

**GANTI RUGI TERHADAP HILANGNYA BARANG
KONSUMEN DITEMPAT PENITIPAN BARANG
(STUDI KASUS SWALAYAN STABAT CITY)**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Bagian hukum perdata*

Oleh:

SHAHRAZ PUTRI NAMIRA
NPM. 1406200248



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**



Wajid, Cerdas dan Terpercaya

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

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

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 Kamis, tanggal 05 April 2018, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : SHAIHAZ PUTRI NAMIRA
NPM : 1406200248
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : GANTI RUGI TERHADAP HILANGNYA BARANG KONSUMEN DITEMPAT PENITIPAN BARANG (Studi di Swalayan Stabat City)

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

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam BAGIAN HUKUM PERDATA.

PANITIA UJIAN

Ketua

IDA HANIFAH, S.H., M.H
NIDN: 0003036001

Sekretaris

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

ANGGOTA PENGUJI:

1. FAISAL RIZA, S.H., M.H
2. HARISMAN, S.H., M.H
3. ZAINUDDIN, S.H., M.H
4. RAHMAT RAMADHANI, S.H., M.H

1.

2.

3.

4.



Ilmu, Cerdas dan Sepercaya

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

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

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

NAMA : SHAHRAZ PUTRI NAMIRA
NPM : 1406200248
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : GANTI RUGI TERHADAP HILANGNYA BARANG KONSUMEN DITEMPAT PENITIPAN BARANG (Studi di Swalayan Stabat City)

PENDAFTARAN : Tanggal 03 April 2018

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

SARJANA HUKUM BAGIAN HUKUM PERDATA

Diketahui
Dekan

IDA HANFAH, S.H., M.H

NIDN: 0003036001

Pembimbing I

ZAINUDDIN, S.H., M.H

NIDN: 0118047901

Pembimbing II

RAHMAT RAMADHANI, S.H., M.H

NIDK: 8808950017



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SHAHRAZ PUTRI NAMIRA
NPM : 1406200248
Program : Strata-I
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Ganti Rugi Terhadap Hilangnya Barang Konsumen di Tempat
Penitipan Barang (Studi Kasus Swalayan Stabat City)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis, secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

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

Medan, 28 Maret 2018

Saya yang menyatakan



SHAHRAZ PUTRI NAMIRA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir: Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama Lengkap : SHAHRAZ PUTRI NAMIRA
N.P.M : 1406200248
Program Studi : ILMU HUKUM / HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : GANTI RUGI TERHADAP HILANGNYA BARANG
KONSUMEN DITEMPAT PENITIPAN BARANG (Studi di
SWALAYAN STABAT CITY)
Pembimbing I : ZAINUDDIN., SH., MH
Pembimbing II : RAHMAD RAMADHANI., SH., MH

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KONSULTASI LANJUTAN	PARAF
Rabu, 21/02/18	Diterima & direvisi	-	
Rabu, 28/02/18	perbaiki kerangka penelitian : - Abstract + bab I & II lengkap : - surat faset + Daftar Wawancara		
Rabu, 07/03/18	perbaiki sistematika parafisi lengkap Daftar Wawancara yg telah direvisi		
Jum'at, 09/03/18	Sumber kutipan & foto latar belakang diperbaiki		
Sabtu, 10/03/18	ACC dilanjutkan ke Pembimbing I		
Seni, 13/03/18	Skripsi sistem		
24-03-2018	Keangkuhan Guna perintis dgn dik		
28-03-2018	ACC & sidang		

Diketahui Dekan

Pembimbing I

Pembimbing II


(IDA HANIFAH, SH., MH)


(ZAINUDDIN, SH, MH)


(RAHMAT RAHMADHANI, SH, MH)

ABSTRAK

GANTI RUGI TERHADAP HILANGNYA BARANG KONSUMEN DITEMPAT PENITIPAN BARANG (Studi Kasus Swalayan Stabat City)

SHAHRAZ PUTRI NAMIRA
NPM. 1406200248

Pada umumnya tempat seperti pusat perbelanjaan, toko buku, supermarket atau beberapa tempat perbelanjaan lainnya sudah terdapat fasilitas atau tempat khusus untuk menitipkan barang yang dibawa oleh para pengunjung, seperti tas, barang belanjaan yang dibawa dari luar, dan lain sebagainya. Ini merupakan kebijakan yang biasanya ada pada setiap pusat perbelanjaan salah satunya bertujuan untuk mencegah pencurian, dan masalah kenyamanan ketika berbelanja atau hanya sekedar melihat-lihat saja agar konsumen tidak merasa kerepotan membawa barang-barangnya, walaupun dengan adanya tempat penitipan barang tidak menjadi barang itu selalu aman, pasti ada masalah yang terjadi dan apabila ada hal yang tidak diinginkan maka akan ada salah satu pihak yang harus bertanggung jawab atas kejadian tersebut.

Penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris yang bersifat deskriptif analisis. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, data primer adalah data yang diperoleh dari studi lapangan (Riset) di Swalayan Stabat sedangkan data sekunder adalah terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, tersier diperoleh melalui studi kepustakaan, yang diperoleh secara kualitatif dengan fokus permasalahan, yaitu; 1) Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang menitipkan barang ditempat penitipan, 2) Apa saja faktor penyebab hilangnya barang konsumen yang ditempat penitipan barang, 3) Bagaimana ganti rugi yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap hilangnya barang konsumen yang dititipkan ditempat penitipan barang. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan landasan perlindungan hukum mengenai ganti rugi terhadap barang yang hilang dipenitipan barang.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa; 1) Bahwa perlindungan hukum terhadap barang konsumen yang dititipkan dapat dilihat dari bagaimana Swalayan itu sendiri, pelaku usaha dalam menjalankan kewajibannya dalam memberikan pelayanan penitipan barang mekanisme yang digunakan dan sistem keamanan yang diterapkan maka dapat memberikan perlindungan bagi barang milik konsumen. 2) Mengenai faktor-faktor yang menyebabkan barang yang hilang ada faktor kesengajaan dan kelalaian, faktor eksternal dan faktor internal. 3) Mengenai bentuk ganti rugi yang diberikan pelaku usaha pada konsumen jika memang ternyata pelaku usaha terbukti bersalah maka pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi berupa uang atau mengantinya dengan barang sesuai dengan barang yang hilang.

Kata Kunci: Ganti Rugi, Kehilangan, Barang, Konsumen, Penitipan.

KATA PENGANTAR



Bismillahirrahmanirrahim

Assalammu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh

Pertama-tama didampai rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi penyayang atas segala rahmat dan karuniannya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. skripsi ini merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul: **Ganti Rugi Terhadap Hilangnya Barang Konsumen Ditempat Penitipan Barang (Studi Kasus Swalayan Stabat City).**

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah diucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Agussani.,M.AP atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program sarjana ini.
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Ibu Ida Hanifah, SH.,M.H atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Demikian juga halnya kepada Wakil Dekan I Bapak Faisal, SH.,M.Hum dan Wakil Dekan III Bapak Zainuddin,SH.,M.H.

4. Terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya diucapkan pada Bapak Zainuddin,SH.,M.H selaku Pembimbing I, dan Bapak Rahmat Ramadhani,SH.,M.H selaku pembimbing II, yang penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan saran sehingga skripsi ini selesai.
5. Disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Tak terlupakan disampaikan terimakasih pada seluruh narasumber yang telah memberikan data selama penelitian berlangsung.
6. Penghargaan dan terimakasih disampaikan kepada Pihak Swalayan Stabat *City* atas bantuan informasi dan data hingga skripsi dapat diselesaikan.
7. Secara khusus dengan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya diberikan terimakasih kepada ayahanda dan ibunda: Syahril S,S.Pd dan Hilsa Andalusia Rangkuti SE, yang telah mengasuh dan mendidik dengan curahan kasih sayang.
8. Kepada kedua adik saya Sahila Yaumi Khaira dan Shaldan Rizqiano Jouzjani yang telah memberikan semangat dan dorongan kepada saya hingga akhirnya skripsi ini selesai.
9. Dalam kesempatan diucapkan terimakasih kepada sahabat-sahabat yang telah berperan, terutama kepada sahabat-sahabat ku Putri Rahimah Siregar, Try wenda Oktari, Eva Rahay, Titin Nurshanty, Mardiana Amalia Pakpahan, Yuli Anggi Kartini sebagai tempat curahan hati selama ini, terimakasih atas kebaikan kalian, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian.

10. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, tiada maksud mengecilkan arti pentingnya bantuan dan peran mereka, dan untuk itu sampaikan ucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya.

Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. untuk itu diharapkan ada masukan yang membangun untuk kesempurnaanya. semoga skripsi ini bermanfaat untuk kita semua. Wassalamu'alaikum Wr.Wbr.

Medan, 10 januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR ISI.....iv

BAB 1 PENDAHULUAN.....1

A. Latar Belakang.....1

1. Rumusan Masalah.....5

2. Faedah Penelitian.....6

B. Tujuan Penelitian.....6

C. Metode Penelitian.....7

1. Sifat Penelitian.....7

2. Sumber Data.....7

3. Alat pengumpul Data.....8

4. Analisis Data.....9

D. Definisi Operasional.....9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....11

A. Tinjauan umum tentang ganti rugi.....11

1. Pengertian Ganti Rugi.....11

2. Sebab-sebab muncul kerugian.....13

3. Pihak-pihak yang mengalami kerugian.....15

4. Pihak-pihak yang bertanggung jawab.....16

5. Bentuk-bentuk Ganti kerugian.....19

B. Konsumen dan Pelaku Usaha.....	19
1. Tentang Kosumen.....	19
a. Pengertian dan dasar hukum.....	19
b. Hak dan kewajiban konsumen.....	21
2. Tentang Pelaku Usaha.....	22
a. Pengertian dan dasar hukum.....	22
b. Hak dan kewajiban pelaku usaha.....	23
C. Barang dan Penitipan Barang.....	24
1. Pengertian Barang secara umum.....	24
2. Pengertian Penitipan Barang.....	26
3. Kewajiban Pelaku Usaha melakukan Usaha Penitipan Barang.....	29
4. Hilangnya Barang ditempat Penitipan.....	30
5. Tanggung jawab Pelaku Usaha terhadap hilangnya Barang ditempat Penitipan.....	32
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Perlindungan hukum bagi Konsumen yang menitipkan Barang ditempat Penitipan.....	37
1. Gambaran umum tentang Swalayan stabat <i>city</i>	37
2. Kewajiban Pelaku Usaha Swalayan dalam layanan Penitipan Barang.....	41
3. Mekanisme layanan Penitipan Barang.....	43

4. Sistem keamanan bagi pengguna layanan Penitipan Barang.....	44
B. Faktor penyebab hilangnya Barang Konsumen ditempat Penitipan Barang.....	45
1. Faktor kesengajaan dan kelalaian.....	45
2. Faktor eksternal.....	47
3. Faktor internal.....	47
C. Ganti rugi yang dilakukan oleh Pelaku Usaha terhadap hilangnya Barang Konsumen yang dititipkan ditempat Penitipan Barang.....	48
1. Mekanisme Ganti Rugi.....	48
2. Bentuk Ganti Rugi.....	58
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Umumnya tempat seperti pusat perbelanjaan, toko buku, supermarket atau beberapa tempat perbelanjaan lainnya sudah terdapat fasilitas atau tempat khusus untuk menitipkan barang yang dibawa oleh para pengunjung, seperti tas, barang belanjaan yang dibawa dari luar, dan lain sebagainya. ini merupakan kebijakan yang biasanya ada pada setiap pusat perbelanjaan salah satunya bertujuan untuk mencegah pencurian, dan masalah kenyamanan ketika berbelanja atau hanya sekedar melihat-lihat saja agar konsumen tidak merasa kerepotan membawa barang-barangnya.

Tempat penitipan barang yang biasanya dilengkapi pintu atau kunci otomatis yang dapat dibuka dengan memasukkan password diperlukan untuk membuat barang yang ditiptkan menjadi lebih aman, dan sebagai jasa penggunaan tempat penitipan barang dapat menggunakan sistem pembayaran otomatis dengan menggunakan *coin acceptor* sebagai media pembayarannya, ketimbang dengan tempat penitipan barang yang dilakukan secara manual atau dijaga oleh seseorang yang ditugaskan untuk menjaga barang titipan tersebut yang belum terjamin keamanannya.

Adanya kotak atau tempat penitipan barang ini dapat memberikan kenyamanan pada para konsumen yang sedang berbelanja di pusat perbelanjaan atau swalayan tanpa harus merasa khawatir dan kerepotan dengan barang bawaannya karena pintu pada kotak atau tempat penitipan barang ini hanya dapat

dibuka oleh orang atau konsumen yang menitipkan barang tersebut dengan menggunakan password yang telah dimasukkan oleh si penitip barang tersebut.

Tetapi walaupun dengan adanya kotak atau tempat penitipan barang tersebut barang yang dititipkan tidak dapat dijamin keamanannya seratus persen, karna secanggih canggihnya alat atau tempat yang disediakan oleh pihak swalayan untuk tempat menitipkan barang pasti pernah juga terjadi kerusakan atau kehilangan barang yang dititipkan dimana hal tersebut menjadi tanggung jawab dari pihak swalayan dimana pihak swalayan harus mengganti barang yang hilang tersebut .

Pada saat sipemilik barang menitipkan barangnya ditempat penitipan barang maka secara otomatis pihak jasa penitipan barang berkewajiban untuk memelihara barang yang dititipkan padanya dengan sebaik baiknya,¹ dan berkewajiban untuk mengembalikan barang tersebut dengan keadaan yang sama pada saat barang itu dititipkan tanpa ada kerusakan pada barang tersebut, apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang maka pihak penyimpanan barang harus bertanggung jawab.

Konsumen telah dilindungi oleh hukum, ditandai dengan adanya undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam undang-undang perlindungan konsumen ini dicantumkan berbagai hak dan kewajiban pelaku usaha maupun konsumen, juga terdapat pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Pelaku usaha menyadari bahwa mereka harus dapat

¹Salim H.S. 2014. *Hukum Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 77.

menghargai hak-hak konsumen, memproduksi barang dan jasa yang berkualitas, informasi yang benar dan jelas, aman dimakan dan digunakan, mengikuti standar yang berlaku, dan dengan harga yang sesuai.

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan, dan peraturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha didalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh tanggung jawab. Undang-undang perlindungan konsumen memberikan kepastian hukum. Dengan adanya kepastian hukum maka konsumen juga dapat menggunakan produk dengan rasa aman dan dapat menjadi suatu jaminan apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam penggunaan produk tersebut.

Pengguna jasa penitipan barang, selain dilindungi oleh undang-undang perlindungan konsumen, juga dilindungi oleh kitab undang-undang hukum perdata. jasa penitipan barang merupakan bentuk usaha, maka jasa penitipan barang harus memenuhi persyaratan yang diatur oleh undang-undang. setiap bentuk usaha yang memenuhi persyaratan yang diatur oleh undang-undang dinyatakan sebagai bentuk usaha yang sah atau disebut juga mempunyai legalitas bentuk usaha.

Tidak menutup kemungkinan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan oleh pengguna jasa, seperti kerugian yang dialami oleh pengguna jasa atas kelalaian pihak pemberi jasa. apabila terjadi kerugian yang diderita pengguna jasa maka jasa penitipan barang harus bertanggung jawab sebagai pelaku usaha. konsumen harus menyadari dan mengetahui hak-haknya dalam kegiatan perjanjian jasa.

dengan adanya kesadaran dari konsumen mengenai semua hak-hak maka kemungkinan akan kerugian dapat dihindari dikemudian hari. kewajiban pelaku usaha dalam hal ini adalah penitipan barang, harus memenuhi hak-hak konsumen dan apabila terjadi kerugian pada pihak konsumen akibat pelaku usaha yang lalai melaksanakan tugasnya, maka penitipan barang harus bertanggung jawab atas hal tersebut.

Tidak hanya diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen tetapi juga diatur didalam KUHPerdara pada Pasal 1696 KUHPerdara dinyatakan bahwa jika tidak diperjanjikan sebelumnya, berarti dilakukan dengan cuma-cuma walaupun dilakukan dengan cuma-cuma jika dikaitkan dengan Pasal 1694 KUHPerdara, maka pihak yang dititipkan barang tetap harus mengembalikan dalam bentuk semula jika terjadi kerusakan atau kehilangan.

Dalam hal penitipan barang di swalayan atau pusat perbelanjaan pada umumnya perjanjian antara kedua para pihak terlihat pada saat si penitip barang mendapatkan kertas bernomor atau kunci dari kotak atau tempat penitipan barang, ini dapat dianggap sebagai bukti adanya perjanjian penitipan barang tersebut, selanjutnya dalam Pasal 1714 KUHPerdara ditegaskan lagi bahwa si penerima titipan diwajibkan mengembalikan barang yang sama yang telah diterimanya, jika terjadi hal seperti rusak atau hilangnya barang maka si penerima titipan barang harus mengganti rugi barang tersebut.

Karna sipemilik barang berhak untuk menuntut ganti kerugian terhadap barang yang hilang ditempat penitipan barang kepada pihak jasa penitipan barang pada swalayan tersebut sebagaimana yang diatur dalam hukum perdata tentang

ganti rugi Pasal 1243 KUHPerdara, salah satu yang menjadi unsur adanya ganti rugi adalah kerugian karna kerusakan, kehilangan barang milik sipemilik barang akibat kelalaian si jasa penitipan barang, maka disitu timbul lah ganti rugi.

Dalam Pasal 1246 KUHPerdara selain salah satu unsur yang ada diatas tadi ada juga unsur yang menjadi adanya ganti rugi yaitu biaya adalah segala pengeluaran atau ongkos-ongkos yang nyata-nyata telah dikeluarkan dan bunga yaitu seharusnya yang diperoleh atau diharapkan oleh pihak penitip barang dengan pihak penerima barang tidak lalai.²

Untuk melindungi pihak ganti rugi dari tuntutan sewenang-wenang dari pihak yang meminta ganti rugi, undang-undang memberikan pembatasan terhadap ganti kerugian yaitu kerugian yang dapat diduga ketika perjanjian dibuat berdasarkan Pasal 1247 KUHPerdara dan kerugian sebagai akibat langsung dari wanprestasi menurut Pasal 1248 KUHPerdara.³

Berdasarkan uraian latar diatas, selanjutnya memunculkan suatu ketertarikan untuk melakukan suatu penelitian, penelitian ilmiah ini dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: **Ganti Rugi Terhadap Hilangnya Barang Konsumen ditempat Penitipan barang (studi kasus Swalayan Stabat City).**

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diambil suatu rumusan yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

²P.N.H.Simanjuntak. 2015. *Hukum Perdata Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group, ,halaman 294.

³ *Ibid.*, halaman 294.

- a. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang menitipkan barang ditempat penitipan?
- b. Apa saja faktor penyebab hilangnya barang konsumen ditempat penitipan barang?
- c. Bagaimana ganti rugi yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap hilangnya barang konsumen yang dititipkan ditempat penitipan barang?

2. Faedah Penelitian

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka diharapkan penelitian ini memberikan faedah kepada banyak pihak. Adapun faedah penelitian tersebut ialah berguna baik secara teoritis maupun praktis, faedah tersebut yaitu:

- a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam bidang ilmu pengetahuan hukum khususnya hukum perdata tentang ganti rugi terhadap barang konsumen yang hilang dititipkan ditempat penitipan barang.
- b. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan dalam memberikan informasi sebagai masukan bagi saya sendiri, mahasiswa/mahasiswi fakultas hukum, praktisi hukum masyarakat secara luas pada umumnya.

B. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang menitipkan barang ditempat penitipan barang.

2. Untuk mengetahui faktor apa saja penyebab hilangnya barang konsumen ditempat penitipan barang.
3. Untuk mengetahui bagaimana ganti rugi yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap hilangnya barang konsumen yang dititipkan ditempat penitipan barang.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian hukum adalah tata cara yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi terhadap data yang didapatkan tersebut. Metode penelitian hukum dilakukan untuk mencari pemecahan atas isu hukum yang timbul, yaitu memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogianya atas isu yang diajukan.⁴ Penelitian sebagai upaya untuk memperoleh kebenaran, harus didasari oleh berfikir ilmiah yang dituangkan dalam metode yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Sifat Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris jadi pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini maksudnya adalah bahwa dalam menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum yang merupakan data sekunder dengan data primer yang diperoleh dilapangan.⁵

2. Sumber Data

⁴ Dyah Ochtorina dan A'an Efendi. 2015. *Penelitian hukum*. Jakarta: PT.Sinar Grafika, halaman 1.

⁵Anoname, "Pengertian-Penelitian-Yuridis-Empiris", melalui <http://www.scribd.com>, diakses Jumat, 2 maret 2018, Pukul 11.00 wib.

Sumber data merupakan subjek darimana suatu data dapat diperoleh. sumber data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

a. Sumber data primer

Sumber atau keterangan yang merupakan data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian (*field research*). adapun lokasi penelitian yang dimaksud bertempat di Swalayan Stabat City.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang didapat melalui studi kepustakaan (*library research*) yang mencakup tiga bahan hukum, yaitu:

- 1) Bahan hukum primer: kitab undang-undang hukum perdata dan undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999.
- 2) Bahan hukum sekunder yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang berupa : Abstrak, indeks, penertiban pemerintah, dll.⁶
- 3) Bahan hukum tersier yaitu yang berupa bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan-bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti: kamus hukum, internet dan sebagiannya.

3. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data menentukan kualitas data dan kualitas data yang menentukan kualitas penelitian karena itu alat pengumpul data harus mendapat pengajaran yang cermat.⁷ Pengumpul data digunakan metode :

⁶Bambang Wulayo. 2002. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: PT Sinar Grafika, halaman 51.

- a. Penelitian lapangan (*field research*) pengumpulan data yang berasal dari hasil wawancara kepada bapak , mengenai hal-hal yang berhubungan dengan judul penelitian.
- b. Penelitian kepustakaan (*library research*) pengumpulan data yang digunakan adalah pengumpulan data secara online dan offline, cara online adalah melalui internet untuk mencari sumber bahan hukum yang berhubungan dengan judul penelitian, sedangkan cara offline adalah dengan cara mendatangi perpustakaan baik umsu maupun perpustakaan diluar umsu seperti perpustakaan daerah, toko buku guna untuk menggali sumber hukum untuk menggali data primer yang berhubungan dengan judul penelitian ini.

4. Analisis Data

Setelah data dikumpulkan dari lapangan dengan lengkap, maka tahap berikutnya adalah mengolah dan menganalisis data.⁸ Penelitian ini dilakukan dengan bahan hukum(data) yang dianalisis secara kualitatif dan wawancara, selanjutnya dari hasil pembahasan dan wawancara tersebut maka kemudian akan diambil kesimpulan sebagai jawaban atas permasalahan yang diteliti sesuai tujuan penelitian ini.

D. Definisi Operasional

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

⁷ Ammiruddin dan Zainal Asikin. 2010. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo persada, halaman 65-66.

⁸ Bambang Sunggono. 2001. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, halaman 129.

akan diteliti. Konsep merupakan salah satu unsur konkrit dari teori.⁹ Oleh karena itu untuk mengurangi penelitian ini dapat dilihat definisi operasional berdasarkan judul penelitian. Definisi-definisi ini bertujuan untuk menegaskan suatu makna/arti kata serta agar tidak terjadi multitafsir dalam mengartikan kata yang berasal dari judul penelitian ini. Definisi operasional itu antara lain:

1. Ganti Rugi pengertian ganti rugi perdata lebih menitikberatkan pada ganti kerugian karena tidak terpenuhinya suatu perikatan.
2. Hilang adalah lenyap tidak dijumpai lagi, tidak kelihatan dan tidak ada lagi.
3. Barang dalam adalah setiap benda baik berwujud dan tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
4. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
5. Ditempat adalah sesuatu yang dipakai untuk menaruh, menyimpan, meletakkan dan sebagainya.
6. Penitipan barang terjadi apabila orang menerima barang orang lain dengan janji untuk menyimpannya dan kemudian mengembalikannya dalam keadaan yang sama.

⁹Tim penyusun. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi. Medan*: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Halaman 5.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Ganti Kerugian.

1. Pengertian Ganti Rugi

Menurut Pasal 1243 KUHPerdota, pengertian ganti rugi perdata lebih menitikberatkan pada ganti kerugian karena tidak terpenuhinya suatu perikatan, yakni kewajiban antara salah satu pihak untuk mengganti kerugian pihak lain akibat kelalaian melakukan wanprestasi.¹⁰

Sedangkan pengertian ganti rugi menurut para ahli misalnya menurut R.Setiawan, adalah kerugian nyata yang terjadi karena wanprestasi, adapun besarnya kerugian ditentukan dengan membandingkan keadaan kekekayaan setelah wanprestasi dengan keadaan jika sekiranya tidak terjadi wanprestasi.

Selanjutnya menurut Mr. J.H.Nieuwenhuis sebagaimana yang diterjemahkan oleh Djasadin Saragih¹¹ pengertian kerugian adalah berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu, yang disebabkan oleh perbuatan yang melanggar norma oleh pihak yang lain. yang dimaksud dengan pelanggaran norma disini adalah berupa wanprestasi.

Menurut ketentuan Pasal 1246 KUHPerdota, ganti rugi terdiri atas tiga unsur, yaitu:

- a. Biaya yaitu setiap uang (termasuk ongkos) yang harus dikeluarkan secara nyata oleh pihak yang dirugikan, dalam hal ini sebagai akibat dari adanya tindakan wanprestasi.

¹⁰*Ibid.*, halaman 294.

¹¹Sojoro, "Wujud Ganti Rugi Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata", melalui <https://sojoro.wordpress.com>, diakses Jumat, 1 desember 2017, Pukul 18.00.

- b. Rugi yaitu setiap keadaan merosotnya (berkurangnya) nilai kekayaan pihak yang satu sebagai akibat dari adanya wanprestasi dari pihak yang yang lain.
- c. Bunga yaitu setiap keuntungan yang seharusnya diperoleh tetapi tidak jadi diperoleh untuk oleh pihak yang satu karna adanya tindakan wanprestasi dari pihak yang lain.¹²

Sedangkan menurut Purwahid Patrik lebih memperinci lagi unsur-unsur kerugian. menurut patrik, kerugian terdiri dari dua unsur:

- 1) kerugian yang nyata diderita meliputi biaya dan rugi.
- 2) keuntungan yang tidak peroleh meliputi bunga.

Pada umumnya ganti rugi diperhitungkan dalam sejumlah uang tertentu. H.R.malahan berpendapat bahwa penggantian ongkos, kerugian, bunga harus dituangkan dalam sejumlah uang tertentu. namun jangan menjadi rancu pihak yang satu bisa saja menerima penggantian in natura dan membebaskan pihak lain. yang tidak dapat adalah bahwa pihak yang satu menuntut pihak lain agar menerima ganti rugi dalam wujud lain daripada sejumlah uang.

Pendapat seperti itu dengan tegas dikemukakan, ketika H.R. menghadapi masalah tuntutan ganti rugi dari seseorang yang diminta kepada toko perhiasaan, agar perhiasan yang ia beli daripadanya diperbaiki, tetapi perbaikan itu ternyata malah menimbulkan kerusakan dan kerugian lebih parah lagi.

Namun demikian Pilto berpendapat bahwa undang-undang kita tidak memberikan dasar yang cukup kuat untuk kita katakan, bahwa tuntutan ganti rugi

¹² Munir Fuady. 2014. *Konsep Hukum Perdata*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, halaman 223-224.

hanya dapat dikemukakan dalam sejumlah uang tertentu. alasan pokoknya sebenarnya adalah bahwa berpegang pada prinsip seperti itu banyak kesulitan-kesulitan dapat dihindarkan. anehnya kalau ganti rugi tidak berkaitan dengan *onrechtmatige daad*, maka syarat dalam sejumlah uang tidak berlaku, karena *hoge raad* dalam kasus seperti itu membenarkan tuntutan ganti rugi dalam wujud lain.

Walaupun demikian hal itu tidak berarti bahwa untuk setiap tuntutan ganti rugi pihak yang satu harus membuktikan adanya kepentingan yang mempunyai nilai uang, hal itu akan tampak sekali pada perikatan untuk tidak melakukan sesuatu, dimana pelanggarannya biasanya menimbulkan kerugian yang sebenarnya tidak dapat dinilai dengan uang.¹³

Pada dasarnya, tidak semua kerugian yang dapat dimintakan penggantian, undang undang menentukan, bahwa kerugian yang harus dibayar oleh pihak satu pada pihak lain sebagai akibat dari wanprestasi. Kerugian yang dapat diduga ketika membuat perikatan, dapat diduga itu tidak hanya mengenal kemungkinan timbulnya kerugian, tetapi juga meliputi besarnya jumlah kerugian (Pasal 1247 KUHPerdara). Kerugian sebagai akibat langsung dari wanprestasi (kelalaian) seperti yang ditentukan dalam Pasal 1248 KUHPerdara.¹⁴

2. Sebab-sebab muncul kerugian.

Ada 2 sebab timbul atau munculnya ganti rugi yaitu:

- a. Ganti rugi karena wanprestasi

¹³J.Satrio. 1993. *Hukum Perikatan Pada Umumnya*. Jakarta: Penerbit Alumni, halaman 152-153.

¹⁴Abdulkadir Muhammad. 2014. *Hukum Perdata Indonesia*. Jakarta: Citra Aditya Bakti, halaman 248.

Ganti rugi karena wanprestasi diatur dalam buku ke III KUHPerdara yang dimulai dari Pasal 1243 KUHPerdara s.d Pasal 1252 KUHPerdara. wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian antara para pihak.

Akibat adanya wanprestasi adalah perikatan tetap ada, debitur harus membayar ganti rugi sesuai Pasal 1243 KUHPerdara, beban risiko beralih untuk kerugian debitur jika halangan itu timbul setelah debitur wanprestasi, jika perikatan lahir dari perjanjian timbal balik kreditur dapat membebaskan diri dari kewajibannya memberikan kontra prestasi dengan menggunakan Pasal 1266 KUHPerdara.

Tuntutan atas dasar wanprestasi kreditur dapat meminta pemenuhan prestasi saja dari debitur, kreditur dapat menuntut prestasi disertai ganti rugi kepada debitur Pasal 1267 KUHPerdara, kreditur dapat menuntut dan meminta ganti rugi hanya mungkin kerugian karena keterlambatan, kreditur dapat menuntut pembatalan perjanjian, kreditur dapat menuntut pembatalan disertai ganti rugi kepada debitur ganti rugi ini merupakan bayar uang denda.

Didalam Pasal 1249 KUHPerdara ditentukan bahwa penggantian kerugian yang disebabkan wanprestasi hanya ditentukan dalam bentuk uang. namun dalam perkembangannya menurut para ahli dan yurisprudensi bahwa kerugian dapat dibedakan menjadi 2 macam yaitu ganti rugi materil dan ganti rugi immateril.

b. Ganti rugi karena perbuatan melawan hukum.

Perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara ganti rugi karena perbuatan melawan hukum adalah suatu bentuk ganti rugi yang

dibebankan kepada orang yang telah menimbulkan kesalahan kepada pihak yang dirugikan, ganti rugi ini timbul karena adanya kesalahan, bukan karena adanya perjanjian.

Kemudian dalam Pasal 1367 KUHPerdara diatur mengenai pertanggungjawaban khusus sehubungan dengan perbuatan melawan hukum, yaitu pertanggungjawaban atas barang sebagai berikut: seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya.

3. Pihak-pihak yang mengalami kerugian.

Pihak-pihak yang mengalami kerugian adalah pihak yang merasa hak-haknya dilanggar dan jika terdiri dari beberapa pihak yang merasa sama-sama dilanggar haknya, dapat juga mengajukan gugatan bersama-sama. pihak yang mengalami kerugian disini adalah konsumen.

Konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut ganti kerugian terhadap kerugian yang dialaminya atau terjadi padanya dengan cara meminta ganti rugi kepada pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen.

Hal ini lebih lanjut diatur dalam Pasal 45 ayat 1 undang-undang perlindungan konsumen. Pasal 45 ayat 1 undang-undang perlindungan konsumen “setiap konsumen yang dirugikan dapat mengugat pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

4. Pihak-pihak yang bertanggung jawab.

Pihak yang bertanggung jawab disini adalah pelaku usaha, karena disini pihak yang memberikan jasa penitipan barang adalah pelaku usaha otomatis pelaku usaha harus bertanggung jawab dengan apa yang terjadi.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting didalam hukum perlindungan konsumen. dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan sejauh mana tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar dilapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

a. Prinsip Tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan.

Adalah prinsip yang cukup umum beralaku dalam hukum pidana dan hukum perdata, dalam kitab undang-undang hukum perdata, khususnya Pasal 1365,1366,1367, prinsip ini dipegang secara teguh.

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdata yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- 1) Adanya perbuatan
- 2) Adanya unsur kesalahan
- 3) Adanya kerugian yang diderita
- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum pengertian hukum tidak hanya bertentangan dengan undang-undang tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

Secara *common sense*, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. dengan kata lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain.

Mengenai pembagian beban pembuktiannya, asas ini mengikuti ketentuan Pasal 163 HIR dan Pasal 283 RBG dan Pasal 1865 KUHPerdara, disitu dikatakan barang siapa yang mengakui mempunyai suatu hak, harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu.

Ketentuan diatas juga sejalan dengan teori umum dalam hukum acara, yakni asas kedudukan yang sama antara semua pihak yang berperkara. disini hakim harus memberi para pihak beban yang seimbang dan patut sehingga masing-masing memiliki kesempatan yang sama untuk memenangkan perkara tersebut.

Perkara yang perlu diperjelas dalam prinsip ini, yang sebenarnya juga berlaku umum untuk prinsip-prinsip lainnya adalah definisi tentang subjek pelaku kesalahan(Pasal 1367 KUHPerdara).¹⁵

a. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab.

Prinsip ini menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah jadi beban pembuktian ada pada si penggugat. Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya, dikenal empat variasi.¹⁶

b. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab.

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. prinsip hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan.¹⁷

c. Prinsip tanggung jawab mutlak.

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut, tetapi ada yang membedakan kedua terminologi diatas. prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, menurutnya produsen atau pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen.¹⁸

d. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi

¹⁵ Celina tri siwi. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT.Sinar Grafika, halaman 92-94.

¹⁶ *Ibid.*, halaman 94-95.

¹⁷ *Ibid.*, halaman 95-96.

¹⁸ *Ibid.*, halaman 96.

dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundangan – undangan yang jelas.¹⁹

5. Bentuk-bentuk ganti kerugian.

Bentuk-bentuk kerugian dapat dibedakan atas dua bentuk yakni:

- a. Kerugian materil adalah kerugian yang diderita kreditur dalam bentuk uang,kekayaan, atau benda.
- b. Kerugian immateril adalah suatu kerugian yang diderita oleh kreditur yang tidak ternilai uang, seperti rasa sakit, mukanya pucat dan lain-lain.

Undang-undang hanya mengatur penggantian kerugian yang bersifat materil. kemungkinan terjadi bahwa kerugian itu menimbulkan kerugian yang immateril, tidak berwujud, moril, idill, tidak dapat dinilai dengan uang, tidak ekonomis, yaitu berupa sakitnya badan, penderitaan batin, rasa takut, dan sebagainya. sulit rasanya menggambarkan hakekat dan takaran objektif dan konkrit sesuatu kerugian immateril.

Akan tetapi tidak setiap kerugian ekonomis mesti diganti dengan suatu yang bersifat kebendaan yang bernilai uang. malah kadang-kadang lebih tepat diganti dengan hal-hal yang bersifat non ekonomis pula.

¹⁹ *Ibid.*, halaman 97-98.

B. Konsumen dan Pelaku Usaha.

1. Tentang Konsumen.

a. Pengertian Konsumen dan dasar hukum.

Menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada Pasal 1 ayat 2 dikemukakan bahwa yang disebut konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, oranglain, maupun makhluk lain dan tidak untuk diperdagangkan. Selain pengertian diatas, dikemukakan pula pengertian konsumen yang khusus berkaitan dengan masalah ganti kerugian. di amerika serikat pengertian konsumen meliputi “ korban produk yang cacat “ yang bukan hanya meliputi pembeli, namun pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai.

Dasar hukum konsumen pada hakekatnya terdapat dua instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen diindonesia yakni:

Pertama undang-undang dasar 1945 sebagai sumber dari segala sumber hukum diindonesia mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak dikonsumsi oleh masyarakat.

Kedua Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen lahirnya undang-undang ini memberikan harapan bagi masyarakat indonesia,

untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang atau jasa. UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.

Ada sejumlah asas yang terkandung didalam usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas, yang menurut Pasal 2 undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 ini adalah :

- 1) Asas manfaat
- 2) Asas keadilan
- 3) Asas keseimbangan
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, serta
- 5) Asas kepastian hukum.

b. Hak-Hak konsumen dan kewajiban konsumen.

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 uu no 8 tahun 1999 adalah sebagai berikut :

- 1) hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa.
- 2) hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan 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 jasa.

- 4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
- 5) hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 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 semestinya.
- 9) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5 uu no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yakni:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- 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.²⁰

²⁰J.Manalu, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Penitipan Ditinjau Dari Uu Perlindungan Konsumen”, melalui <https://digilib.unila.ac.id> diakses kamis, 1 Februari 2018, Pukul 14.00 wib.

2. Tentang Pelaku Usaha.

a. Pengertian dan dasar hukum.

Menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada Pasal 1 ayat 3 pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara republik indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dasar hukum pelaku usaha adalah undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di beberapa pasal ada memuat tentang pengertian, hak dan kewajiban, dan lain-lain tentang pelaku usaha.

b. Hak dan kewajiban pelaku usaha.

Hak pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan.

5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan kewajiban pelaku usaha sebagaimana dalam Pasal 7 undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c) Menperlakukan 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 jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau yang diperdagangkan.
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

C. Barang dan Penitipan Barang.

1. Pengertian Barang secara umum.

Barang adalah alat pemuas kebutuhan manusia yang berwujud dapat dilihat dan juga diraba yang digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya atau untuk menghasilkan benda lain yang akan memenuhi kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut undang-undang perlindungan konsumen barang adalah setiap benda baik berwujud dan tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Sedangkan menurut ahli fandy tjiptono barang adalah produk yang berwujud fisik sehingga dapat bisa dilihat, disentuh, dirasa, dipegang, disimpan, dan perlakuan fisik lainnya.

Berdasarkan cara memperolehnya sarana pemuas kebutuhan ini dibedakan menjadi barang bebas dan juga barang ekonomi, barang bebas adalah sarana pemuas kebutuhan yang untuk memperolehnya tidak diperlukan suatu pengorbanan sumber daya ekonomi. sedangkan barang ekonomi adalah sarana pemuas kebutuhan untuk memperolehnya dibutuhkan suatu pengorbanan sumber daya ekonomi.

Berdasarkan kegunaan dalam hubungannya dengan barang lain, sebagai sarana pemuas kebutuhan bisa dibedakan kedalam barang substitusi dan barang komplementer. Barang substitusi adalah barang yang mempunyai kegunaan untuk menggantikan barang lain. sedangkan barang komplementer adalah barang yang mempunyai kegunaan dalam melengkapi barang lain.

Berdasarkan dari proses produksinya, barang ataupun sarana pemuas kebutuhan terbagi kedalam barang mentah, barang setengah jadi, dan juga barang jadi. Barang mentah adalah barang yang belum mengalami suatu proses produksi. barang setengah jadi adalah barang yang telah mengalami proses produksi, namun belum dapat digunakan dalam memenuhi kebutuhan manusia khususnya secara sempurna.

Barang jadi adalah barang yang dalam sarana pemuas kebutuhan manusia telah mengalami proses produksi secara tuntas atau sempurna dan mampu untuk digunakan dalam memenuhi kebutuhan.²¹

2. Pengertian Penitipan Barang.

Menurut Pasal 1694 KUHPerdara perjanjian penitipan barang adalah suatu perjanjian dimana pihak satu dengan sesuatu barang dari pihak lain dengan janji untuk menyimpannya dan mengembalikannya dalam wujud aslinya.²² Poin yang dapat kita ambil dari Pasal 1694 KUHPerdara diatas adalah:

- a. Penitipan barang baru terjadi bila calon penerima titipan setuju untuk dititipi barang. tanpa persetujuan dari penerima titipan maka penitipan barang tidak terjadi. karena dengan ada tidaknya persetujuan sama dengan ada tidaknya beban tanggung jawab penerima titipan terhadap pemberi titipan.
- b. Barang yang dititipkan kepada penerima titipan adalah milik orang lain. milik orang lain dapat berarti milik sipemberi titipan atau juga bisa milik pihak ketiga. pastinya barang yang dititipkan bukan milik sipenerima titipan. kalau milik sipenerima titipan itu namanya mengembalikan barang bukan menitipkan barang.

²¹Anoname. "Pengertian-Barang-Jasa-Ciri-Macam", melalui <http://www.artikelsiana.com> diakses sabtu, 17 Februari 2018, Pukul 15.00 wib.

²²P.N.H.Simanjuntak. *Op.Cit.*, halaman 312.

- c. Barang titipan untuk disimpan oleh penerima titipan. tidak untuk dipakai.
- d. Barang titipan dikembalikan dalam keadaan yang sama kepada pemberi titipan sebagaimana kondisi saat barang titipan diterima. dapat juga barang titipan tidak dikembalikan ke sipemberi titipan semula tetapi kepada kuasa atau wali sipemberi titipan asalkan hal tersebut diperjanjikan secara jelas sebelumnya.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1694 KUHPerdara ini diketahui bahwa penitipan baru terjadi jika barang yang menjadi pokok perjanjian telah diserahkan.oleh karena itu perjanjian penitipan barang merupakan termasuk jenis perjanjian rill. perjanjian rill adalah perjanjian yang baru terjadi kalau dilakukan suatu perbuatan yang nyata yaitu adanya penyerahan barang yang dititipkan tersebut.

Jadi perjanjian penitipan barang tidak seperti perjanjian-perjanjian lainnya pada umumnya yang lazimnya adalah konsensual, yaitu sudah dilahirkan pada saat tercapainya kata sepakat tentang hal-hal yang pokok dari perjanjian itu, penitipan barang itu dapat dilakukan tanpa adanya bayaran ataupun dengan adanya bayaran.

Pada dasarnya, ada dua pihak yang terikat dalam perjanjian penitipan barang, yaitu *bewaargever* dan *bewaarnemer*. *bewaargever* adalah orang yang menyerahkan barang untuk disimpan, sedangkan *bewaarnemer* adalah orang yang menerima barang untuk disimpan. disamping itu dikenal juga dengan istilah *bewaarder*. *bewaarder* yaitu penyimpan yang ditentukan oleh juru sita untuk

menyimpan barang hasil sitaan dengan menerima ongkos simpan. objek dalam penitipan barang ini adalah barang bergerak maupun tidak bergerak.²³

Kalau kita lihat dasar hukum mengenai penitipan barang sesuai dengan ketentuan Pasal 1694 KUHPerdara, maka kemungkinan-kemungkinan yang terjadi dalam penitipan barang tersebut ada dua macam.

Barang dikembalikan sesuai dengan wujud asal dan barang tidak dikembalikan dalam wujud asal karna sebagian barang hilang, sebagian barang rusak, dan barang hilang sama sekali. jika barang dikembalikan sesuai dengan wujud asal, maka tidak akan timbul masalah namun jika barang hilang maka disitulah timbul ganti kerugian terhadap pemilik barang

Jika didalam suatu perjanjian penitipan barang, dimana terdapat klausula, bahwa barang harus dikembalikan dalam wujud asalnya, maka jika seseorang yang dititipkan tidak dapat mengembalikan sesuai dengan wujud asal, adalah termasuk melanggar hukum.

Menurut Pasal 1695 KUHPerdara ada dua macam perjanjian penitipan barang ,yaitu:

- 1) Penitipan barang yang sejati

Penitipan barang yang sejati dianggap telah dibuat dengan Cuma-Cuma, jika tidak diperjanjikan sebaliknya. penitipan barang ini hanya dapat mengenai barang-barang yang bergerak(Pasal 1696 KUHPerdara), selanjutnya Pasal 1697 KUHPerdara menyatakan bahwa perjanjian tersebut tidaklah telah terlaksana selainnya dengan penyerahan barangnya secara sungguh-sungguh atau secara

²³ Salim H.S. *Op.Cit.*, halaman 77.

dipersangkakan. ketentuan ini menggambarkan lagi sifatnya rill dari perjanjian penitipan, yang berlainan dari sifat perjanjian-perjanjian lain yang pada umumnya adalah konsensual.

Penitipan barang terjadi dengan sukarela atau karena terpaksa(Pasal 1698 KUHPerdara).

2) Penitipan barang sekestrasi (penitipan dalam perselisihan)

Penitipan barang sekestrasi diatur dalam buku III mulai dari Pasal 1730 sampai Pasal 1739 KUHPerdara, definisi dari sekestrasi disebutkan dalam Pasal 1730 KUHPerdara ayat 1 yaitu penitipan barang tentang mana ada perselisihan ,ditangannya seorang pihak ketiga yang mengikatkan diri untuk, setelah perselisihan itu diputus , mengembalikan barang itu kepada siapa yang dinyatakan berhak, beserta hasil-hasilnya. penitipan ini ada yang terjadi dengan perjanjian dan ada pula yang dilakukan atas perintah hakim.²⁴

3. Kewajiban Pelaku usaha melakukan usaha penitipan barang.

Kewajiban pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 undang-undang nomor 8 tahun 1999 telah mengatur tentang apa saja yang menjadi kewajiban pelaku usaha:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar,jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

²⁴ Salim H.S.. *Op.Cit.*, halaman 76.

- c. Menperlakukan 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 jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Diatas adalah kewajiban pelaku usaha secara umum yang diatur oleh undang-undang perlindungan konsumen memang tidak ada dimuat tentang penitipan barang, karena penitipan barang masuk kedalam cakupan hukum perdata. Tetapi dalam menjalankan usaha nya pelaku usaha khususnya yang berusaha berbentuk tempat perbelanjaan perlu kiranya menyediakan tempat penitipan barang itu salah satu bentuk fasilitas yang diberikan pihak pelaku usaha pada konsumen.

Untuk menitipkan barang yang dibawa oleh para pengunjung, seperti tas , barang belanjaan yang dibawa dari luar, dan lain sebagainya. ini merupakan kebijakan yang biasanya ada pada setiap pusat perbelanjaan salah satunya bertujuan untuk mencegah pencurian, dan masalah kenyamanan ketika berbelanja

atau hanya sekedar melihat-lihat saja agar konsumen tidak merasa kerepotan membawa barang-barangnya.

4. Hilangnya barang ditempat penitipan.

Perjanjian penitipan barang diatur dalam bab XI tentang penitipan barang yaitu Pasal 1694-1793 buku ketiga kitab undang-undang hukum perdata. Penitipan barang terjadi bila orang menerima barang orang lain dengan janji untuk menyimpannya dan kemudian mengembalikannya dalam keadaan yang sama Pasal 1694 KUHPperdata.

Dalam hal penitipan barang diswalayan, karyawan yang menerima barang yang hendak dititipkan oleh konsumen, maka perjanjian penitipan barang telah terjadi Pasal 1694 KUHPperdata. Tanggung jawab karyawan sebagai penerima titipan diatur dalam Pasal 1706 sampai Pasal 1708 KUHPperdata.

Pasal 1706 KUHPperdata “Penerima titipan wajib memelihara barang titipan itu dengan sebaik-baiknya seperti memelihara barang-barang kepunyaan sendiri.”

Pasal 1707 KUHPperdata “ Ketentuan dalam pasal diatas ini wajib diterapkan secara lebih teliti:

- a. Jika penerima titipan itu yang mula-mula menawarkan diri untuk menyimpan barang itu.
- b. Jika ia meminta dijanjikan suatu upah untuk penitipan itu.
- c. Jika penitipan itu terjadi terutama untuk kepentingan penerima titipan.
- d. Jika diperjanjikan dengan tegas, bahwa penerima titipan bertanggung jawab atau semua kelalaian dalam menyimpan barang titipan itu.

Pasal 1708 KUHPerdara “Penerima titipan sekali-kali tidak harus bertanggung jawab atas kejadian-kejadian yang tidak terelakkan datangnya, kecuali kalau ia telah lalai mengembalikan barang titipan itu.”

Dalam hal terakhir ini ia tidak bertanggung jawab atas hilangnya atau rusaknya barang itu, jika barang itu akan musnah juga sekiranya berada ditangan pemberi titipan.

Tuduhan dari konsumen kepada karyawan yang menerima barang titipan yang telah lalai dalam menjaga barang titipan harus dibuktikan dengan mengajukan gugatan ke pengadilan. konsumen dapat menuntut ganti kerugian dari orang yang menerima barang titipan berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara dan atau Pasal 1366 KUHPerdara.

5. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap hilangnya barang ditempat penitipan.

Tanggung jawab pelaku usaha dalam Pasal 19 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menerangkan bahwa:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. 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.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari.

- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan 2 tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana, berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Undang-undang perlindungan konsumen ini memuat aturan-aturan hukum tentang perlindungan kepada konsumen yang berupa payung bagi perundang-undangan lain yang menyangkut konsumen, sekaligus mengintegrasikan perundang-undangan itu sehingga memperkuat penegakan hukum dibidang perlindungan konsumen. Perlu diperhatikan penegasan dari pembuat undang-undang perlindungan konsumen ini sebagaimana dimuat dalam bagian penjelasan, bahwa undang-undang perlindungan konsumen ini bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen.

Dilihat dari isinya, undang-undang perlindungan konsumen ini memuat garis-garis besar perlindungann kepada konsumen yang memungkinkan lagi untuk diatur undang-undang tersendiri.²⁵ pada garis besarnya undang-undang perlindungan konsumen ini memuat hal-hal sebagai berikut:

²⁵ Janus Sidabalok. 2010 .*Hukum Perlindungan Konsumen Diindonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, halaman 51.

- a. Ketentuan umum, pada bab 1 Pasal 1 memuat tentang beberapa kata- kata dan istilah yang dipakai didalam undang-undang ini, seperti pengertian konsumen, barang dll yang berkaitan dengan undang-undang ini.
- b. Asas dan tujuan pada bab II Pasal 2 dan Pasal 3, memuat lima asas perlindungan konsumen yaitu asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. juga diberlakukan undang-undang ini, yang pada intinya adalah meningkatkan kesadaran konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum, dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha.
- c. Hak dan kewajiban, Pada bab III Pasal 4 dan Pasal 5 mengatur hak dan kewajiban konsumen, sedangkan Pasal 6 dan Pasal 7 mengatur hak dan kewajiban produsen sebagai pelaku usaha.
- d. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usah, pada bab IV Pasal 8 – Pasal 17, yaitu sejumlah perbuatan yang terlarang untuk dilakukan oleh pengusaha dalam menjalankan usahanya, yaitu berkaitan dengan memproduksi dan atau mengedarkan produk, promosi dan periklanan, penjualan dengan cara obral dan sejenisnya, penjualan dengan memberikan hadiah, menjual melalui pesanan, dan dalam hal memproduksi iklan.²⁶
- e. Ketentuan pencantuman klausula baku, pada bab V Pasal 18, mengatur batasan-batasan penggunaan klausula baku dalam transaksi konsumen.

²⁶ *Ibid.*, halaman 52.

- f. Tanggung jawab pelaku usaha, pada bab VI Pasal 19- Pasal 28 mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha didalam menjalankan usahanya, baik tanggung jawab publik maupun tanggung jawab privat.
- g. Pembinaan dan pengawasan, pada bab VII Pasal 29-30, memuat ketentuan-ketentuan tentang pembinaan dan pengawsan usaha dalam rangka perlindungan konsumen sehingga tujuan undang-undang ini tercapai.
- h. Badan perlindungan konsumen nasional, pada bab VIII Pasal 31-Pasal 43 memuat ketetuan tentang fungsi, tugas, susunan organisasi, dan keanggotaan dari sebuah badan yang bertanggung jawab dalam meningkatkan perlindungan kepada konsumen secara nasional.
- i. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, Pada bab IX Pasal 44 memuat ketentuan-ketentuan tentang eksistensi serta tugas lembaga konsumen swadaya masyarakat.
- j. Penyelesaian sengketa, pada bab X Pasal 45-48 memuat ketentuan-ketentuan tentang penyelesaian sengketa konsumen baik dalam maupun diluar pengadilan.
- k. Badan penyelesaian sengketa konsumen, pada bab XI Pasal 49-58 memuat ketentuan-ketentuan tentang eksistensi, tugas, dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen.²⁷
- l. Penyidikan, pada bab XII Pasal 59 memuat ketentuan-ketentuan tentang penyidikan perkara konsumen yang diduga memenuhi unsur-unsur pidana.

²⁷ *Ibid.*, halaman 53.

- m. Sanksi, pada bab XIII Pasal 60-63 memuat ketentuan tentang jenis dan penjatuhan atau pemberian sanksi, baik saksi administratif maupun saksi pidana kepada pelaku pelanggaran undang-undang ini.
- n. ketentuan peralihan pada bab XIV Pasal 64 memuat ketentuan tentang peralihan dari keadaan yang lalu ke keadaan pada masa berlakunya undang-undang ini.
- o. ketentuan penutup, pada bab XV, Pasal 65 memuat ketentuan tentang mulai berlakunya undang-undang ini, yaitu satu tahun setelah diundangkan. lazimnya undang-undang perlindungan konsumen ini berlaku efektif satu tahun sejak tanggal diundangkan. hal yang demikian dapat diterima dalam ilmu perundang-undangan. penundaan disebabkan oleh masih perlunya mempersiapkan perangkat perundang-undangan sebagai pelaksanaan dari undang-undang tersebut. supaya dapat di laksanakan, undang-undang perlindungan konsumen ini membutuhkan cukup banyak peraturan pemerintah, yang tidak dapat digunakan bersamaan dengan pengundangan undang-undang perlindungan konsumen tersebut.²⁸

Dalam undang-undang perlindungan konsumen, ketentuan tentang tanggung jawab ganti rugi terdapat pada Pasal 19-28 undang-undang perlindungan konsumen untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen, sebenarnya uu perlindungan konsumen memang lah uu yang dibuat khusus untuk melindungi konsumen dan juga pelaku usaha.

Berdasarkan undang- undang no 8 tahun 1999 Pasal 1 ayat 1 tentang perlindungan konsumen, dengan adanya uu perlindungan konsumen beserta

²⁸ *Ibid.*, halaman 54.

perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang, dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.

Jadi pelaku usaha bertanggung jawab atas kehilangan barang milik konsumen yang menitipkan barangnya ditempat penitipan sebagaimana ketentuan yang diatur oleh undang-undang konsumen dan hukum perdata jika memang pelaku usaha terbukti telah menghilangkan barang titipan milik konsumen maka wajib memberikan pertanggung jawaban berupa ganti rugi.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Menitipkan Barang Ditempat Penitipan.

1. Gambaran umum tentang swalayan stabat *city*

a. Sejarah singkat swalayan.

Swalayan stabat *city* adalah perusahaan perdagangan yang bergerak dalam bidang ritel dalam bidang penyaluran barang kebutuhan sehari-hari khususnya makanan, minuman, peralatan dan perlengkapan rumah tangga, peralatan elektronik, peralatan bayi, obat-obatan, kosmetik, alat tulis, aksesoris, mainan anak-anak, dan lain-lain.

Swalayan stabat *city* saat ini belum memiliki cabang, berdiri sejak tahun 2015 yang berlokasi di jalan KH.Zainul Arifin, Stabat baru, Stabat, Kabupaten Langkat, Sumatera utara.²⁹ Di swalayan ini juga dilengkapi fasilitas tempat untuk menitipkan barang konsumen yang dibawa dari luar untuk memberikan rasa aman dan agar konsumen tidak kerepotan membawa barang dari luar. Swalayan stabat *city* memiliki 13 jenis barang yang ada antara lain:

a. Makanan.

Terdiri dari tepung, gula, beras, mie instant, snack, coklat, permen, minyak goreng, biskuit, bumbu masak, dll.

b. Minuman.

Terdiri dari minuman ringan, susu, sirup, teh, kopi, eskrim dll.

²⁹Hasil wawancara dengan Bapak Agun, Manajer di Swalayan Stabat *City*, 10 Januari 2018.

- c. Peralatan rumah tangga
Terdiri dari piring, gelas, cangkir, mangkok, sendok, garpu, pisau, keranjang, baskom, serbet, toples, dll.
- d. Peralatan elektronik
Terdiri dari lampu, cok, seterika, dll
- e. Peralatan bayi
Terdiri dari botol susu, dot bayi, pampers, makanan bayi, dll.
- f. Obat-obatan.
Terdiri dari aneka macam obat, vitamin, dll
- g. Alat tulis
Terdiri dari buku tulis, buku nota, pena, pensil, penghapus, amplop, buku gambar, cat gambar, dll
- h. Kosmetik
Terdiri dari bedak, lipstik, make-up, parfum, shampoo, kapas, sisir, dll
- i. Perlengkapan rumah tangga
Terdiri dari deterjen, obat anti nyamuk, pengharum ruangan, pewangi pakaian, dll.
- j. Aksesoris
Terdiri dari gelang, kalung, kaos kaki, pin, ikat rambut, dll
- k. Mainan anak-anak
Terdiri dari boneka, mobil mainan, dll.
- l. Lain-lain.
Terdiri dari baterai, rokok, pisau cukur, dll.

b. Struktur Organisasi Swalayan

Struktur organisasi merupakan gambaran umum secara sistematis mengenai hubungan dan kerjasama sekelompok orang dalam usaha mencapai tujuan bersama. dengan adanya struktur organisasi akan diketahui tingkat kekuasaan seseorang, wewenang, dan tanggung jawab karyawan, semua kegiatan dalam organisasi melibatkan banyak orang yang membutuhkan satu hubungan yang jelas, semakin banyak kegiatan yang dilaksanakan dalam swalayan, maka semakin kompleks pula hubungan yang ada. oleh karena itu perlu diperhatikan suatu bagian organisasi untuk menggambarkan hubungan masing-masing yang ada dan fungsi dalam suatu organisasi.

Demikian juga swalayan stabat *city* dalam menjalankan usahanya menggunakan struktur organisasi yang berbentuk garis yaitu bentuk organisasi dimana pimpinan memberikan langsung perintah kepada bawahannya.³⁰ untuk lebih jelas stuktur organisasi dengan uraian tugas nya sebagai berikut:

a) Pemilik

Wewenang dan tanggung jawab pemilik yaitu membuat sarana dan prasana yang dibutuhkan diswalayan stabat *city* dan menerima laporan dari manajer

b) Manajer

Wewenang dan tanggung jawab yaitu memimpin, merencanakan, dan mengendalikan swalayan stabat *city* dan bertanggung jawab atas laporan pelaksanaan tugas dan bawahannya pada masing-masing bagian serta membuat keputusan untuk kemajuan swalayan.

³⁰Hasil wawancara dengan Bapak Agun , Manajer di Swalayan Stabat *City*, tanggal 10 Januari 2018.

c) Bagian keuangan

Tugasnya adalah menyusun strategi berikut mengawasi penataan keuangan, melakukan evaluasi terhadap sistem penataan keuangan dan membuat laporan berupa neraca mencatat pemasukan dan pengeluaran swalayan.

d) Bagian operasional

Tugasnya mewakili pimpinan dalam melaksanakan tugas swalayan dibidang operasional, merencanakan, mengkoordinasi, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan fungsi dan tugas unit kerja dibidang operasional. serta membina dan mengembangkan kemampuan kerja seluruh karyawan.

e) Kasir

Tugasnya melayani pembayaran dari konsumen yang berbelanja dan menyimpan dan mengatur uang yang keluar masuk dari pembelian dan penjualan barang dagangan.

f) Karyawan

Tugasnya karyawan bertugas melayani konsumen yang berbelanja serta membantu konsumen menemukan produk yang dibutuhkannya.

c. Jam kerja dan sistem pengupahan

Jam kerja dalam menjalankan kegiatan perusahaan swalayan stabat *city* kecamatan stabat mengadakan kebijakan waktu kerja, dimana beroperasi kerja setiap hari mulai pukul 08.00 pagi sampai 22.00 malam atau 14 jam perhari. dan untuk mencapai efektifitas kerja karyawan maka kerja dibagi 2 shift perhari termasuk istirahat, shalat, dan makan dengan rincian sebagai berikut Shift 1 antara pukul 08.00- 15.00 dan Shift 2 anantara pukul 15.00-22.00.

Sistem pengupahan adapun sistem pengupahan yang diterapkan oleh swalayan adalah dengan sistem upah bulanan bagi seluruh karyawan dan ditambah bonus serta tunjangan hari raya.³¹

2. Kewajiban pelaku usaha swalayan dalam layanan penitipan barang.

Penitipan adalah suatu pekerjaan dimana pihak satu menerima barang dari pihak lainnya, dengan janji untuk menyimpan dan kemudian mengembalikannya dalam keadaan seperti semula, sehingga penitipan barang yang sering terjadi dapat disebut sebagai hal penyimpanan barang yang mana konsumen memberikan hak atas barangnya agar dijaga oleh pihak yang memberikan jasa penitipan barang, kegiatan penitipan ini memiliki kewajiban dan hak dari penyimpanannya barang yang terjadi yaitu:

- a. Kewajiban penyimpanan.
 1. Penyimpanan harus menjaga barang yang dititipkan sebagai barangnya sendiri
 2. Penyimpanan tak berhak menyelidiki barang yang dititipkan kalau barang tersebut dalam peti atau segel.
 3. Barang yang dititipkan harus dikembalikan kepada yang menitipkan jika yang menitipkan menghendakinya, walaupun sudah ada persetujuan mengenai waktu pengembalian, kecuali kalau barang yang dititipkan itu disita.
 4. Penyimpanan hanya wajib mengembalikan titipan dalam keadaan seperti adanya ketika pengembaliannya itu berlaku, sedang kekurangan-kekurangan

³¹ Hasil wawancara dengan Bapak Agun , Manajer di Swalayan Stabat City, tanggal 10 Januari 2018.

itu tidak terjadi karena kesalahan sipenyimpan, menjadi tanggung jawab pemberi titipan sendiri.

b. Hak penyimpanan.

Penyimpanan tidak berhak minta bukti bahwa yang menitipkan barang tersebut adalah betul-betul pemilik dari barang yang akan dititipkan. tetapi kalau penyimpanan mengetahui bahwa barang yang dititipkan itu adalah barang curian dan ia mengetahui pemilik barang tersebut yang sesungguhnya, maka ia wajib memberitahukan hal ini kepada pemilik yang sebenarnya, agar barang tersebut diambil pada waktu yang tertentu, tetapi kalau pemiliknya lupa untuk mengambilnya, maka penyimpan bebas untuk menyerahkan kembali titipan kepada orang yang menyimpan itu.

Berdasarkan Pasal 1694 KUHPerdota apabila hak dan kewajiban penyimpanan ini tercapai maka segala macam bentuk dari penitipan barang yang terjadi akan terlaksana dengan memperhatikan masing-masing pihak yang berkepentingan.

Secara umum proses penitipan ataupun perjanjian baik yang dilakukan secara bersama-sama ataupun secara sepihak harus dapat disesuaikan dengan aturan-aturan yang ada. aturan-aturan tersebut merupakan dasar hukum dalam pembahasan ini, yaitu Pasal 1320 KUHPerdota, Pasal 1338 KUHPerdota, Pasal 1365 KUHPerdota, Pasal 1694 KUHPerdota.

Penitipan yang terjadi antara pengguna jasa penitipan dengan pemberi layanan jasa penitipan dibedakan menjadi 3 bentuk penitipan, yaitu:

- a. Penitipan sejati ialah penitipan yang dianggap dibuat dengan Cuma-Cuma, jika tidak diperjanjikan sebaliknya, sedangkan ia hanya dapat mengenai barang-barang yang bergerak Pasal 1696 KUHPerdara.
- b. Penitipan sukarela ialah terjadi karena sepakat bertimbal balik antara pihak yang menitipkan barang dan pihak yang menerima titipan Pasal 1699 KUHPerdara.
- c. Penitipan terpaksa ialah penitipan yang terpaksa dilakukan oleh seorang karena timbulnya suatu malapetaka Pasal 1703 KUHPerdara.

Dari ketiga macam bentuk penitipan diatas memiliki arti beraneka ragam metode penitipan serta tanggung jawab hukumnya.

3. Mekanisme layanan penitipan barang

Mekanisme adalah suatu interaksi bagian satu dengan bagian lainnya sehingga sistem secara keseluruhan dalam menghasilkan fungsi atau kegiatan dengan tujuannya atau bisa dikatakan sebagai cara kerja.

Penitipan barang di swalayan stabat *city* dilakukan dengan cara mendatangi tempat penitipan barang yang ada penjaga atau petugas penitipan barang, di tempat penitipan barang petugas akan memberikan kunci atau kartu yang bernomor kepada pengunjung swalayan setelah pengunjung telah menyerahkan barang titipan nya kepada petugas. kartu yang diberikan oleh petugas tadi dibawa oleh pengunjung dan setelah pengunjung selesai berbelanja maka kartu itu

dikembalikan pada petugas setelah petugas menyerahkan barang titipan pengunjung.³²

4. Sistem keamanan bagi pengguna layanan penitipan barang

Sistem keamanan adalah sesuatu yang sengaja dirancang atau dibuat untuk melindungi suatu aset dari sebuah hal yang tidak diinginkan terjadi, bentuk sistem keamanan bermacam-macam dari mulai yang manual hingga canggih, dan digunakan diberbagai tempat, karena sistem keamanan hal yang paling penting harus diperhatikan apalagi ditempat perbelanjaan.

Diswalayan stabat *city* sistem keamanan adalah dengan adanya security, CCTV di beberapa sudut dan ditempat penitipan barang sendiri selain ada CCTV juga petugas yang bertugas untuk menjaga barang titipan pengunjung.³³ Namun dengan adanya sistem keamanan yang lengkap menurut kami sistem keamanan belum berjalan baik karna terkadang masih saja terjadi hal yang tidak diinginkan walaupun swalayan ini sudah dilengkapi dengan sistem keamanan yang cukup bisa dibilang lengkap.³⁴

³²Hasil wawancara dengan Bapak Agun, Manajer di Swalayan Stabat *City*, 10 Januari 2018.

³³Hasil wawancara dengan Bapak Agun, Manajer di Swalayan Stabat *City*, 21 Januari 2018.

³⁴Hasil wawancara dengan Bapak Agun, Manajer di Swalayan Stabat *City*, 21 Januari 2018.

B. Faktor Penyebab Hilangnya Barang Konsumen Ditempat Penitipan Barang

Adanya kesepakatan mulai terlaksananya perjanjian penitipan pada saat konsumen pemilik barang menitipkan barangnya ketempat penitipan barang diswalayan dan karwayan penitipan barang memberikan tanda bukti yang berupa kertas nomor kotak yang ada angka nomor kotak tempat barang itu ditiptkan.³⁵

Penitipan barang tersebut adalah suatu perjanjian rill yang berarti bahwa perjanjian ini baru terjadi apabila dilakukannya dengan suatu perbuatan yang nyata berupa penyerahan barang yang ditiptkan.³⁶Perjanjian memuat didalamnya hak dan kewajiban, hak dan kewajiban dari pemilik penitipan barang ini mulai terjadi sama dengan hak dan kewajiban dari pemilik barang sejak ia menerima kembali apa yang ditiptkan oleh pemilik barang yang bersangkutan.

1. Adanya kelalaian dan kesengajaan.

Kesengajaan adalah perbuatan yang dilakukan dengan diketahui dan dikehendaki, untuk terjadinya kesengajaan tidak diperlukan adanya maksud untuk menimbulkan kerugian kepada orang lain. cukup kiranya jika si pembuat, walaupun mengetahui akan akibatnya, tetapi ia tetap melakukan perbuatan tersebut. sedangkan kelalaian adalah perbuatan dimana si pembuatnya mengetahui akan kemungkinan terjadinya akibat yang merugikan orang lain.

³⁵Hasil wawancara dengan Bapak Agun, Manajer di Swalayan Stabat City, 21 Januari 2018.

³⁶Djoko Prakoso dan bambang. 1987. *Dasar Hukum Persetujuan Tertentu Diindonesia*. Jakarta: PT.Bina Aksara, halaman 157.

Disaat adanya kehilangan barang dalam hal ini terjadi karena unsur ketidak sengajaan dari pihak penitipan barang maka dalam pertanggungjawabannya perlu dibuktikan apakah ini benar kesalahan dari penitipan barang atau pihak konsumen pemakai jasa penitipan barang itu sendiri. Sesuai kewajibannya maka pihak penitipan barang harus menjaga barang titipan dari konsumen pengguna jasa penitipan barang sampai adanya penyerahan barang kembali.

Kelalaian dari pihak kami sendiri atau konsumen merupakan faktor yang dapat menyebabkan hilangnya barang milik konsumen yang menitipkan barangnya yaitu bisa berupa konsumen sendiri yang secara sengaja ataupun tidak sengaja memancing orang lain untuk berniat jahat terhadap barang yang dibawanya tersebut, sehingga memancing orang lain untuk mengambil barang miliknya.³⁷

Adapun kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak penitipan barang yaitu:

- a. Pihak penitipan barang wajib memelihara barang yang dititipkan dan kewajiban ini harus dilaksanakan karena konsumen pengguna jasa penitipan barang yang menitipkan barangnya sesuai dengan kesepakatan antara konsumen dan pihak penitipan barang.
- b. Pihak penitipan barang dilarang menggunakan barang yang dititipkan oleh konsumen yang menitipkan barangnya.
- c. Pihak penitipan barang tidak bertanggung jawab terhadap musnahnya barang yang dititipkan, jika pihak penitipan barang dapat membuktikan bahwa musnahnya barang bukan karena kesalahannya.

³⁷Hasil wawancara dengan Bapak Agun, Manajer di Swalayan Stabat City, 21 Januari 2018.

2. Faktor eksternal.

Faktor eksternal disini maksudnya faktor yang berasal dari luar ruang lingkup dari swalayan stabat city sendiri, disini bisa saja kehilangan barang konsumen dari pihak luar dikarenakan kurangnya keamanan ditempat penitipan barang atau tidak adanya yang menjaga ditempat penitipan barang, kurang kontrol dari karyawan sendiri sehingga adanya kesempatan bagi pihak luar atau pengunjung yang lain untuk mengambil barang ditempat penitipan tersebut.

3. Faktor internal.

Faktor ini berasal dari dalam ruang lingkup swalayan stabat *city* sendiri bisa saja karyawan atau pegawai yang bertugas ditempat penitipan barang atau yang sedang tidak bertugas ditempat penitipan barang, biasanya faktor dari dalam atau internal ini kemungkinan terjadinya lebih besar karna karyawan atau pegawai swalayan umumnya sudah mengerti cara kerja atau sistem pengamanan di swalayan itu sendiri, sehingga mudah saja baginya untuk mengambil barang milik konsumen.

Hal-hal diatas merupakan faktor yang dapat menyebabkan terjadinya kehilangan saat konsumen pengguna jasa penitipan barang memanfaatkan fasilitas penitipan barang. jadi dalam hal keamanan barang saat menggunakan jasa penitipan barang diperlukan adanya kerjasama antara pihak penitipan barang dengan pihak konsumen pengguna jasa penitipan barang untuk menjamin barang yang dititipkan.³⁸

³⁸Hasil wawancara dengan Bapak Agun, Manajer di Swalayan Stabat *City*, 21 Januari 2018.

Kemungkinan-kemungkinan faktor terjadinya kehilangan barang konsumen yang ditiptkan ditempat penitipan barang adalah dari pihak mereka sendiri yaitu penitipan barang diswalayan yang kurang dalam menjaga barang yang ditiptkan konsumen kepada mereka, karna posisi penitipan barang ini diswalayan jadi kurangnya fasilitas yang lengkap untuk tempat menitipkan barang milik konsumen seperti kurangnya karyawan yang memang khusus bertugas untuk menjaga barang dan tempat penitipan barang yang masih belum terlalu canggih jadi kemungkinan barang itu hilang ada.

Jika memang demikian, maka hilangnya barang baik sebagian maupun seluruhnya, akan menyebabkan suatu pemberian ganti rugi yang besarnya sesuai ketentuan undang-undang.

C. Ganti Rugi Yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha Terhadap Hilangnya Barang Konsumen Yang Ditiptkan Ditempat Penitipan Barang.

1. Mekanisme Ganti Rugi.

Konsumen dapat menuntut ganti berdasarkan perbuatan melawan hukum Pasal 1365 KUHPerdara. untuk dapat menuntut ganti kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum harus dipenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Perbuatan itu harus melawan hukum perbuatan melawan hukum tidak lagi hanya sekedar melanggar undang-undang, melainkan perbuatan melawan hukum tersebut dapat berupa melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukum si pembuat, berlawanan dengan kesusilaan baik, berlawanan sikap hati-hati yang seharusnya diindahkan dalam pergaulan masyarakat terhadap diri atau benda orang lain.

- b. Ada kerugian, kerugian yang timbul dari perbuatan orang lain, dalam hal ini pelaku usaha, baik itu kerugian materil maupun kerugian imateril.
- c. Ada hubungan sebab akibat, Hubungan sebab akibat misalnya hubungan kerugian yang diterima konsumen dengan tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha.
- d. Ada kesalahan adanya unsur kesalahan yang dapat dibuktikan.

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada dilingkungan perdilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Pertama-tama kami akan mencoba untuk membicarakannya dengan cara kekeluargaan dengan konsumen Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.tapi belum pernah sampai kejalur hukum.³⁹ Berdasarkan rumusan Pasal 45 ayat 1 jo Pasal 47 undang-undang perlindungan konsumen diluar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara yaitu penyelesaian tuntutan ganti kerugian seketika dan penyelesaian tuntutan ganti rugi melalui badan penyelesaian sengketa konsumen.

Satu dari dua cara tersebut diatas, dapat ditempuh oleh pihak-pihak yang merasa dirugikan dengan ketentuan bahwa penyelesaian sengketa melalui tuntutan

³⁹Hasil wawancara dengan Bapak Agun, Manajer di Swalayan Stabat *City*, 12 Februari 2018.

seketika wajib ditempuh pertama kali untuk memperoleh kesepakatan para pihak. sedangkan kedua cara lainnya adalah pilihan yang ditempuh setelah penyelesaian dengan cara kesepakatan gagal. dengan begitu jika sudah menempuh cara melalui pengadilan tidak lagi ditempuh penyelesaian melalui BPSK dan sebaliknya.

1) Melalui jalur pengadilan.

Menurut pasal 48 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. ini berarti hukum acara yang dipakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan HIR dan RBG yang mana keduanya pada dasarnya tidak mempunyai perbedaan yang mendasar.

a) Pengajuan gugat

Dalam hukum acara perdata yang berlaku diindonesia, dikenal asas hakim menunggu pasif. artinya bahwa inisiatif berperkara datang dari pihak-pihak yang berkepentingan. dimana hal tersebut diatur dalam Pasal 1865 KUHPperdata, yaitu setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa tersebut.

Kemudian dapat dilihat bahwa dalam rumusan Pasal 1865 KUHPperdata tersebut mengandung beberapa makna, yang mana makna tersebut terdiri dari:

Seseorang dapat mengajukan suatu peristiwa dalam hal ini wanprestasi atau perbuatan melawan hukum, untuk menunjukkan haknya.

(1) Peristiwa yang diajukan itu harus dibuktikan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, bahwa didalam persidangan perdata para pihak yang merasakan atau mendapatkan kerugian yang ditimbulkan dari akibat adanya hubungan hukum, berhak mengajukan penuntutan didepan persidangan dengan memberikan bukti-bukti yang berhubungan dengan persoalan yang terjadi.

(2) Pemeriksaan dan pembuktian.

Membuktikan dalam arti yuridis tidak lain berarti memberi dasar-dasar yang cukup kepada hakim yang memeriksa perkara yang bersangkutan guna memberi kepastian tentang kebenaran peristiwa yang diajukan, dengan jalan pembuktian menjadi jelas bagi hakim tentang hukumannya suatu perkara sehingga memudahkan hakim untuk mengonstatir peristiwa, mengualifikasi dan kemudian mengontitusikannya.

Sebagaimana yang ditentukan Pasal 1865 KUHPerdata dimana peristiwa yang menjadi dasar hak tersebut mesti dibuktikan oleh penggugat. artinya kalau gugatan atas ganti kerugian didasarkan pada peristiwa wanprestasi konsumen sebagai penggugat perlu membuktikan:

- a. Adanya hubungan perikatan(kontrak , Perjanjian).
- b. Adanya bagian-bagian dari kewajiban yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha dan.
- c. Timbulnya kerugian bagi konsumen(Penggugat).

Jika gugatan ganti rugi didasarkan pada peristiwa perbuatan melawan hukum. haruslah dibuktikan:

- a. Adanya perbuatan melawan hukum, baik berupa pelanggaran hak konsumen, pelanggaran terhadap kewajiban berhati-hati, pelanggaran norma kesusilaan, maupun pelanggaran norma kepatutan.
- b. Adanya kesalahan kerugian yang diderita dari pelaku usaha, baik berupa kesengajaan maupun kelalaian.
- c. Adanya sejumlah kerugian yang diderita konsumen penggugat.
- d. Adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum yang salah itu dan kerugian.⁴⁰

Pembuktian hal-hal tersebut diatas dilakukan menurut cara-cara yang diatur dalam undang-undang menurut Pasal 284 RBG/164 HIR atau Pasal 1866 KUHPerdara, alat-alat bukti yang dapat diajukan adalah:

1. Surat

Menurut undang-undang, surat-surat dapat dibagi dalam surat akte dan surat-surat lain. surat akte disini dibagi menjadi dua yaitu surat akte resmi dan akte dibawah tangan.

2. Saksi

Sesuai pembuktian dengan tulisan, pembuktian dengan kesaksian merupakan cara pembuktian yang terpenting didalam suatu perkara yang sedang diperiksa didepan hakim. suatu kesaksian harus mengenai peristiwa-peristiwa yang dilihat dengan mata sendiri atau dialami sendiri oleh seorang saksi. jadi tidak boleh saksi itu hanya mendengar saja tentang adanya peristiwa dari orang lain, selanjutnya tidak boleh pula keterangan saksi itu merupakan kesimpulan-kesimpulan yang

⁴⁰ *Ibid.* halaman 149-153.

ditariknya sendiri dari peristiwa yang dilihatnya atau dialaminya, karena hakim yang berhak menarik kesimpulan.

Seorang saksi yang sangat rapat hubungan kekeluargaan dengan pihak yang berperkara, dapat ditolak oleh pihak lain, sedangkan saksi itu sendiri dapat meminta dibebaskan dari kewajibannya untuk memberikan kesaksian, selanjutnya oleh undang-undang ditetapkan bahwa keterangan satu orang saksi tidak cukup. artinya hakim tidak boleh berdasarkan putusan tentang kalah menangnya suatu pihak atas keterangannya satu orang saksi saja. jadi kesaksian itu selalu harus ditambah dengan suatu alat pembuktian lain.

3. Persangkaan

Persangkaan ialah suatu kesimpulan yang diambil dari suatu peristiwa yang sudah terang dan nyata. dari peristiwa yang terang dan nyata ini ditarik kesimpulan bahwa suatu peristiwa lain yang harus dibuktikan juga telah terjadi.

Dalam hukum pembuktian, ada dua macam persangkaan yaitu persangkaan yang ditetapkan oleh undang-undang sendiri dan persangkaan yang ditetapkan oleh hakim, persangkaan yang ditetapkan oleh undang-undang pada hakekatnya merupakan suatu pembebasan dari kewajiban membuktikan sesuatu hal untuk keuntungan salah satu pihak yang berperkara sedangkan persangkaan oleh hakim terdapat dalam pemeriksaan suatu perkara dimana untuk pembuktian suatu peristiwa tidak bisa didapatkan saksi-saksi yang dengan mata kepala sendiri melihat peristiwa itu.

4. Pengakuan

Sebagaimana telah diterangkan sebenarnya suatu pengakuan bukan suatu alat pembuktian, karena jika suatu pihak mengakui suatu hal, maka pihak lawannya dibebaskan dari kewajiban untuk membuktikan hal tersebut, sebab pemeriksaan didepan hakim belum sampai pada tingkat pembuktian.

Adakalanya seorang tergugat dalam suatu perkara perdata mengakui suatu peristiwa yang diajukan oleh penggugat, tetapi sebagai pembelaan mengajukan suatu peristiwa lain yang menghapuskan dasar tuntutan.

5. Sumpah.

Menurut undang-undang ada 2 macam sumpah yaitu sumpah yang menentukan dan sumpah tambahan.⁴¹

2) Tuntutan penggantian kerugian melalui Badan penyelesaian sengketa konsumen.

Tuntutan Penggantian kerugian melalauai badan penyelesaian sengketa konsumen atau sering disebut dengan BPSK merupakan upaya hukum diluar pengadilan yang dapat ditempuh oleh konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha. hal ini dapat diketahui berdasarkan rumusan Pasal 52 UUPK jo sk memperindag nomor 350/MPP/Kep/12/2001 menerangkan tugas dan wewenang BPSK yaitu;

a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

1. Konsiliasi adalah proses dimana para pihak dalam sengketa setuju untuk memanfaatkan jasa seorang konsilator, yang kemudian bertemu dengan

⁴¹Subketi. 2001. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: PT. Intermedia, halaman 176-184.

pihak-pihak secara terpisah dalam upaya untuk menyelesaikan perbedaan mereka. konsiliasi berbeda dengan arbitrase dalam proses konsiliasi dalam dan dari dirinya sendiri. tidak memiliki legal standing, dan konsilator biasanya tidak memiliki kewenangan untuk mencari bukti atau memanggil saksi-saksi, biasanya menulis ada keputusan dan tidak membuat penghargaan. Konsiliasi berbeda dari mediasi dimana tujuan utama adalah untuk mendamaikan, sebagian besar waktu dengan mencari konsesi. dalam mediasi mediator mencoba untuk memandu diskusi dengan cara yang mengoptimalkan kebutuhan pihak, mengambil perasaan menperhitungkan, dan reframes representasi.

2. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa antara dua pihak atau lebih dengan efek nyata. biasanya pihak ketiga mediator, membantu para pihak untuk bernegosiasi penyelesaian. bersengketa dapat menengahi perselisihan dalam berbagai domain. seperti komersial, hukum, diplomatik. hal kerja, masyarakat dan keluarga. istilah mediasi secara luas mengacu pada setiap contoh dimana pihak ketiga membantu orang lain mencapai kesepakatan. lebih khusus, mediasi memiliki struktural, jadwal, dan dinamika negosiasi biasa kekurangan. proses ini pribadi dan rahasia, mungkin diberlakukan oleh hukum, partisipasi biasanya sukarela. mediator bertindak sebagai pihak ketiga yang netral dan memfasilitasi daripada mengarahkan proses.
3. Arbitrase adalah teknik hukum untuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan dimana para pihak yang bersengketa merujuk kesatu atau lebih orang, yang dengan keputusan mereka setuju untuk terikat. arbitrase dapat berupa sukarela

atau wajib dan dapat berupa mengikat atau tidak mengikat, secara teori arbitrase adalah proses konsensual partai tidak bisa dipaksa untuk menengahi sengketa kecuali dia setuju untuk melakukannya.⁴²

- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (1) melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku pada setiap perjanjian dan dokumen apabila:

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
4. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.

⁴² *Ibid.*, halaman 186-188.

7. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru,tambahan,lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
 8. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan,hak gadai,atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- d. Menerima pengaduan tertulis maupun tidak dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
 - e. dll.⁴³

Berdasarkan point a yang dirumuskan di atas, maka penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK menggunakan 3 cara yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. seperti halnya penyelesaian sengketa lainnya, di BPSK mempunyai ketentuan berproses dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Adapun ketentuan berproses di BPSK, antara lain:

- a. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen, diatur dalam Pasal 15 sampai pasal 17 SK memerindag nomor 350/MPP/Kep/12/2012.
- b. Susunan majelis BPSK dan kepaniteraan diatur dalam Pasal 52 ayat 2 undang-undang perlindungan konsumen.
- c. Tata cara persidangan pasal 26 ayat 1 SK memerindag nomor 350/MPP/Kep/12/2012, terdapat 3 cara persidangan di BPSK yaitu persidangan dengan cara konsiliasi, persidangan dengan cara mediasi, persidangan dengan cara arbitarse.

⁴³Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT.Prenadamedia group, halaman 74-75.

d. Alat bukti dan sistem pembuktian Pasal 21 SK memperindag nomor 350/MPP/Kep/12/201, alat-alat bukti yang digunakan di BPSK yaitu barang dan atau jasa, keterangan pihak, keterangan saksi dan atau saksi ahli, bukti-bukti lain yang mendukung. sistem pembuktian yang digunakan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pasal 19, Pasal 22, Pasal 23 undang-undang perlindungan konsumen yaitu dengan menggunakan sistem pembuktian terbalik

e. Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).

Putusan BPSK sebagaimana yang diatur dalam Pasal 52 huruf I UUPK jo Pasal 3 huruf I SK memprindag nomor 350/MPP/Kep/12/201, gugatan dijatuhkan paling lambat 21 hari sejak gugatan diterima di serkertaris BPSK, dimana hari kerja sudah termasuk 10 hari kerja. isi putusan BPSK bersifat final dan mengikat.⁴⁴

2. Bentuk ganti rugi.

Pada dasarnya bentuk atau wujud ganti kerugian yang lazim dipergunakan adalah ialah uang, yang oleh para ahli hukum ataupun yurisprudensi dianggap paling praktis dan paling sedikit menimbulkan selisih dalam menimbulkan selisih dalam menyelesaikan sengketa. bentuk lainnya adalah benda(in natura). Pasal 19 ayat 2 undang-undang perlindungan konsumen memberikan pedoman tentang jumlah, bentuk, atau wujud ganti kerugian yakni:

- a. Pengembalian uang
- b. Penggantian barang dan atau jasa sejenis dan setara nilainya atau

⁴⁴ *Ibid.*, halaman 146.

- c. Perawatan kesehatan dan atau
- d. Pemberian santunan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Karena Pasal 19 ayat 2 diatas masih menunjukkan peraturan perundang-undangan lain sebagai pedoman, maka dapat dikemukakan ketentuan KUHPerdata. Untuk menentukan jumlah ganti kerugian, KUHPerdata memberikan beberapa pedoman, yaitu:

- 1) Besarnya ganti kerugian sesuatu dengan fakta tentang kerugian yang benar-benar terjadi dan dialami oleh konsumen.
- 2) Sebesar kerugian yang dapat diduga sedemikian rupa sehingga keadaan kekayaan dari kreditur harus sama seperti seandainya debitur memenuhi kewajibannya. kerugian yang jumlahnya melampaui batas-batas yang dapat diduga tidak boleh ditimpakan kepada debitur.
- 3) Besarnya kerugian yang dapat dituntut adalah kerugian yang merupakan akibat langsung dari peristiwa yang terjadi yaitu sebagai akibat dari wanprestasi atau sebagai akibat dari peristiwa perbuatan melawan hukum.
- 4) Besarnya ganti rugi ditentukan sendiri oleh undang-undang, misalnya yang diatur dalam pasal 1250 KUHPerdata, yang mengatakan antara lain bahwa dalam tiap-tiap perikatan yang semata-mata berhubungan dengan pembayaran sejumlah uang, Penggantian biaya,rugi, dan bunga sekedar disebabkan terlambatnya pelaksanaan, hanya terdiri atas biaya yang ditentukan oleh undang-undang dengan tidak mengurangi peraturan undang-undang khusus. Dalam kaitan ini undang-undang perlindungan konsumen tidak menentukan

batas kerugian yang dapat dihukumkan pada pelaku usaha sehubungan dengan gugatan ganti kerugian dalam sengketa konsumen.

- 5) Ganti kerugian sebesar isi perjanjian yang dibuat oleh para pihak sebagaimana yang dimungkinkan oleh Pasal 1249 KUHPerdara.

Khusus tentang perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian inmateril, KUHPerdara memuat ketentuan bahwa faktor-faktor kedudukan, kekayaan kedua belah pihak, keadaan, serta kemampuan kedua belah pihak pada Pasal 1370 dan Pasal 1571 KUHPerdara ikut dipertimbangkan dalam menentukan besarnya ganti kerugian.

Selain pedoman-pedoman yang diberikan oleh KUHPerdara diatas, yurisprudensi memberi pedoman lain dalam menentukan besarnya ganti rugi yaitu faktor kelayakan atau kepantasan. . ajaran atau teori yang mempersoalkan faktor kelayakan ini disebut dengan ajaran atau teori dipertanggungjawabkan secara layak dari koster dan dipandang sebagai koreksi terhadap ajaran atau teori *adequate*.

Menurut ajaran dipertanggungjawabkan secara layak ini, tidak cukup hanya mempertimbangkan ketentuan-ketentuan yang diberikan oleh undang-undang untuk menentukan besarnya ganti rugi yang dibebankan kepada yang bersalah menimbulkan kerugian itu, tetapi juga perlu dilihat faktor lain, yaitu faktor keadaan diri sipelaku, apakah layak baginya untuk membayar ganti rugi sebesar yang ditentukan.

Mengikuti ajaran ini maka lahir pendapat lain, yaitu yang melihatnya dari segi kemanfaatan putusan atau penetapan ganti kerugian. pendapat ini

menghendaki agar setiap putusan pengadilan mengenai hukuman untuk membayar ganti rugi hendaknya bermanfaat bagi pihak-pihak yang berperkara, sekurang-kurangnya bagi penggugat, jangan malah menimbulkan persoalan baru lagi. ini dimaksudkan untuk menghindarkan timbulnya putusan yang tidak dapat dieksekusi sehingga tidak membawa manfaat bagi penggugat, tetapi justru menimbulkan persoalan baru lagi. agaknya faktor kelayakan dan manfaat ini perlu dipertimbangkan oleh hakim sehingga pada akhirnya putusan dapat diterima dan mudah dieksekusi.⁴⁵

Bahwa ganti rugi terhadap barang konsumen diberikan sesuai dengan aturan hukum perlindungan konsumen yang juga sesuai dengan peraturan yang dibuat diswalayan tersebut yaitu apabila ada barang yang hilang dimana barang itu bukan kesalahan dari konsumen melainkan kesalahan dari pihak swalayan.

Pihak swalayan memberikan ganti kerugian sesuai nilai dari barang yang hilang atau mengganti barang yang hilang dengan barang yang sama itu pun jika ada, dan masalah ganti kerugian diswalayan Stabat City sesuai kesepakatan.⁴⁶

⁴⁵ Janus Sidabalok. *Op.Cit.*, halaman 157-162.

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Agun, Manajer di Swalayan Stabat City, 12 Februari 2018.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Swalayan adalah suatu tempat yang menjual segala keperluan sehari-hari seperti makanan, minuman, alat tulis, peralatan dan perlengkapan rumah tangga dll, kewajiban dari pelaku usaha dalam memberikan layanan penitipan barang adalah dengan cara menjaga barang itu dengan baik sebagaimana barang itu waktu ditiptkan, mekanisme layanan penitipan barang di swalayan stabat *city* masih dengan cara manual yaitu dengan cara datang ketempat penitipan barang dan memberikan barang pada petugas yang berjaga disitu lalu penjaga memberikan tanda kartu yang ada nomor pada pengunjung dan sistem keamanan di swalayan stabat *city* adalah dengan sistem penjagaan yang dilakukan sendiri oleh petugas yang memang bertugas disitu dan dengan menggunakan CCTV di sudut tempat penitipan barang.
2. Faktor penyebab terhadap hilangnya barang milik konsumen yang ditiptka ditempat penitipan barang adalah pertama karena kelalaian dan kesengajaan dari pihak jasa penitipan barang atau dari konsumen sendiri maka dari itu dalam pertanggungjawabannya perlu dibuktikan apakah ini kesalahan dari pihak jasa penitipan barang atau konsumen sendiri, selain faktor kelalaian dan kesengajaan ada juga faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal ini bisa berasal dari dalam swalayan itu sendiri bisa saja karyawan atau pegawai nya yang mengambil barang milik konsumen, dan faktor eskternal faktor yang

berasal dari luar swalayan bisa saja pengunjung lain yang mengambil barang tersebut karna adanya kesempatan untuk mengambil barang tersebut.

3. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada dilingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Pada dasarnya bentuk atau wujud ganti kerugian yang lazim dipergunakan adalah ialah uang, yang oleh para ahli hukum ataupun yurisprudensi dianggap paling praktis dan paling sedikit menimbulkan selisih dalam menimbulkan selisih dalam menyelesaikan sengketa. bentuk lainnya adalah benda(*in natura*).

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba untuk memberikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya pihak swalayan sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa penitipan barang diswalayan stabat *city* lebih meningkatkan lagi pelayanannya khususnya dibagian penitipan barang baik dari sisi mekanisme maupun dari keamanannya agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan penitipan barang pada konsumen dan melindungi barang milik konsumen dengan baik.
2. Untuk mengurangi tingkat kehilangan barang milik konsumen ditempat penitipan barang, ada baiknya pihak penyedia jasa penitipan barang di swalayan lebih memperhatikan apa yang menjadi faktor-faktor penyebab

barang titipan hilang dan mengatasi permasalahan yang menjadi faktor-faktornya agar meminimalisir terjadinya kehilangan barang ditempat penitipan barang tersebut.

3. Sebagai pihak yang menyediakan jasa penitipan barang maka secara otomatis pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap apapun yang terjadi pada barang yang dititipkan oleh konsumen kepadanya, baik barang itu rusak ataupun hilang pihak jasa penitipan barang berkewajiban memberikan ganti rugi kepada konsumen tersebut apabila memang benar setelah adanya pembuktian bahwa pelaku usaha memang harus melakukan ganti rugi dan pelaku usaha tidak boleh menolak untuk melakukan ganti rugi baik itu mengganti dengan barang ataupun dengan sejumlah uang sesuai kerugian yang dialami sesuai dengan ketentuan undang-undang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkadir Muhammad. 2014. *Hukum Perdata Indonesia*. Jakarta: Citra Aditya Bakti.
- Ammiruddin dan Zainal Asikin. 2010. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo persada.
- Bambang Sunggono. 2001. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Bambang Waluyo. 2002. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: PT Sinar Grafika.
- Cellina Tri Siwi. 2018 .*Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT.Sinar grafika.
- Dyah Ochtorina dan A'an Efendi. 2015. *Penelitian Hukum, Legal Research*. Jakarta: PT.Sinar Grafika.
- J.Satrio.1992. *Hukum Perikatan Pada Umumnya*. Bandung: Penerbit Alumni.
- Munir Fuady. 2014. *Konsep Hukum Perdata*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- P.N.H.Simanjuntak. 2015. *Hukum Perdata Indonesia*.Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.
- Djokoprakoso dan Bambang. 1987. *Dasar Hukum Persetujuan Tertentu Diindonesia*. Jakarta: PT.Bina Aksara.
- Salim H.S. 2014. *Hukum Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Janus Sidabalok. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen Diindonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Subketi.2001. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: PT.Intermasa.
- Tim penyusun,dkk. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT.Prenadamedia.

B. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Undang-undang Dasar 1945.

Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen No 8 tahun 1999.

C. Internet

Sojoro, "Wujud Ganti Rugi Menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata", melalui <https://sojoro.wordpress.com>, diakses pada tanggal 1 desember 2017.

J.Manalu, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Penitipan Ditinjau dari Uu Perlindungan Konsumen", melalui <https://digilib.unila.ac.id> diakses pada tanggal 1 februari 2018.

Anoname. "Pengertian-Barang-Jasa-Ciri-Macam", melalui <http://www.artikelsiana.com> diakses pada tanggal 17 februari 2018.

Anoname, "Pengertian-Penelitian-Yuridis-Empiris", melalui <http://www.scribd.com> diakses pada tanggal 2 maret 2018.