkan tanggung jawabnya. Pengalihan tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa reparasi mengakibatkan lemahnya posisi konsumen pengguna jasa reparasi dalam meminta atau menuntut hak-haknya yang telah dirugikan.

Tujuan dibentuknya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah karena kesadaran bahwa konsumen memiliki posisi yang rentan, sehingga seringkali Pelaku Usaha menggunakan standar-standar yang merugikan konsumen. Dalam kesepakatan layanan reparasi, terjadi hak dan kewajiban bagi semua pihak yang terlibat. Adapun mengenai hak dan kewajiban tersebut, berikut yang perlu diperhatikan:

1. Hak Para Pihak

Dalam kesepakatan pelayanan reparasi, timbul hak bagi pihak yang melaksanakannya. Dalam konteks ini, pihak yang menyediakan layanan reparasi memiliki hak yang harus diberikan oleh pengguna layanan perbaikan, yakni pihak

³⁸ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 3 Huruf C

³⁹ Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 18 Huruf A

penyedia layanan berhak menerima pembayaran sesuai dengan jumlah yang telah ditetapkan dalam kesepakatan ini atas layanan yang telah diberikan. Hak pihak penyedia layanan reparasi juga mencakup penetapan harga untuk produk layanan reparasi yang akan dijalankan oleh mereka untuk melayani konsumen pengguna layanan reparasi. Di samping itu, pihak penyedia layanan juga memiliki hak untuk menolak memberikan kompensasi jika kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna layanan reparasi bukan disebabkan oleh kesalahan pihak penyedia layanan.

Dalam hal ini hak dari konsumen pengguna jasa reparasi ialah konsumen pengguna jasa reparasi berhak menerima barang yang telah menggunakan jasa reparasi sesuai dengan yang diperjanjikan. Konsumen pengguna jasa reparasi juga berhak mendapatkan ganti kerugian apabila barang hasil reparasi yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau tidak sebagaimana mestinya.

2. Kewajiban Para pihak

Dalam perjanjian jasa reparasi menimbulkan kewajiban bagi para pihak yaitu kewajiban pelaku usaha jasa reparasi dan kewajiban konsumen pengguna jasa reparasi. Dalam hal ini pelaku usaha jasa reparasi memiliki kewajiban untuk melaksanakan jasa layanan cucian tersebut dengan penuh tanggung jawab, dalam hal ini jika terjadi kesalahan atau kelalaian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha jasa reparasi sebagai kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian atas kesalahan tersebut. selain kewajiban tersebut pelaku usaha dalam menyelesaikan proses reparasi harus diselesaikan tepat waktu, dalam hal ini sesuai dengan tanggal

yang telah ditetapkan di dalam perjanjian jasa reparasi berupa nota pembayaran jasa reparasi.

B. Bentuk Kerugian Yang Terjadi Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Reparasi Tas

Jasa usaha reparasi tas merupakan salah satu jenis usaha yang umum digunakan oleh banyak orang. Layanan ini memiliki dampak positif bagi berbagai kelompok masyarakat, termasuk mahasiswa, pekerja, dan ibu rumah tangga. Layanan reparasi tas banyak digunakan oleh masyarakat karena memiliki sejumlah manfaat yang signifikan. Berikut adalah beberapa alasan mengapa layanan reparasi tas populer di kalangan masyarakat:

1. Hemat Biaya: Memperbaiki tas yang rusak umumnya lebih ekonomis daripada membeli tas baru yang serupa atau dengan kualitas yang sama. Reparasi tas memungkinkan masyarakat untuk menghemat uang sambil tetap mempertahankan barang yang mereka sukai.
2. Nilai Sentimental: Beberapa tas memiliki nilai sentimental atau kenangan tertentu bagi pemiliknya. Dengan memperbaiki tas yang rusak daripada menggantinya, pemilik dapat mempertahankan barang yang memiliki makna emosional bagi mereka.
3. Penting untuk Lingkungan: Reparasi tas mendukung praktik berkelanjutan dan ramah lingkungan dengan mengurangi limbah. Daripada membuang tas yang rusak ke tempat pembuangan sampah, memperbaiki tas tersebut membantu mengurangi dampak negatif pada lingkungan.
4. Kualitas Lebih Baik: Beberapa tas mungkin memiliki kualitas yang lebih baik daripada tas-tas baru di pasaran. Dengan memperbaiki tas tersebut,

pemiliknya dapat memastikan bahwa mereka masih memiliki barang dengan bahan dan konstruksi yang berkualitas.

5. **Fleksibilitas dalam Desain:** Reparasi tas memberi kesempatan kepada pemilik untuk membuat perubahan pada desain atau fungsi tas mereka. Misalnya, mereka dapat menambahkan kantong tambahan, menyesuaikan tali bahu, atau mengganti aksesoris tas.
6. **Ketersediaan Layanan:** Banyak toko atau penyedia jasa khusus yang menawarkan layanan reparasi tas. Ketersediaan ini membuatnya lebih mudah bagi masyarakat untuk memperbaiki tas mereka tanpa harus mencari solusi sendiri.
7. **Varietas Tas:** Layanan reparasi dapat diterapkan pada berbagai jenis tas, termasuk tas tangan, tas ransel, tas punggung, tas kanvas, dan banyak lagi. Ini memungkinkan masyarakat untuk memperbaiki berbagai macam tas yang dimiliki. Dengan demikian, layanan reparasi tas memiliki daya tarik yang kuat bagi masyarakat karena menggabungkan aspek ekonomis, sentimental, dan lingkungan. Hal ini memberi mereka opsi yang berkelanjutan dan bijaksana ketika menghadapi tas yang rusak.

Reparasi tas mengacu pada proses perbaikan atau restorasi tas yang rusak, atau mengalami masalah lainnya. Tas yang digunakan secara rutin atau dalam jangka waktu yang lama dapat mengalami kerusakan seperti sobekan, retak, gesekan, atau masalah dengan bagian-bagian seperti resleting, tali, dan pegangan.

Proses reparasi tas melibatkan beberapa langkah, seperti:

1. Evaluasi Kerusakan: pertama-tama, tas yang rusak akan dievaluasi untuk menentukan jenis dan tingkat kerusakannya. Ini membantu ahli reparasi untuk mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan.
2. Perbaikan Bahan: terkadang, kerusakan pada bahan seperti kulit atau kanvas memerlukan penyembuhan atau penggantian. Ini mungkin melibatkan penjahitan, penyatuan kembali bagian yang terpisah, atau penggantian sepotong bahan.
3. Penggantian Hardware: bagian-bagian seperti ritsleting, kait, gesper, atau tali yang rusak atau patah mungkin perlu diganti dengan yang baru.
4. Penjahitan: bagian yang robek atau terbuka dapat diperbaiki dengan penjahitan. Ahli reparasi akan menggunakan teknik penjahitan yang sesuai dengan jenis bahan tas.
5. Pembersihan dan Perawatan: selain perbaikan fisik, tas juga bisa dibersihkan dan dirawat agar tampak lebih baik dan tahan lama setelah diperbaiki.
6. Pengembalian ke bentuk asli: jika tujuan reparasi adalah mengembalikan tas ke kondisi semula atau mempertahankan estetika aslinya, ahli reparasi akan berusaha menjaga karakteristik tas yang unik.
7. Uji Kelayakan: setelah proses reparasi selesai, tas akan diuji untuk memastikan bahwa semua perbaikan berhasil dan tas kembali fungsional.

Dalam mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya merupakan hal yang wajar bagi pelaku usaha karena itu merupakan salah satu alasan untuk mendirikan suatu usaha. Tetapi hal itu akan menjadi masalah jika dalam meraih keuntungan pelaku usaha mengabaikan hak-hak konsumen. Dalam konsepnya,

pelaku usaha reparasi memiliki keinginan dalam memberikan hasil yang sempurna dalam memenuhi keinginan konsumen. Tetapi pelaku usaha pun cukup sering menimbulkan kecerobohan dalam mengerjakannya hingga menyebabkan kerugian pada konsumen. Dalam hal ini konsumen sebagai pengguna jasa reparasi tas masih mengalami kerugian akibat menggunakan layanan usaha jasa reparasi. Dalam prakteknya, kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa reparasi tas tidaklah dapat dianggap sepele.

Kurangnya kesadaran konsumen tentang pentingnya perlindungan konsumen membuat kebanyakan pelaku usaha memanfaatkan keadaan tersebut untuk mengelabui konsumen atau berbuat sewenang-wenang yang bisa merugikan konsumen. Pelaku usaha sering kali lebih banyak mengelak dari rasa pertanggung jawabannya. Pelaku usaha selalu dengan alasan bahwa kesalahan ada pada si konsumen yang kurang teliti atau salah dalam menyebutkan jenis barang atau jasa yang dibelinya, sehingga pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kesalahan tersebut. Apabila pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, maka hal ini akan terjadi sengketa konsumen, yaitu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderia kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Farida selaku pemilik usaha Becks Cuci Tas Premium, adapun bentuk-bentuk kelalaian yang menyebabkan kerugian yang pernah beliau dan karyawannya lakukan di Becks Cuci Tas Premium ini, diantaranya ada konsumen yang tidak mendapatkan hasil yang memuaskan dengan

hasil repaint dan jasa ganti kulit tas yang Becks Cuci Tas ini lakukan. Repaint ini sendiri merupakan proses mengecat ulang tas untuk mengembalikan warna aslinya sehingga terlihat seperti baru lagi. ⁴⁰Konsumen tersebut mengatakan bahwa hasil repaint yang kami kerjakan tidak sesuai dengan permintaannya yang mana hasil yang kami kerjakan tidak sama ataupun sesuai dengan warna asli tas tersebut dan juga kulit tas yang diganti tidak berbahan premium ataupun berkualitas sehingga mengurangi tingkat keaslian tas tersebut.⁴¹

Pemilik usaha yaitu Ibu Farida pun membenarkan bahwa bahan yang digunakan pada saat itu memang kurang bagus sehingga tidak dapat menyamai ataupun mengikuti kulit dan warna asli tas tersebut. ⁴² Konsumen juga bersikeras agar pemilik usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialaminya dengan memberikan dua opsi kepada si pemilik toko, yang pertama mengganti tas yang digunakan konsumen tersebut dengan tas yang baru, yang kedua mengganti tas dengan nominal uang yang sama ketika si konsumen membeli tas tersebut. Setelah bermusyawarah untuk mencapai kesepakatan yang diinginkan oleh si konsumen pemilik usaha Becks ini pun bersedia bertanggung jawab atas kerugian yang di terima oleh pelanggannya tetapi hanya mampu memberikan ganti rugi sebesar setengah dari harga tas yang mengalami kerusakan.

Bentuk kerugian lainnya juga ada konsumen yang ingin mencuci tas yang dimilikinya karena sudah terlihat kotor di Becks ini. Tetapi hasil yang didapatkan

⁴⁰ <https://www.stopngo.id/jasa-recoloring/repaint-tas/> "Spesialis Repaint Tas Branded: Profesional & Berpengalaman" Diakses pada tanggal 15 Agustus 2023

⁴¹ Wawancara dengan Ibu Farida, Pemilik Becks Cuci Tas Premium di Jalan Karya Wisata, No. 38B, Pangkalan Masyhur, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Tanggal 12 April 2023

⁴² Wawancara dengan Ibu Farida, Pemilik Becks Cuci Tas Premium di Jalan Karya Wisata, No. 38B, Pangkalan Masyhur, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Tanggal 12 April 2023

setelah tas dicuci membuat warna tas konsumen terlihat luntur setelah dicuci.⁴³ Setelah mengetahui tasnya luntur konsumen tersebut meminta ganti rugi, tetapi dari pihak pelaku usaha tidak terlalu menanggapi secara serius dan memberikan alasan bahwa sifat kain pada tas itu berbeda-beda ada yang mudah sobek, luntur dan lain sebagainya. Pihak pelaku usaha akhirnya hanya meminta maaf dan berjanji akan lebih teliti lagi dalam melakukan jasa demi menghindari kelalaian yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha dan pihak jasa reparasi memberikan kompensasi berupa pengembalian uang pencucian tas dari biaya yang sudah dikeluarkan oleh konsumen.

Begitulah kiranya bentuk-bentuk kerugian yang dapat kita jumpai dalam mereparasi tas yaitu seperti barang yang hilang, tas sobek akibat kelalaian pelaku usaha, kelunturan akibat proses pencucian dan tidak jarang tas yang telah diperbaiki mungkin tidak terlihat seperti baru atau bahkan dapat mengalami kerusakan lebih lanjut setelah reparasi. Permasalahan yang terjadi dalam hal ini akan mengakibatkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha menjadi tidak seimbang, karena kurangnya tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen atas jasanya.

Dalam praktek pekerjaan jasa reparasi tas jikalau terdapat protes dari konsumen, yang memiliki wewenang dalam mengambil keputusan yakni pemilik usaha reparasi. Sehingga pada situasi tersebut konsumen bisa dengan langsung melakukan protes atau keluhan kepada pelaku usaha reparasi. Bentuk tanggung jawab yang disuguhkan oleh pelaku usaha jasa reparasi saat konsumen mendapatkan hal yang merugikan yakni memberikan kompensasi ganti rugi.

⁴³ Wawancara dengan Ibu Farida, Pemilik Becks Cuci Tas Premium di Jalan Karya Wisata, No. 38B, Pangkalan Masyhur, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Tanggal 12 April 2023

Pertanggungjawaban pelaku usaha jasa reparasi kepada hal yang merugikan konsumen ini dilakukan dengan cara yang berbeda antara satu dengan lainnya

Dalam hal ini konsumen merasa dirugikan karena pelaku usaha memberikan ganti kerugian yang tidak sesuai atau sebanding dengan kerugian yang diderita oleh konsumen, maka dalam menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar oleh pelaku usaha mengacu pada kepuasan konsumen. Ganti kerugian harus diberikan sesuai dengan kerugian yang sesungguhnya tanpa memperhatikan unsur-unsur lain seperti kemampuan dalam hal ini kekayaan pihak yang bersangkutan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengenai ganti kerugian hanya meliputi pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Dapat disimpulkan bahwa ganti kerugian yang dianut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah ganti kerugian secara subjektif yaitu ganti kerugian yang dapat menuntut kerugian yang sesungguhnya diderita oleh konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.

Dalam permasalahan kerugian konsumen pengguna jasa reparasi atas menggunakan jasa reparasi dalam hal ini meliputi pelaku usaha reparasi yang melanggar hak-hak konsumen dan bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha. Pelaku usaha jasa reparasi telah mengakibatkan kerugian terhadap konsumen atas

rusaknya barang hal tersebut. Pelaku usaha jasa reparasi berkewajiban untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi. Hal ini di tegaskan dalam Pasal 1365 KUH Perdata menyatakan “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. sedangkan dalam pasal 1366 KUH Perdata Menjelaskan “setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronannya”.

Berkaitan dengan hal tersebut, seringkali pelaku usaha reparasi lalai dalam melakukan pekerjaannya sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen reparasi tersebut. Padahal kewajiban pelaku usaha telah tertuang dalam Pasal 7 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:⁴⁴

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan 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.

⁴⁴ Putu Ninda Paramitha Dewi Putri. “Pelaksanaan Pasal 7 (Huruf b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pada Konveksi Nusantara di Kota Denpasar”. Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum: Vol 7 No 3 (2019)

- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian kerugian 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.

Perlindungan hukum bagi individu yang menggunakan layanan reparasi merujuk pada Pasal 7 bagian (d), (f), dan (g), yang merinci tanggung jawab dari penyedia jasa reparasi. Pasal ini menegaskan bahwa pelaku usaha reparasi memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa layanannya sesuai dengan kesepakatan yang dibuat. Ini melibatkan menjaga agar barang, seperti tas yang sedang direparasi, dikembalikan kepada konsumen dalam kondisi yang utuh. Selain itu, pelaku usaha reparasi juga diwajibkan memberikan kompensasi sebagai ganti rugi dan/atau penggantian atas barang yang hilang atau kerugian lain yang dialami oleh konsumen akibat pemanfaatan layanan reparasi tersebut.

Pelaku usaha reparasi dapat dikenakan pertanggungjawaban apabila barang dan/jasa yang digunakan oleh pelanggan menimbulkan kerugian, produknya cacat dan berbahaya, dan bahaya terjadi tetapi tidak diketahui oleh pelanggan. Rumusan tentang tanggung jawab pelaku usaha terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dengan memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1), dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

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

Pada Pasal 19 ayat (2) UUPK menentukan pelaku usaha mengganti kerugian yang dialami konsumen dengan cara “pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan

yang berlaku.⁴⁵ Kemudian, Pasal 19 ayat (3) menentukan pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi”. Berdasarkan hal tersebut bahwa tanggung jawab Becks Cuci Tas Premium sebagai jasa pelayanan reparasi apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang konsumen maka memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian atas barang tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang setara nilainya atas barang tersebut.

Penyedia layanan reparasi Becks Cuci Tas ini dalam menjalankan kegiatan usahanya yang berkaitan dengan pertanggungjawaban tidak sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang telah disebutkan seperti pada ayat 2 yang dikatakan bahwa ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/jasa yang sejenis nilainya. Padahal dalam praktiknya sebagian dari pelaku usaha reparasi hanya diselesaikan secara musyawarah, ada yang hanya diganti setengah dari biaya tas yang dirugikan dan bahkan ada yang tidak memberikan ganti kerugian dikarenakan adanya klausula baku yang dicantumkan dalam nota pembayarannya.

Khususnya pada Pasal 4 huruf H yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya, dimana kebanyakan konsumen yang mengalami kerugian tidak merasa puas dengan pertanggungjawaban yang telah dilakukan oleh pelaku usaha reparasi karena tidak sebanding

⁴⁵ I Gusti Ngurah Dharma Laksana, “Pengaturan Tenggang Waktu Pemberian Ganti Kerugian oleh Pelaku Usaha kepada Konsumen”. Jurnal Kertha Negara : Vol.10 No.02 Tahun 2022, hlm. 204-214

dengan harga barang yang telah hilang, rusak maupun cacat seperti dalam kasus Becks Cuci Tas.

Ketentuan lainnya terdapat dalam Pasal 1366 KUHPerdato mengatakan bahwa “Setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatannya, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembroannya”⁴⁶. Dalam hak keperdataan, konsumen harus memperjuangkan sendiri haknya melalui hukum perdata. Secara jelasnya, apabila konsumen dilanggar haknya dan hal tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen, konsumen dapat mengajukan gugatan secara perdata untuk mempertahankan atau mendapatkan kembali haknya.⁴⁷

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo⁴⁸, tanggung jawab pelaku usaha meliputi tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan atas kerugian konsumen, maka berdasarkan hal tersebut produk barang dan atau jasa yang cacat bukan dasar satu-satunya pertanggung jawaban pelaku usaha. Ini mengindikasikan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menanggung semua kerugian yang diderita oleh konsumen, serta memberikan kompensasi yang bertujuan untuk mengembalikan kondisi yang menjadi rusak akibat penggunaan produk atau layanan yang tidak memenuhi harapan konsumen. Dalam konteks ini, penyedia layanan reparasi seharusnya bertanggung jawab terhadap Konsumen yang menggunakan layanan reparasi dan mengalami kerugian akibat layanan tersebut..

Hal ini di tegaskan dalam Pasal 1365 KUH Perdata menyatakan “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain,

⁴⁶ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1366

⁴⁷ Aulia Muthiah S.HI.,M.H., *Op. Cit*, Hal.86

⁴⁸ Ahmadi miru dan Sutarman yodo, *Op. Cit.*, halaman

mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.⁴⁹ Sedangkan dalam pasal 1366 KUH Perdata Menjelaskan “setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembroannya”.⁵⁰

Berdasarkan hasil dari riset yang melibatkan wawancara dengan pelaku usaha layanan reparasi tas dan juga konsumen yang menggunakan layanan reparasi tas di Becks Cuci Tas Premium Medan, dapat disimpulkan bahwa saat terjadi masalah atau kerugian, pelaku usaha layanan reparasi dan konsumen yang mengalami kerugian lebih memilih untuk menyelesaikan permasalahan hukum dengan berunding untuk mencapai kesepakatan. Hal ini sesuai dengan Pasal 45 ayat (2) UUPK, di mana dijelaskan bahwa opsi penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui proses pengadilan atau di luar pengadilan, tergantung pada pilihan sukarela dari pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa tersebut.

Berdasarkan dari pertimbangan ini bahwa penggunaan pendekatan musyawarah dalam penyelesaian hukum dianggap lebih cepat, mudah diterapkan, dan tidak memerlukan biaya yang signifikan. Oleh karena itu, cara penyelesaian hukum melalui musyawarah ini yang digunakan oleh pelaku usaha jasa reparasi tas di Becks Cuci Tas Premium Medan sebagai metode untuk menangani permasalahan antara mereka dan konsumen yang menggunakan jasa reparasi.

C. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa reparasi atas kerusakan yang mengakibatkan kerugian

⁴⁹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365

⁵⁰ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1366

Secara etimologi, perlindungan hukum berasal dari bahasa Belanda yaitu *theorie van de wettelijke bescherming*.⁵¹ Kata perlindungan hukum menunjukkan arti bahwa hukum itu melindungi sesuatu. Sesuatu yang dilindungi oleh hukum adalah kepentingan manusia, karena memang hukum itu dibuat oleh dan untuk manusia atau masyarakat.⁵² Berangkat dari pemahaman ini, kata perlindungan hukum sebenarnya erat kaitannya dengan fungsi hukum dan tujuan hukum.⁵³ Mengenai apa fungsi hukum pada umumnya ahli hukum sudah sepakat mengatakan, bahwa fungsi hukum merupakan perlindungan kepentingan manusia.

Pada prinsipnya, tujuan perlindungan hukum adalah untuk memberikan rasa aman, kepastian dan keadilan bagi masyarakat. Dengan kata “perlindungan” itu sendiri bermakna memberikan pengayoman kepada pihak yang lemah sehingga perlindungan hukum dapat juga diartikan sebagai pengayoman yang diberikan pemerintah kepada seseorang untuk memberikan rasa aman, kepastian dan keadilan terhadap hak-haknya dalam lingkungan masyarakat dan kehidupan berbangsa dan bernegara, baik dalam bentuk pelayanan, peraturan Perundang-undangan atau kebijakan lainnya, termasuk dalam lapangan penegakan hukum.⁵⁴

Mochtar Kusumaatmadja memberikan definisi hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup masyarakat.⁵⁵ Selain itu definisi lain dari hukum perlindungan konsumen adalah

⁵¹ Hulman Panjaitan. *Op.Cit*, halaman

⁵² *Ibid.*, halaman. 48

⁵³ *Ibid.*, halaman. 48

⁵⁴ *Ibid.*, halaman 49

⁵⁵ Mukhti fajar, *Op.Cit.*, Hal 6

keseluruhan asas-asas atau 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.⁵⁶

Sebagaimana yang ditegaskan oleh Satjipto Rahardjo, pentingnya kedudukan hukum dalam tatanan masyarakat, menyebabkan dalam pembentukannya peraturan hukum tidak bisa terlepas dari asas hukum, karena asas hukum adalah landasan utama dalam pembentukan hukum juga disebut titik tolak dalam pembentukan dan interpretasi Undang-Undang tersebut. Berbicara mengenai asas hukum yang terkandung dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia, terdapat beberapa asas yang mendasarinya. Asas-asas tersebut dapat ditemukan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun asas-asas yang di- maksud adalah :⁵⁷

1. Asas manfaat
2. Asas keadilan
3. Asas keseimbangan
4. Asas keamanan dan keselamatan dan
5. Asas Kepastian Hukum

Terhadap kelima asas tersebut diatas, oleh Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, menjelaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :⁵⁸

⁵⁶ *Ibid.*, halaman. 7

⁵⁷ *Ibid.*, Hal. 9.

⁵⁸ Abd. Haris Hamid,. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* . Makassar Cv. Sah Media, halaman 28.

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan
2. 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
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. 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 atau digunakan
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, lebih lanjut menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, substansinya dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu :⁵⁹

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen

⁵⁹ *Ibid.*, halaman 29.

2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan, dan
3. Asas kepastian hukum

Ketiga asas tersebut dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen, menaati hukum dan menegakkan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara juga memperhatikan kepastian hukum yang terdapat dalam asas tersebut

Upaya perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan kepada sejumlah asas dan tujuan yang diyakini bisa memberikan suatu arahan dalam pelaksanaannya, dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, maka hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang kuat. Adapun dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai tujuan dari perlindungan konsumen, yaitu:⁶⁰

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum untuk keterbukaan informasi serasi akses untuk mendapatkan informasi

⁶⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, halaman 33.

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produk barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen

Keseimbangan perlindungan antara pelaku usaha dan konsumen merupakan fungsi hukum menurut Rescoe Pound sebagai sarana pengendalian hidup bermasyarakat dengan menyeimbangkan kepentingan-kepentingan yang ada dalam masyarakat atau dengan kata lain sebagai sara kontrol sosial.⁶¹ Hukum perlindungan konsumen tidak dapat dipisahkan dari hukum yang mengatur hak-hak konsumen dengan prinsip-prinsip yang bertujuan untuk mengatur dan melindungi kepentingan konsumen. Semakin mendalamnya penjelasan mengenai hukum perlindungan konsumen berimplikasi pada peluang yang diberikan kepada konsumen untuk mengajukan tuntutan terhadap pelaku bisnis yang menyebabkan kerugian bagi konsumen. Kerugian ini dapat bersifat konkret atau abstrak dalam konteks perjanjian.⁶²

Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi dua bagian/aspek yaitu:⁶³

1. Perlindungan yang timbul terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati

⁶¹ *Ibid.*, halaman 29

⁶² I Wayan Gede Alfitra Surya Wijaya. "Pelaksanaan Pemberian Ganti Rugi Kepada Konsumen Pada Usaha Laundry Di Desa Tampaksiring" *Jurnal Preferensi Hukum* Vol. 3, No. 3 Nov 2022, Hal 490

⁶³ Zulham, *Op.Cit.*, halaman 22

2. Perlindungan yang timbul terhadap berlakunya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang cukup baru dalam dunia peraturan Perundang-undangan di Indonesia, meskipun seringkali adanya seruan mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komprehensif bagi konsumen sejak lama. Praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah menempatkan posisi konsumen dalam tingkat yang rendah dibandingkan dengan posisi pelaku usaha.⁶⁴

Kondisi konsumen yang banyak dirugikan, memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan. Namun sebaliknya perlu diperhatikan pula bahwa dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, tidak boleh justru mematikan usaha pelaku usaha, karena keberadaan pelaku usaha merupakan suatu hal yang juga esensial dalam perekonomian Negara. Oleh karena itu, ketentuan yang memberikan perlindungan kepada konsumen juga harus diimbangi dengan ketentuan yang memberikan perlindungan kepada pelaku usaha, sehingga perlindungan konsumen tidak membalik kedudukan konsumen dari kedudukan yang lemah menjadi lebih kuat, dan sebaliknya produsen/pelaku usaha yang menjadi lemah. Disamping itu, untuk melindungi diri dari kerugian akibat adanya tuntutan dari konsumen, pelaku usaha juga dapat mengasuransikan tanggung gugatnya terhadap konsumen.

Dapat kita sadari bahwa faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat pendidikan dan kesadaran konsumen akan hak-haknya masih sangat rendah, sehingga pelaku usaha dengan mudah dapat mengelabui konsumen dengan

⁶⁴ Ahmadi Miru dan Sutaman., *Op.Cit.*, halaman 1

secara leluasa atau bebas menghasilkan produk barang dan/atas jasa, terlepas apakah produk tersebut sesuai dengan harapan atau kepentingan konsumen terutama dari segi kualitasnya.⁶⁵

Perkembangan dalam perlindungan konsumen yang paling signifikan terlihat melalui penciptaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menghadirkan perlindungan yang lebih luas bagi konsumen. UUPK tidak hanya fokus pada aspek materiil untuk mencegah kerugian konsumen, tetapi juga memperhatikan aspek formal hukum dan prosedur. Ini bertujuan untuk mempermudah konsumen dalam mengklaim hak mereka dari perusahaan, baik melalui sistem peradilan maupun melalui metode di luar pengadilan.

Ketentuan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia dinyatakan dengan jelas dalam Pasal 4 UUPK :⁶⁶

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan secara patut.

⁶⁵ Abd. Haris Hamid., *Op. Cit.*, halaman 30.

⁶⁶ Abdul Halim Barkatullah., *Op. Cit.*, halaman 33-34

- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan hukum/
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur tidak diskriminatif.
- h) Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi, dan atau penggantian barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan-perundangan yang lain.

Hak-hak ini menjadi tanggung jawab yang harus dipikul oleh pelaku usaha reparasi tas ini ketika produk yang mereka kerjakan menyebabkan kerugian pada konsumen, meskipun hal tersebut tidak berdasarkan perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen. Pertimbangan ini muncul karena pelaku usaha memiliki tanggung jawab dan kapabilitas untuk memenuhi standar keamanan yang telah ditetapkan. Mendapatkan kompensasi tidak selalu mengharuskan konsumen untuk mengambil langkah hukum terlebih dahulu; sebaliknya, setiap langkah hukum pada dasarnya mencakup permintaan untuk memperoleh kompensasi kerugian dari salah satu pihak.⁶⁷

Tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi akibat suatu produk cacat tidak akan lahir tanpa adanya pelaku usaha yang membuat produk tersebut, pelaku usaha diartikan sebagai setiap orang atau badan hukum usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Indonesia,

⁶⁷ Fadhly, F. “*Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat GANTI*”. Arena Hukum. Vol. 6 No. 2. (Agustus 2013) Hal. 243

baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁶⁸

Kewajiban yang dibebankan kepada pelaku usaha sebagai sarana perlindungan hukum bagi konsumen yaitu:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan 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) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian kerugian 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.⁶⁹

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkan suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering di sebut dengan sarana

⁶⁸ *Ibid.*, halaman 244

⁶⁹ Putu Ninda Paramitha Dewi Putri. *Loc. Cit.*

perlindungan hukum, sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut :⁷⁰

- a) Sarana Perlindungan Hukum Preventif Dalam Perlindungan hukum ini, subjek hukum diberikan sebuah kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapatkan bentuk yang definitif. Tujuan dari perlindungan hukum ini untuk mencegah terjadinya sengketa yang akan terjadi dalam suatu masalah. Dengan adanya perlindungan hukum ini, pemerintah menjadi terdorong untuk bersikap hati-hati dalam mengambil suatu keputusan yang didasarkan pada diskresi. Belum banyak diatur mengenai sarana perlindungan hukum bagi rakyat yang sifatnya preventif, tetapi dalam perlindungan hukum preventif ini dapat kita temui bentuk dari sarana perlindungan hukum ini berupa keberatan.
- b) Sarana Perlindungan Hukum Represif Perlindungan hukum ini, bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi di masyarakat. Penanganan perlindungan hukum ini dilakukan oleh pengadilan umum dan pengadilan administrasi. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan- pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Sedangkan prinsip yang kedua mendasari perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah yaitu prinsip negara hukum.

Segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif akan tetapi juga tindakan represif dalam

⁷⁰ Leni Dwi Nurmal. "Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Pendidik. *Gorontalo Law Review* : Vol. 1. No. 1 (April 2018).

semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen . Oleh sebab itu, pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:⁷¹

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengaandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum.
2. Melindungi kepentingan pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktikusaha yang menipu dan menyesatkan
5. Memajukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan lainnya.

Dari Pasal 47 UUPK, dapat dipahami bahwa akhir dari penyelesaian sengketa konsumen di luar ranah pengadilan adalah :

- a. Kesepakatanantara konsumen dan pelaku usaha
- b. Bentuk ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha
- c. Besarnya ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha; dan
- d. Jaminan dari pelaku usaha berupa pernyataan tertulis yang menerangkan perbuatan yang telah merugikan konsumen tidak akan terulang kembali.

Penyelesaian konflik dalam hal ini di Becks Cuci Tas Premium Medan diluar pengadilan dapat ditempuh oleh pengguna jasa layanan reparasi di Becks ini untuk mendapatkan haknya kembali. Bentuk penyelesaiannya berupa kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha untuk menetapkan besarnya ganti rugi seperti yang telah dituangkan dalam Pasal 47 UUPK. Hal ini untuk menjamin hak dari

⁷¹ Rosmawati, *Op.Cit*, halaman 7

konsumen agar terhindar dari perbuatan yang tidak bertanggung jawab oleh pelaku usaha. Cara untuk menyelesaikan konflik di luar sistem peradilan, tidak dapat menghapus kewajiban pidana sesuai ketentuan Pasal 45 Ayat (3) Undang-Undang Perlindungan dan Pengelolaan lingkungan hidup. Ini terjadi karena penyelesaian perselisihan di luar peradilan lebih berfokus pada isu perdata, dan penyelesaian semacam ini tidak dapat dijadikan dasar untuk menghindari tanggung jawab yang dituduhkan kepada pelaku bisnis.

Upaya atau proses penyelesaian yang dilakukan oleh konsumen Becks Cuci Tas Premium ini jika mengalami kerugian adalah dengan cara damai yaitu berupa pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha. Pada umumnya setiap proses penyelesaian perselisihan selalu diupayakan untuk menyelesaikan secara damai diantara kedua belah pihak yang berselisihan. Penyelesaian secara damai merupakan penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersangkutan tanpa melalui pengadilan, dan tidak bertentangan dengan UUPK.

Sejauh ini permasalahan antara pelaku usaha dan konsumen yang terjadi pada Becks ini belum pernah sampai dengan memakai upaya penyelesaian dengan cara melalui pengadilan. Hal ini karena konsumen enggan untuk mengajukan gugatan pelaku usaha, tetapi karena konsumen dan pelaku usaha dapat menyelesaikan permasalahannya dengan cara damai, pengguna layanan jasa reparasi meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha secara langsung setelah konsumen mengetahui bahwa konsumen tersebut merasa telah dirugikan oleh pelaku usaha. Penyelesaian dengan cara damai ini dilakukan secara musyawarah terlebih dahulu dengan merundingkan besarnya kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha Becks Cuci Tas sehingga mencapai suatu kesepakatan harga yang

akan konsumen terima sebagai ganti rugi yang dideritanya. Prinsip dari perlindungan hukum di Indonesia ialah prinsip tentang pengakuan serta proteksi kepada harkat serta martabat insan yang berasal dari Pancasila.⁷²

⁷² I Putu Yogi Krisna. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Kerugian yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online di Facebook” Jurnal Preferensi Hukum Vol. 3, No. 1 Maret 2022, Hal. 28

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pembahasan penelitian sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bentuk perjanjian dalam pelaksanaan jasa reparasi di Becks Cuci Tas Premium Medan antara pelaku usaha dan pelanggan dituangkan dalam perjanjian tertulis dengan melalui nota yang diberikan pada awal saat dilakukan transaksi dengan mengandalkan kepercayaan antara sesama pihak baik itu pelaku usaha maupun konsumen.
2. Bentuk kerugian terhadap pengguna jasa reparasi di Becks Cuci Tas Premium setelah dilakukan penelitian maka dapat disimpulkan bahwa bentuk kerugian pengguna jasa reparasi di Becks Cuci Tas ini diantaranya ialah hasil warna yang di repaint oleh konsumen tidak sesuai dengan warna asli tas konsumen tersebut, selanjutnya kulit tas yang diganti oleh pemilik usaha tidak berbahan premium atau tidak bagus sehingga mengurangi tingkat keaslian pada tas konsumen tersebut dan juga lunturnya warna pada tas disaat pelaku usaha melakukan jasa pencucian tas pada tas konsumen tersebut
3. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa reparasi tas yang dilakukan oleh pemilik usaha Becks Cuci Tas Premium berupa tanggung jawab diantaranya dengan memberikan ganti kerugian berupa uang dengan setengah dari harga tas yang mengalami kerusakan yang mana tidak memiliki nilai yang setara dengan kerugian yang dialami, juga terhadap

konsumen lain ada juga memberikan kompensasi kerugian dengan pengembalian uang pencucian tas dari biaya yang sudah dikeluarkan oleh konsumen. Dan tak jarang juga pihak pelaku usaha hanya meminta maaf atas kerugian yang disebabkan oleh pihak penyedia reparasi tas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hendaknya pelaku usaha Becks Cuci Tas Premium lebih menekankan lagi perihal perjanjian-perjanjian kepada konsumen dari sejak datangnya konsumen kepada pelaku usaha jasa reparasi sampai dengan selesai dan kembali ketangan konsumen pengguna jasa reparasi kembali dengan hasil yang sesuai dengan kesepakatan ataupun permintaan konsumen
2. Hendaknya pelaku usaha Becks Cuci Tas Premium menetapkan peraturan tentang harga maksimal untuk biaya ganti rugi yang ditimbulkannya, sehingga pihak konsumen maupun pelaku usaha sendiri mendapatkan kepastian tentang ganti rugi dan tidak ada dari pihak manapun yang merasa dirugikan.
3. Hendaknya pelaku usaha jasa reparasi berusaha menjaga kepercayaan konsumen dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama keamanan dan kenyamanan konsumen, sehingga konsumen lebih percaya terhadap jasa reparasi yang diberikan dan pelaku usaha diharapkan mematuhi peraturan Perundang-undangan yang berlaku sehingga dalam menjalankan usahanya pelaku usaha lebih memahami tanggungjawab yang harus dipenuhi. Upaya atau proses penyelesaian yang dilakukan oleh konsumen Becks Cuci Tas

Premium ini jika mengalami kerugian adalah dengan cara damai yaitu berupa pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Halim, Barkatullah. 2017. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. 2020. *Hukum Perlindungan Kosumen*. Jakarta: Rajawali Pers
- Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Haris Hamid, 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: Cv. Sah Media
- Holijah. 2020. "*Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berskala Kecil Di Indonesia*". Jakarta: Kencana.
- Hulman Panjaitan, 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara.
- Ida Hanifah, Dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: CV Pustaka Prima.
- Johannes Gunawan, 2021. *Perjanjian Baku Masalah Dan Solusi*. Jakarta: Pelangi Grafika.
- Mukti Fajar, Reni Budi Setianingrum, Muhammad Annas. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. E-BOOK.
- Rosmawati. 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok. Prenadamedia Group
- Zulham. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Prenadamedia Group.

B. Jurnal dan Karya Ilmiah

- Dewi Kumalasari dan Dwi Wachidiyah Ningsih. “Syarat sahnya perjanjian tentang cakap bertindak dalam hukum menurut pasal 1320 ayat (2) KUHPerdara” *Jurnal Pro Hukum*: Vol. 7 No 2 (2018)
- Dewa Ayu Nyoman Trisnamurti. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemegang Membership atas Wanprestasi Promotor Penyelenggara Konser” *Jurnal Preferensi Hukum* Vol. 4, No. 2 Juli 2023, Hal 155
- Fadhly, F. “Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat GANTI”. *Arena Hukum*. Vol. 6 No. 2. (Agustus 2013)
- I Gusti Ngurah Dharma Laksana, “Pengaturan Tenggang Waktu Pemberian Ganti Kerugian oleh Pelaku Usaha kepada Konsumen”. *Jurnal Kertha Negara* : Vol.10 No.02 Tahun 2022.
- I Wayan Gede Alfitra Surya Wijaya. “Pelaksanaan Pemberian Ganti Rugi Kepada Konsumen Pada Usaha Reparasi Di Desa Tampaksiring” *Jurnal Preferensi Hukum* Vol. 3 No. 3 (November 2022)
- I Putu Yogi Krisna. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Kerugian yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online di Facebook” *Jurnal Preferensi Hukum* Vol. 3, No. 1 Maret 2022, Hal. 28
- Kasus Terhadap Pertanggung Ganti Rugi Pada Doorsmeer Banda Aceh”, Skripsi, 2018, Darussalam : Banda Aceh. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/4730/>, diakses pada tanggal 28 April 2022, Pukul 21.10 WIB
- Leni Dwi Nurmal. “Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Pendidik. *Gorontalo Law Review* : Vol. 1. No. 1 (April 2018)
- Putu Ninda Paramitha Dewi Putri. “Pelaksanaan Pasal 7 (Huruf b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pada Konveksi Nusantara di Kota Denpasar”. *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*: Vol 7 No 3 (2019)

C. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

D. Internet

<https://kbbi.web.id/rugi> “Kamus Besar Bahasa Indonesia”, Diakses pada tanggal 7 Agustus 2023

<https://www.stopngo.id/jasa-recoloring/repaint-tas/>“Spesialis Repaint Tas Branded: Profesional & Berpengalaman” Diakses pada tanggal 15 Agustus 2023

D. Wawancara

Pelaku usaha “Becks Cuci Tas Medan”, Ibu Farida.