

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA CUCI  
KENDARAAN TERHADAP HILANGNYA BARANG-  
BARANG DIDALAM KENDARAAN MILIK  
KONSUMEN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Program Studi Ilmu Hukum*

**Oleh:**

**AMRU ACHMAD MUCHROZI**  
**NPM.1406200309**



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



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

## FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto: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 Rabu, Tanggal 04 April 2018 Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

#### MENETAPKAN


NAMA : AMRU ACHMAD MUCHROZI  
NPM : 1406200309  
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA  
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA CUCI  
KENDARAAN TERHADAP HILANGNYA BARANG-  
BARANG DI DALAM KENDARAAN MILIK  
KONSUMEN  
Dinyatakan : (B/A) Lulus Yudisium dengan Predikat Sangat Baik  
( ) Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Ujian Ulang  
( ) Tidak Lulus

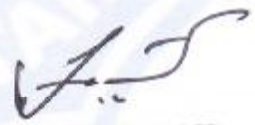
Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Perdata

#### PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

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

  
FAISAL, SH., M.Hum  
NIDN: 0122087502

#### ANGGOTA PENGUJI:

1. FAISAL, SH., M.Hum
2. BURHANUDDIN, SH., M.H
3. FAISAL RIZA, SH., M.H
4. ANDRYAN, SH., M.H

1.   
2.   
3.   
4. 



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

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto: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 – 1 bagi:

**NAMA** : AMRU ACHMAD MUCHROZI  
**NPM** : 1406200309  
**PRODI/BAGIAN** : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA CUCI KENDARAAN TERHADAP HILANGNYA BARANG-BARANG DI DALAM KENDARAAN MILIK KONSUMEN

**PENDAFTARAN** : 29 Maret 2018

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

**SARJANA HUKUM**  
**BAGIAN HUKUM PERDATA**

Diketahui Oleh:  
Dekan

**IDA HANIFAH, SH., M.H**  
NIDN: 0003036001

Pembimbing I

**FAISAL RIZA, SH., M.H**

Pembimbing II

**ANDRYAN, SH., M.H**



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

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)  
Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA** : AMRU ACHMAD MUCHROZI  
**NPM** : 1406200309  
**PRODI/BAGIAN** : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA CUCI  
KENDARAAN TERHADAP HILANGNYA BARANG-  
BARANG DI DALAM KENDARAAN MILIK  
KONSUMEN

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada  
Panitia Ujian

Medan, 28 Maret 2018

Pembimbing I

  
FAISAL RIZA, SH., M.H

Pembimbing II

  
ANDRYAN, SH., M.H



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

## FAKULTAS HUKUM

Unggul, Cerdas, Terpercaya

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

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

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **AMRU ACIIMAD MUCHROZI**  
NPM : 1406200309  
Program : Strata – I  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Bagian : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Cuci  
Kendaraan Terhadap Hilangnya Barang-Barang Di  
Dalam Kendaraan Milik Konsumen

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

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

Medan, Maret 2018

Saya yang menyatakan



AMRU ACHMAD MUCHROZI

## ABSTRAK

### TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA CUCI KENDARAAN TERHADAP HILANGNYA BARANG-BARANG DIDALAM KENDARAAN MILIK KONSUMEN

**AMRU ACHMAD MUCHROZI**  
**NPM.1406200309**

Secara umum dan mendasar, hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang dan/atau jasa) dengan konsumen (pemakai akhir dari barang dan/atau jasa untuk diri sendiri dan keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain.. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya barang-barang milik konsumen, dan untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha jasa cuci kendaraan terhadap hilangnya barang-barang didalam kendaraan milik konsumen.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum yang bersifat deskriptif analisis dan menggunakan jenis penelitian yuridis normatif. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendiskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut. Penelitian ini menggunakan data sekunder dengan mengolah data dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

Berdasarkan hasil penelitian dipahami bahwa Pelayanan jasa merupakan suatu kinerja, penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang. Lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Hal yang lain dikatakan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *car wash* di Bengkel Toyota Perintis Perkasa berdasarkan Pasal 4 huruf a yang menyatakan “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa” dan perlindungan hukum terhadap konsumen jasa Bengkel Toyota Perintis Perkasa berdasarkan Pasal 4 huruf h yang menyatakan “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Serta pertanggungjawaban awal perusahaan dengan meminta maaf kepada pihak pelanggan yang sudah dirugikan oleh karyawan yang lalai dari pihak perusahaan. Diadakan musyawarah mufakat antara pelanggan yang merasa dirugikan dengan pihak perusahaan.

**Kata kunci: Tanggung Jawab, Pelaku Usaha, Jasa Cuci Kendaraan.**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wbr.*

Alhamdulillah Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan, keselamatan dan ilmu pengetahuan yang merupakan amanah, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sebagai sebuah karya ilmiah yang berbentuk skripsi. Shalawat dan salam juga dipersembahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW.

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini yang berjudul **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan Terhadap Hilangnya Barang-Barang Didalam Kendaraan Milik Konsumen”**

Disadari skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan, perhatian dan kasih sayang dari berbagai pihak yang mendukung pembuatan skripsi ini, baik moril maupun materil yang telah diberikan dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih secara khusus dan istimewa diberikan kepada orang yang paling berharga dan berjasa dalam hidup saya, merekalah yang selalu menjadi panutan dan inspirasi bagi saya selama ini yakni **“Ayahanda Zulmar Rahadi dan Ibunda Sri Rismayani”**. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi dan memberikan kesehatan serta rezeki yang berlimpah kepada mereka.

Selanjutnya dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah saya haturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Agussani, M.A.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Ibu Hj. Ida Hanifah, S.H, M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Faisal, S.H, M.Hum. Selaku Wakil Dekan I dan Bapak Zainuddin, S.H, M.H. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Faisal Riza, S.H, M.H selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Andryan, S.H, M.H. selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan penuh perhatian, motivasi dan arahan serta saran dalam membimbing sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
5. Bapak Faisal Riza, S.H, M.H selaku Kepala Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak dan Ibu dosen yang mengajar selama ini di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. Disampaikan juga terima kasih kepada seluruh Staf Biro Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pelayanan administrasi yang sangat bersahaja kepada seluruh mahasiswa.
8. Kepada semua teman seperjuanganku Dwiki Dermawan, Ihsan Abizar, Mhd. Nur Apriady, Febri Adyaksa, Agung Ramadhan, Pempek Medan, terima kasih atas waktu, dukungan dan kebersamaan selama ini.



Akhirnya, saya berharap semoga skripsi ini bermanfaat bukan hanya bagi saya, akan tetapi juga bagi para pembaca. Semoga Allah senantiasa melimpahkan Taufiq dan Hidayah-Nya kepada kita semua.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Medan, Maret 2018

Penulis

Amru Achmad Muchrozi

## DAFTAR ISI

Lembaran Pendaftaran Ujian.....	i
Lembaran Berita Acara Ujian .....	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pernyataan Keaslian.....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	viii
Abstrak.....	x
Bab I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
1. Rumusan Masalah .....	7
2. Manfaat Penelitian.....	8
B. Tujuan Penelitian.....	8
C. Metode Penelitian.....	9
1. Sifat Penelitian .....	9
2. Sumber Data.....	9
3. Alat Pengumpul Data.....	10
4. Analisis Data .....	10
D. Definisi Operasioanal .....	11
Bab II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tanggung Jawab.....	12
B. Perlindungan Konsumen.....	20
C. Barang.....	26

### Bab III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen.....32
- B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hilangnya Barang-  
Barang Milik Konsumen.....44
- C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan Terhadap  
Hilangnya Barang-Barang didalam Kendaraan Milik Konsumen .....56

### Bab IV: KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan .....70
- B. Saran .....71

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Hubungan antara manusia yang satu dengan manusia yang lain maupun hubungan antara manusia dengan *corporatie* atau *corporatie* dengan *corporatie*, antara manusia dan atau *corporatie* dengan penguasa dalam praktik sehari-hari seringkali dapat menimbulkan hubungan hukum, yang mana dalam hubungan hukum tersebut antara yang satu dengan yang lainnya akan menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak.

Berbicara mengenai sistem hukum, walaupun secara singkat, hendaknya harus diketahui terlebih dahulu arti dari sistem itu. Dalam suatu sistem terdapat ciri-ciri tertentu, yaitu terdiri dari komponen-komponen yang satu sama lain berhubungan ketergantungan dan dalam keutuhan organisasi yang teratur serta terintegrasi.<sup>1</sup> Hukum dapat mencapai tujuannya apabila dapat menseimbangkan antara kepastian hukum dan keadilan, atau keserasian antara kepastian yang bersifat umum atau objektif dan penerapan keadilan secara khusus yang bersifat subjektif.<sup>2</sup>

Masyarakat Indonesia yang serba majemuk ini seringkali dalam berhubungan antara pihak yang satu dengan pihak yang lainnya tidaklah sama karena ada yang beretika baik dan ada pula yang beretika tidak baik. Dalam

---

<sup>1</sup> R. Abdoel Djamali. 2001. *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, halaman 65.

<sup>2</sup> Soedjono Dirdjosisworo. 1988. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: CV. Rajawali, halaman 18.

hubungan hukum antara pihak yang satu dengan pihak lainnya apabila sama-sama beretika baik dalam menjalin hubungan hukum umumnya kemungkinan kecil sekali timbulnya masalah karena dalam hubungan hukum dapat diselesaikan dengan kekeluargaan atau perdamaian di luar persidangan.

Adapun dengan adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang hubungan hukum antara pihak yang satu dengan pihak lainnya sudah barang tentu akan berguna untuk mencegah dan mengatasi timbulnya permasalahan yang ada dalam masyarakat. Peraturan perundang-undangan yang mengatur hubungan hukum antara pihak yang satu dengan pihak lainnya disebut hukum positif.

Di samping itu, hukum positif juga berguna untuk mengatur hubungan baik antara orang dengan orang, antara perseorangan dengan penguasa, antara perseorangan dengan badan hukum maupun badan usaha, antara badan hukum atau badan usaha dengan penguasa, dan lain sebagainya.

Pembangunan senantiasa beranjak dari suatu keadaan atau kondisi kehidupan yang kurang baik menuju suatu kehidupan yang lebih baik lagi, dalam rangka mencapai tujuan nasional suatu bangsa untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur serta sejahtera yang merata berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Pembangunan nasional merupakan suatu proses perubahan yang berlangsung secara sadar, terencana dan berkelanjutan dengan sasaran utamanya untuk mendorong terbukanya berbagai peluang usaha terkait dengan produksi dan distribusi barang maupun jasa.

Beberapa usaha yang bisa dibuka antara lain: bengkel modifikasi, bengkel *service*, cuci mobil dan motor, dan lain-lain, salah satu bentuk kegiatan usaha di bidang jasa adalah jasa cuci mobil atau yang sering kita kenal dengan sebutan *car wash*, pemilik perusahaan *car wash* berperan sebagai pelaku usaha dan yang mempunyai kendaraan sebagai konsumen. Membuka usaha *car wash* merupakan salah satu usaha yang menguntungkan sekaligus menyenangkan bagi orang yang hobi mobil, selain jumlah kendaraan akhir-akhir ini semakin banyak karena stabilnya ekonomi kita dan keluarnya mobil-mobil baru dengan harga cukup murah.

Tujuan usaha *car wash* tentu saja untuk mencari untung, pengusaha *car wash* akan mendapatkan keuntungan dari konsumen yang mencuci kendaraannya dan tentunya konsumen juga ingin mendapatkan pelayanan yang baik pula dari pelaku usaha tersebut. Selain bertujuan untuk bisnis atau mencari untung demi kelangsungan hidup perusahaan, pengusaha *car wash* seharusnya juga berusaha memberikan kepuasan terhadap konsumen dan bukan hanya memprioritaskan keuntungan semata.

*Car Wash* selain keberadaannya membantu pemilik kendaraan yang tidak mempunyai waktu luang untuk mencuci mobilnya sendiri di rumah, teknis peralatan dan tenaga kerja yang cukup memadai, serta memiliki lokasi usaha yang strategis. Pelayanan yang diberikan oleh *car wash* tidak selamanya bisa menjamin kepuasan pihak konsumen, dalam beberapa hal tertentu ada saja masalah-masalah yang muncul yang mengakibatkan keluhan-keluhan pada pihak konsumen, salah satunya adalah barang yang hilang di dalam mobil.

Secara umum dan mendasar, hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang dan/atau jasa) dengan konsumen (pemakai akhir dari barang dan/atau jasa untuk diri sendiri dan keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain.

Produsen sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen, tidak mungkin produsen dapat terjamin keberlangsungan usahanya. Sebaliknya, konsumen kebutuhannya sangat bergantung dari hasil produksi produsen. Saling ketergantungan karena kebutuhan tersebut dapat menciptakan suatu hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan sepanjang masa, sesuai dengan tingkat ketergantungan akan kebutuhan yang tidak terputus-putus.

Hubungan antara produsen dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi pada pemasaran dan penawaran. Rangkaian kegiatan tersebut merupakan rangkaian perbuatan dan perbuatan hukum yang tidak mempunyai akibat hukum dan yang mempunyai akibat hukum baik terhadap semua pihak maupun hanya terhadap pihak tertentu saja.

Perlunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Proses sampai akhir produksi barang atau jasa dilakukan tanpa campur tangan konsumen sedikit pun. Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung, hukum

ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab. Namun, semua tujuan tersebut hanya dapat dicapai bila hukum perlindungan konsumen dapat diterapkan secara konsekuen. Untuk mewujudkan harapan tersebut, perlu dipenuhi beberapa persyaratan minimal, antara lain:<sup>3</sup>

1. Hukum perlindungan konsumen harus adil bagi konsumen maupun produsen, jadi tidak hanya membebani produsen dengan tanggung jawab, tetapi juga melindungi hak-haknya untuk melakukan usaha dengan jujur.
2. Aparat pelaksana hukumnya harus dibekali dengan sarana yang memadai dan disertai dengan tanggung jawab.
3. Peningkatan kesadaran konsumen akan hak-haknya.
4. Mengubah sistem nilai dalam masyarakat ke arah sikap tindak yang mendukung pelaksanaan perlindungan konsumen.

Hubungan antara produsen dan konsumen yang bersifat massal menciptakan hubungan secara individu/personal sebagai hubungan hukum yang spesifik. Hubungan hukum yang spesifik ini sangat bervariasi, yang sangat dipengaruhi oleh berbagai keadaan.<sup>4</sup>

Berdasarkan uraian di atas, maka saya tertarik untuk mengkaji judul dalam penelitian ini yakni: **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan Terhadap Hilangnya Barang-Barang didalam Kendaraan Milik Konsumen”**

---

<sup>3</sup> “UUPK” melalui, [www.repository.usu.ac.id](http://www.repository.usu.ac.id), diakses pada tanggal 25 Januari 2018 pkl 12.23 wib.

<sup>4</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 10-11.



## 1. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan kelanjutan dari latar belakang atau pendahuluan, yaitu menentukan dan atau memilih masalah yang hendak dipecahkan melalui penelitiannya.<sup>5</sup> Masalah yang dirumuskan berdasarkan uraian diatas dapat ditarik permasalahan yang akan menjadi batasan pembahasan dari penelitian, adapun rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Bagaimana Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen?
- b. Bagaimana Perlindungan Hukum bagi konsumen atas hilangnya barang-barang milik konsumen?
- c. Bagaimana Tanggung Jawab pelaku usaha jasa cuci kendaraan terhadap hilangnya barang-barang di dalam kendaraan milik konsumen?

## 2. Faedah Penelitian

Adapun yang diharapkan menjadi faedah dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Secara Teoritis

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

- b. Secara Praktis

Penelitian ini berfaedah bagi kepentingan negara, bangsa dan masyarakat dalam prinsip ilmu Hukum Perdata sebagai bahan bacaan dan

---

<sup>5</sup> Beni Ahmad Saebani. 2008. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Pustaka setia, halaman 72.

atau rujukan terkait Tanggung jawab pelaku usaha jasa cuci kendaraan terhadap hilangnya barang-barang kendaraan konsumen.

## **B. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen.
- b. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya barang-barang milik konsumen.
- c. Untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha jasa cuci kendaraan terhadap hilangnya barang-barang didalam kendaraan milik konsumen.

## **C. Metode Penelitian**

Penulisan yang baik diperlukan ketelitian dan kecermatan yang memfokuskan pada penelitian ini. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi:

### **1. Sifat Penelitian**

Sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji, serta menggunakan jenis penelitian yuridis normatif yaitu pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang

berhubungan dengan penelitian ini. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendiskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.

## **2. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini hanya menggunakan sumber data skunder yang terdiri dari studi lapangan:

- a. Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat. Dalam penelitian ini digunakan: Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan-peraturan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
- b. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer berupa buku-buku dan karya ilmiah.
- c. Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder berupa bahan dari internet.

## **3. Alat Pengumpul Data**

Alat pengumpul data yang digunakan studi dokumen (*library research*) seperti perundang-undangan, karya ilmiah, buku-buku dan bahan lainnya yang relevan dengan topik penelitian dan melakukan wawancara dengan pihak Bengkel Toyota Perintis Perkasa.

#### 4. Analisis Data

Untuk memberikan penilaian terhadap penelitian ini, maka dimanfaatkan data yang terkumpul. Kemudian data tersebut ditelaah dan dijadikan sebagai acuan pokok dalam pemecahan masalah akan diuraikan dengan mempergunakan analisis kualitatif.

#### D. Definisi Operasioanal

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi/konsep-konsep khusus yang akan diteliti.<sup>6</sup>

1. Tanggung jawab adalah keadaan dimana dimana wajib menanggung segala sesuatu, sehingga berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.
2. Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan 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.<sup>7</sup>
3. Jasa atau layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Fakultas Hukum. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Medan: Fakultas Hukum, halaman 5.

<sup>7</sup> Pengertian pelaku usaha serta hak dan kewajiban pelaku usaha melalui [www.jurnalhukum.com](http://www.jurnalhukum.com). Diakses pada hari rabu tanggal 13 desember 2017, pukul 14.00 wib.

<sup>8</sup> Jasa, melalui <https://id.m.wikipedia.org>. diakses pada hari Jumat 15 Desember 2017, pukul 13.00 wib.

4. Pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op Cit.*, halaman 27.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tanggung Jawab

##### 1. Pengertian Tanggung Jawab

Pengertian tanggung jawab sangat luas, menurut Peter Salim, pengertian tanggung jawab dapat dikelompokkan menjadi tiga dalam arti *accountability*, *responsibility*, dan *liability*. Tanggung jawab dalam arti *accountability* biasanya berkaitan dengan keuangan atau pembukuan atau yang berkaitan dengan pembayaran. Disamping itu *accountability* dapat diartikan sebagai kepercayaan. Tanggung jawab dalam arti *responsibility* dapat diartikan sebagai ikut memikul beban, akibat suatu perbuatan.<sup>10</sup>

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

---

<sup>10</sup> “tanggung jawab” melalui, <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051198-3-Bab%202.pdf>, diakses pada tanggal 7 Januari 2018, pukul 13.00 wib.

atas namanya. Tanggung jawab *liability* dapat diartikan kewajiban membayar ganti kerugian yang diderita.<sup>11</sup>

## 2. Prinsip-prinsip Tanggung Jawab

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting, dalam kasus-kasus pelanggaran. Diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:<sup>12</sup>

### a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

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

---

<sup>11</sup> “tanggung jawab” melalui, <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051198-3-Bab%202.pdf>, diakses pada tanggal 7 Januari 2018, pukul 13.00 wib.

<sup>12</sup> “tanggung jawab” melalui, <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051198-3-Bab%202.pdf>, diakses pada tanggal 7 Januari 2018, pukul 13.00 wib.

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 bertentangan dengan kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

Secara *common sense*, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Mengenai pembagian beban pembuktiannya, asas ini mengikuti ketentuan Pasal 163 *Herziene Indonesische Reglement* (HIR) atau Pasal 283 *Rechtsreglement Buitengewesten* (Rbg) dan Pasal 1865 KUH Perdata, dikatakan bahwa barangsiapa yang mengakui mempunyai suatu hak, harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu (*actorie incumbit probatio*).

Ketentuan di atas sesuai dengan teori umum dalam hukum acara, yaitu asas *audi et alterm partem* atau asas kedudukan yang sama antara semua pihak yang berperkara. Perkara yang perlu diperjelas dalam prinsip ini adalah subjek pelaku kesalahan pada Pasal 1367 KUH Perdata. Dalam doktrin hukum dikenal asas *vicarious liability* dan *corporate liability*.<sup>13</sup>

*Vicarious liability* (atau disebut juga *respondeat superior, let the answer*), mengandung pengertian, majikan bertanggung jawab atas kerugian pihak lain yang ditimbulkan oleh orang-orang/ karyawan yang berada di bawah pengawasannya. Jika karyawan itu dipinjamkan ke pihak lain, maka tanggung jawabnya beralih pada si pemakai karyawan tadi.

---

<sup>13</sup> “tanggung jawab” melalui, <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051198-3-Bab%202.pdf>, diakses pada tanggal 7 Januari 2018, pukul 13.00 wib.



*Corporate liability* pada prinsipnya memiliki pengertian yang sama dengan *vicarious liability*. Pada dasarnya, lembaga (korporasi) yang menaungi suatu kelompok pekerja mempunyai tanggung jawab terhadap tenaga-tenaga yang dipekerjakannya. Sebagai contoh, dalam hubungan hukum antara rumah sakit dan pasien, semua tanggung jawab atas pekerjaan tenaga medik dan paramedik dokter adalah menjadi beban tanggung jawab rumah sakit tempat mereka bekerja. Prinsip ini diterapkan tidak saja untuk karyawan organiknya (digaji oleh rumah sakit), tetapi untuk karyawan monorganik (misalnya dokter yang dikontrak kerja dengan pembagian hasil). Jika suatu korporasi (misalnya rumah sakit) memberi kesan kepada masyarakat (pasien), orang yang bekerja di situ (dokter, perawat, dan lain-lain) adalah karyawan yang tunduk di bawah perintah/koordinasi korporasi tersebut, maka sudah cukup syarat bagi korporasi itu wajib bertanggung jawab terhadap konsumennya.

b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya, dikenal empat variasi:<sup>14</sup>

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

---

<sup>14</sup> “tanggung jawab” melalui, <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051198-3-Bab%202.pdf>, diakses pada tanggal 7 Januari 2018, pukul 13.00 wib.

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

Dasar pemikiran dari teori beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat dengan kehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.

c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

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

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

d. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). *Strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. *Absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu, terdapat pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability*, hubungan itu harus ada, sementara pada *absolute liability*, hubungan itu tidak selalu ada. Pada *absolute liability*, dapat saja si tergugat yang dimintai pertanggungjawaban itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut (misalnya

dalam kasus bencana alam). Menurut R.C. Hoerber *et.al.*, prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena, konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks, diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya. Asas ini dapat memaksa produsen lebih hati-hati.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab ini dikenal sebagai *Product liability*. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkan. Gugatan *product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal:<sup>15</sup>

- 1) melanggar jaminan (*breach of warranty*), misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang tertera dalam kemasan produk;
- 2) ada unsur kelalaian (*negligence*), yaitu produsen lalai memenuhi standar pembuatan obat yang baik;
- 3) menerapkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Dalam penerapan tanggung jawab mutlak terletak pada *risk liability*. Dalam *risk liability*, kewajiban mengganti rugi dibebankan kepada pihak yang menimbulkan resiko adanya kerugian itu. Namun, penggugat (konsumen) tetap diberikan beban pembuktian, walaupun tidak sebesar si tergugat. Dalam hal ini, ia

---

<sup>15</sup> “tanggung jawab” melalui, <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051198-3-Bab%202.pdf>, diakses pada tanggal 7 Januari 2018, pukul 13.00 wib.

hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku usaha (produsen) dan kerugian yang dideritanya. Selebihnya dapat digunakan prinsip *strict liability*.

e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Seperti dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan bila film yang ingin dicuci/dicetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.<sup>16</sup>

## **B. Perlindungan Konsumen**

### **1. Konsep Perlindungan Hukum**

Hukum Perlindungan Konsumen adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan

---

<sup>16</sup> “tanggung jawab” melalui, <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051198-3-Bab%202.pdf>, diakses pada tanggal 7 Januari 2018.

sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.

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

Pengertian Konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK adalah “setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sementara itu, pengertian Pelaku Usaha dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK 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”.

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

- a. Membuat peraturan (*by giving regulation*), bertujuan untuk:
  - 1) Menjamin hak dan kewajiban;
  - 2) Menjamin hak-hak para subyek hukum.

---

<sup>17</sup> Wahyu Sasongko. 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: UNILA, halaman 31.

- b. Menegakkan peraturan (*by law enforcement*) melalui:
- 1) Hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah (*preventive*) terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, dengan perijinan dan pengawasan;
  - 2) Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (*repressive*) pelanggaran UUPK, dengan mengenakan sanksi pidana dan hukuman;
  - 3) Hukum perdata yang berfungsi memulihkan hak (*curative; recovery; remedy*), dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.

## **2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Asas perlindungan konsumen dalam Pasal 2 UUPK, yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam

penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi dan digunakan.

- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK bertujuan untuk:

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

Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Tujuan hukum



perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab.<sup>18</sup>

### **3. Hak dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha**

Hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK, yaitu:

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

Kewajiban konsumen dalam Pasal 5 UUPK, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

---

<sup>18</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Op. Cit.*, halaman 9.

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak pelaku usaha dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK, yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- c. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- d. Memberikan kompensasi, ganti rugi, apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

#### **4. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen**

Hubungan antara produsen dengan konsumen dilaksanakan dalam rangka jual beli. Jual beli sesuai Pasal 1457 KUHPerdara adalah suatu perjanjian sebagaimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

Dalam pengertian ini, terdapat unsur-unsur: perjanjian, penjual dan pembeli, harga, dan barang.

Ketentuan dalam hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen terdapat hubungan kontraktual (perjanjian). Jika produk menimbulkan kerugian pada konsumen, maka konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada produsen atas dasar tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*). Seiring dengan revolusi industri, transaksi usaha berkembang ke arah hubungan yang tidak langsung melalui suatu distribusi dari pelaku usaha, disalurkan atau didistribusikan kepada agen, lalu ke pengecer baru sampai konsumen. Dalam hubungan ini tidak terdapat hubungan kontraktual (perjanjian) antara produsen dan konsumen.<sup>19</sup>

Akibat hukum akan muncul apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan konsumen akan melakukan keluhan (*complain*) apabila hasil yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian pada saat transaksi jual beli yang telah dilakukan. Dalam suatu kontrak atau perjanjian apabila pelaku usaha dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka pelaku usaha telah melakukan prestasi, tetapi jika pelaku usaha telah lalai dan tidak dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka akan timbul wanprestasi.<sup>20</sup>

Wanprestasi atau cedera janji adalah tidak terlaksananya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang telah disepakati didalam kontrak. Tindakan wanprestasi ini membawa konsekuensi timbulnya hak dari pihak yang dirugikan, menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti

---

<sup>19</sup> Anonymous, "Hubungan Antara Konsumen dan Produsen", melalui [www.soemali.dosen.narotama.ac.id](http://www.soemali.dosen.narotama.ac.id), diakses Senin, 5 Januari 2018, Pukul 15.09 wib.

<sup>20</sup> *Ibid.*

rugi atau penggantian. Ada tiga macam bentuk wanprestasi yaitu: wanprestasi tidak memenuhi prestasi, wanprestasi terlambat memenuhi prestasi, dan wanprestasi tidak sempurna memenuhi prestasi.<sup>21</sup>

### **C. Barang**

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

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”.

Produk merupakan sesuatu yang dapat dirasakan manfaatnya oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Perusahaan dituntut untuk menciptakan suatu produk yang sesuai dengan permintaan konsumen. Pengertian produk menurut Agus Ahyari “Produk adalah hasil dari kegiatan produksi yang mempunyai wujud tertentu, mempunyai sifat-sifat fisik dan kimia tertentu”. Menurut Philip Kotler dalam bukunya manajemen pemasaran (2002:448) “Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke suatu pasar untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan”.

---

<sup>21</sup> *Ibid.*

Philip Kotler dalam bukunya Manajemen Pemasaran mengklasifikasikan produk menjadi 3 macam berdasarkan karakteristik produk tersebut, yaitu:<sup>22</sup>

1. Daya tahan dan keberwujudan

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

- a. Barang yang tidak tahan lama (*non durable goods*), yaitu barang berwujud yang biasanya dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali penggunaan, misalnya makanan, sabun, bir, minyak tanah, kertas tisu, dan sebagainya.
- b. Barang tahan lama (*durable goods*), yaitu barang berwujud yang biasanya dapat digunakan berkali-kali, contohnya seperti meja, kursi, mobil, mesin, pakaian, dan sebagainya.
- c. Jasa (*service*), jasa bersifat tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, dan mudah habis, contohnya mencakup potongan rambut, reparasi.

2. Klasifikasi Barang Konsumen

Produk dapat diklasifikasikan menjadi 4 macam :

- a. Barang *Convenience*, adalah barang-barang yang biasanya sering dibeli konsumen, segera dan dengan usaha minimum, contohnya meliputi produk tembakau surat kabar, sabun.
- b. Barang *Shopping*, merupakan barang-barang yang karakteristiknya dibandingkan, berdasarkan kesesuaian, kualitas, harga dan gaya dalam proses pemilihan, dan pembelian, contohnya meliputi meja, kursi, pakaian, peralatan rumah tangga.

---

<sup>22</sup> “produk” melalui, <http://digilib.unimus.ac.id/files/disk1/115/jtptunimus-gdl-kistyansub-5742-3-babii.pdf>, diakses pada tanggal 23 Januari 2018.

- c. Barang Khusus (*Special goods*), adalah barang-barang dengan karakteristik unik atau identifikasi merek dimana untuk memperoleh barang-barang itu sekelompok pembeli yang cukup besar bersedia melakukan usaha khusus untuk membelinya, contohnya meliputi merek dan jenis barang mewah, mobil, komponen stereo.
- d. Barang *unsought*, adalah barang-barang yang tidak diketahui konsumen atau diketahui namun secara normal konsumen tidak berfikir untuk membelinya, contohnya detektor asap, pengolah makanan, batu nisan, tanah kuburan, ensiklopedia.

### 3. Klasifikasi Barang Industri

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

- a. Barang baku dan suku cadang (*material and part*), adalah barang-barang yang sepenuhnya memasuki produk yang dihasilkan. Barang-barang itu terbagi menjadi dua kelas, yaitu:
  - 1) Bahan mentah, yaitu produk pertanian (misalnya gandum, kapas, ternak, buah, dan sayuran) dan produk alam (misalnya ikan, kayu, minyak mentah, biji besi).
  - 2) Bahan baku dan suku cadang hasil manufaktur, yaitu bahan baku komponen (misalnya besi, benang semen, semen, kabel) dan suku cadang komponen (misalnya motor kecil, ban, cetakan).

- b. Barang Modal (*capital items*) adalah barang-barang tahan lama yang memudahkan pengembangan atau pengolahan produk akhir, meliputi instalasi dan peralatan.
- c. Perlengkapan dan jasa bisnis, adalah barang dan jasa tidak tahan lama yang membantu pengembangan atau pengolahan produk akhir. Barang-barang itu dibagi dalam dua jenis:
  - 1) Perlengkapan operasi (misalnya pelumas, batu bara, kertas tulis, pensil) atau barang untuk pemeliharaan dan perbaikan (misalnya cat, paku, sapu)
  - 2) Jasa bisnis, meliputi jasa pemeliharaan dan perbaikan (misalnya pembersihan jendela, reparasi mesin) dan jasa konsultasi bisnis (misalnya konsultasi manajemen, hukum, periklanan).

#### **D. Wanprestasi**

Wanprestasi (*default* atau *non fulfilment*, ataupun yang disebutkan juga dengan istilah *breach of contract*) yang dimaksudkan adalah tidak dilaksanakan prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak terhadap pihak-pihak tertentu seperti yang dimaksudkan dalam kontrak yang bersangkutan.

Salah satu sumber perikatan adalah perjanjian, dengan demikian perjanjian melahirkan perikatan. Perjanjian yang dibuat harus memperhatikan empat syarat utama yang ditetapkan oleh Pasal 1320 KUH Perdata agar dapat dikatakan sah, yaitu :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu hal tertentu

#### 4. Suatu sebab yang halal

Perikatan menurut Subekti adalah: “Suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.”<sup>23</sup>

Menurut Pasal 1234 KUH Perdata ada tiga macam perikatan, yaitu:

1. Perikatan untuk berbuat sesuatu
2. Perikatan untuk menyerahkan sesuatu
3. Perikatan untuk tidak berbuat sesuatu

Berdasarkan pengertian dari Subekti, maka dalam suatu perikatan akan menimbulkan prestasi (kewajiban) dan kontraprestasi (hak). Prestasi adalah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh debitur yang merupakan hak dari kreditur untuk melakukan penuntutan terhadap prestasi tersebut. Prestasi terdapat dalam perjanjian sepihak artinya prestasi itu hanya ada pada satu pihak ataupun dalam perjanjian timbal balik, bahwa masing-masing pihak mempunyai prestasi yang harus dipenuhi.

Menurut kamus hukum, wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cedera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian. Adapun seseorang debitur dapat dikatakan telah wanprestasi ada 4 macam yaitu:

1. Sama sekali tidak memenuhi prestasi
2. Tidak tunai memenuhi prestasi
3. Terlambat memenuhi prestasi

---

<sup>23</sup> Subekti. 2005. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, halaman 1.



#### 4. Keliru memenuhi prestasi

Wanprestasi baru terjadi jika debitur dinyatakan telah lalai untuk memenuhi prestasinya, atau dengan kata lain wanprestasi ada kalau debitur tidak dapat membuktikan bahwa ia telah melakukan wanprestasi itu di luar kesalahannya atau karena keadaan memaksa. Apabila dalam pelaksanaan pemenuhan prestasi tidak ditentukan tenggang waktunya, maka seorang kreditur dipandang perlu untuk memperingatkan debitur agar ia memenuhi kewajibannya, yang disebut somasi.

Somasi harus diajukan secara tertulis yang menerangkan apa yang dituntut, atas dasar apa, serta pada saat kapan diharapkan pemenuhan prestasi. Hal ini beruna bagi kreditur apabila ingin menuntut debitur di muka pengadilan. Dalam gugatan inilah somasi menjadi alat bukti bahwa debitur betul-betul telah melakukan wanprestasi.

Berdasarkan adanya wanprestasi tersebut, maka kreditur dapat menuntut debitur melaksanakan prestasi, ataupun kreditur dapat meminta debitur membayar ganti rugi kepada kreditur. Kreditur juga dapat meminta keduanya, yaitu pemenuhan prestasi beserta ganti rugi. Ganti kerugian yang dapat dituntut oleh kreditur kepada debitur yaitu:

1. Kerugian yang telah dideritanya, yaitu berupa penggantian biaya-biaya kerugian.

Kerugian adalah berkurangnya harta kekayaan disebabkan adanya kerusakan atau kerugian.

2. Keuntungan yang sedianya akan diperoleh, seperti yang tertera dalam Pasal 1246 KUH Perdata, yang ditujukan kepada bunga-bunga.

Bunga-bunga adalah keuntungan yang akan dinikmati kreditur.

Menurut Pasal 1249 KUH Perdata ditentukan bahwa penggantian kerugian yang disebabkan wanprestasi hanya ditentukan dalam bentuk uang. Dewasa ini, menurut para ahli dan berdasarkan yurisprudensi, kerugian dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu:

1. Ganti rugi materiil

Suatu kerugian yang diderita kreditur dalam bentuk uang, kekayaan atau benda.

2. Ganti rugi imateriil

Suatu kerugian yang diderita oleh kreditur yang tidak bernilai uang, seperti rasa sakit, mukanya pucat dan lain-lain.

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen

Hubungan hukum (*rechtsbetrekkingen*) adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban dipihak yang lain. Dalam hubungan hukum ini, hak dan kewajiban pihak yang satu akan berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain, dengan demikian hukum memberikan suatu hak kepada subyek hukum untuk berbuat sesuatu atau menuntut sesuatu yang diwajibkan oleh hak tersebut dalam perjanjian. Pada akhirnya terlaksananya perjanjian itu dijamin oleh hukum. Setiap hubungan hukum mempunyai 2 segi yaitu hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban ini keduanya timbul dari suatu peristiwa hukum dan lenyapnya pun bersamaan. Unsur-unsur hubungan hukum setidaknya ada 3 hal yaitu adanya para pihak, obyek dan hubungan antara pemilik hak dan pengembalian kewajiban atau adanya hubungan atas obyek yang bersangkutan dalam sebuah perjanjian itu sendiri.<sup>24</sup>

Kehadiran hukum dalam masyarakat di antaranya adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bisa bertubrukan satu sama lain itu oleh hukum diintegrasikan sedemikian rupa sehingga tubrukan-tubrukan itu bisa ditekan sekecil-kecilnya. Pengorganisasian kepentingan-kepentingan itu dilakukan dengan membatasi dan melindungi

---

<sup>24</sup> Anwar Afandi, "Peristiwa Hukum, Hubungan Hukum, dan Obyek Hukum Dalam Hukum Adat", diakses melalui, <http://yvlyk003.blogspot.com/2014/01/peristiwa-hukum-hubungan-hukum-dan.html>, pada tanggal 10 Februari 2018 pukul 20.15.

kepentingan-kepentingan tersebut. Memang, dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi kepentingan dilain pihak.<sup>25</sup>

Perjanjian sering kali dilakukan oleh semua orang yang mempunyai kepentingan dengan orang lain. Hukum perjanjian diatur di dalam Buku III KUHPerdara yang mengatur perikatan, karena perjanjian merupakan salah satu peristiwa yang melahirkan hubungan hukum dalam lapangan harta kekayaan antara dua pihak yang satu pihak ada hak dan di lain pihak ada kewajiban. KUHPerdara telah menjelaskan pengertian perjanjian Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi: “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

Rumusan Pasal 1313 KUHPerdara tersebut menegaskan kembali bahwa perjanjian mengakibatkan seseorang mengikatkan dirinya terhadap orang lain, artinya lahirlah suatu kewajiban atau prestasi dari satu atau lebih kepada satu atau lebih lainnya, yang berhak atas prestasi tersebut. Rumusan tersebut memberikan konsekuensi hukum bahwa suatu perjanjian akan selalu ada dua pihak, dimana satu pihak wajib berprestasi disebut debitur. Pihak lainnya berhak atas prestasi disebut kreditur.

Ada dua macam perjanjian menurut namanya, yaitu perjanjian *nominaat* (bernama) dan perjanjian *innominat* (tidak bernama):<sup>26</sup>

#### 1. Perjanjian Bernama (*nominaat*)

---

<sup>25</sup> Satjipto Rahardjo. 2006. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, halaman 53.

<sup>26</sup> “Jenis-Jenis Perjanjian” melalui, <http://hukumonline.com/2013/06/jenis-jenis-perjanjian.html>, diakses pada tanggal 10 Februari 2018 Pukul 22.00.

Istilah kontrak nominat merupakan terjemahan dari *nominaat contract*. Kontrak nominaat sama artinya dengan penjualan bernama atau *benoemde* dalam bahasa Belanda. Kontrak nominaat merupakan perjanjian yang dikenal dan terdapat dalam Pasal 1319 KUHPerdara yang berbunyi: “Semua perjanjian, baik yang mempunyai nama khusus, maupun yang tidak dikenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan umum yang termuat dalam bab ini dan bab yang lalu”

## 2. Perjanjian Tidak Bernama (*innominaat*)

Perjanjian tidak bernama merupakan perjanjian yang timbul, tumbuh, hidup dan berkembang dalam masyarakat. Jenis perjanjian tidak bernama merupakan perjanjian-perjanjian yang tidak diatur di dalam KUHPerdara, tetapi terdapat di dalam masyarakat. Jumlah perjanjian ini tidak terbatas dengan nama yang disesuaikan dengan kebutuhan pihak-pihak yang mengadakannya.

Salah satu jenis perjanjian bernama adalah perjanjian pelayanan jasa sebagaimana diatur pada Pasal 1601 KUHPerdara yang berbunyi:

“Selain perjanjian-perjanjian untuk melakukan sementara jasa-jasa, yang diatur oleh ketentuan-ketentuan yang khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan jika itu tidak ada, oleh kebiasaan, maka adalah dua macam perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk melakukan pekerjaan bagi pihak yang lainnya dengan menerima upah, perjanjian perburuhan dan pemborongan pekerjaan.”

Pelayanan jasa merupakan suatu kinerja, penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang. Lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Hal yang lain dikatakan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat

ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan ini merupakan bentuk dari perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Pengertian jasa berdasarkan pada KUHPerdara tidak berbeda dalam pengertian jasa menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah ada sendiri mengenai pengertiannya, namun jasa dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak boleh bertentangan dengan Undang-Undang yang lainnya.

Pengertian Jasa menurut Pasal 1 angka 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen berbunyi: “Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.

Berdasarkan dengan istilah “secara sah” pembentuk undang-undang menunjukkan bahwa pembuatan perjanjian harus memenuhi syarat-syarat yang ditentukan. Semua persetujuan yang dibuat menurut hukum atau secara sah (Pasal 1320 KUHPerdara) adalah mengikat sebagai undang-undang terhadap para pihak. Disini tersimpul realisasi asas kepastian hukum.<sup>27</sup>

Pasal 1320 KUHPerdara, berbunyi:

“Untuk sahnya perjanjian diperlukan 4 syarat”, yaitu:

1. Ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak yang membuat perjanjian;
2. Kecapakan pihak-pihak yang membuat perjanjian;
3. Ada suatu hal tertentu;
4. Ada suatu sebab yang halal.”

---

<sup>27</sup> Mariam Darus Badruzaman, 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, halaman 82.

Berikut mengenai penjelasan terhadap syarat-syarat Pasal 1320

KUHPerdata:

#### 1. Kesepakatan

Suatu syarat yang logis, karena dalam perjanjian setidaknya-tidaknya ada dua orang yang saling berhadap-hadapan dan mempunyai kehendak yang saling mengisi. Orang dikatakan telah memberikan persetujuannya/sepakatnya kalau orang memang menghendaki apa yang disepakati. Dengan demikian, sepakat sebenarnya merupakan pertemuan antara dua kehendak, dimana kehendak orang yang satu saling mengisi dengan apa yang dikehendaki pihak lain.

Kehendak seseorang baru nyata bagi pihak lain kalau kehendak tersebut dinyatakan atau diutarakan, jadi perlu ada pernyataan kehendak. Pernyataan kehendak tersebut merupakan pernyataan bahwa ia menghendaki timbulnya hubungan hukum.

#### 2. Kecakapan

Untuk mengadakan perjanjian, para pihak harus cakap, namun dapat saja terjadi bahwa para pihak yang mengadakan perjanjian adalah tidak cakap menurut hukum. Cakap adalah mereka yang telah berumur 21 tahun, atau sebelum berumur 21 tahun tetapi telah pernah menikah (Pasal 330 KUHPerdata).

Sementara itu, dalam Pasal 1330 KUHPerdata, ditentukan bahwa tidak cakap membuat suatu perjanjian, yaitu:

- a. Orang yang belum dewasa;

- b. Mereka yang ditaruh dibawah pengampuan;
- c. Orang-orang perempuan, dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

Perjanjian tersebut menjadi bukti adanya hubungan atau transaksi antara konsumen dan produsen sebagai dasar pemenuhan hak dan kewajiban diantara mereka. Jika syarat 1 dan 2 tidak terpenuhi maka akibatnya adalah perjanjian dapat dibatalkan.

### 3. Hal tertentu

Obyek perjanjian adalah prestasi yang menjadi pokok perjanjian yang bersangkutan, bisa merupakan suatu perilaku tertentu, memberikan sesuatu, melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Syarat bahwa obyek perjanjian (prestasi) itu harus tertentu atau dapat ditentukan, gunanya adalah untuk menetapkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak. Sehingga jika timbul perselisihan dalam pelaksanaan perjanjian dapat dipergunakan sebagai bukti. Perjanjian tanpa "suatu hal tertentu" adalah batal demi hukum.

### 4. Sebab yang Halal

Suatu hal tertentu merupakan pokok dari perjanjian, atau merupakan prestasi yang dipenuhi dalam suatu perjanjian. Disamping itu, pokok dari perjanjian isinya harus halal, sebab isi perjanjian itulah yang akan dilaksanakan. Apabila syarat 3 dan 4 tidak terpenuhi maka akibatnya adalah perjanjian batal demi hukum.



Pasal 1338 KUHPerdara, berbunyi:

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.”

Pasal 1339 KUHPerdara, berbunyi: “Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang”

Subyek hukum dalam suatu perjanjian, atau pihak-pihak dalam suatu perjanjian. Pada umumnya, subyek perjanjian ada dua macam yaitu seorang manusia atau badan hukum yang mendapat beban kewajiban untuk sesuatu dan seorang manusia atau badan hukum yang mendapat hak atas pelaksanaan kewajiban itu, biasa disebut dengan kreditur dan debitur.

Aturan mengenai subyek perjanjian terdapat dalam Pasal 1315 yang berbunyi “Pada umumnya tak seorang dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji dari pada untuk dirinya sendiri.”

Pasal 1315 KUHPerdara mengandung pengertian bahwa para pihak tidak boleh mempunyai tujuan untuk atau mengikutsertakan orang lain atau mengikat pihak ketiga selain daripada mereka sendiri. Suatu perjanjian hanya berlaku dan mengikat para pihak yang membuatnya.

Berkaitan dengan hak dan kewajiban para pihak khususnya hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha kita perlu menyimak lebih jauh apa yang ditentukan dalam Pasal 1601 KUHPerdara yang menyatakan sebagai berikut:

“Selain perjanjian-perjanjian untuk melakukan sementara jasa-jasa, yang diatur oleh ketentuan-ketentuan yang khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan jika itu tidak ada, oleh kebiasaan, maka adalah dua macam perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk melakukan pekerjaan bagi pihak yang lainnya dengan menerima upah, perjanjian perburuhan dan pemborongan pekerjaan”

Mengacu pada ketentuan yang ada dalam KUHPerdara diatas, khususnya berkaitan dengan kalimat “yang diatur oleh ketentuan-ketentuan yang khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan”. Maka dapat dikatakan bahwa dalam perjanjian untuk melakukan sementara jasa-jasa yang diadakan di Bengkel Toyota Perintis Perkasa. Hak dan kewajiban pihak-pihak itu bersandar pada syarat-syarat yang telah diperjanjikan di Bengkel Toyota Perintis Perkasa, yaitu:

#### Hak-hak Pelanggan:

1. Pelanggan harus mendapatkan ganti kerugian bilamana terjadi kerusakan yang disebabkan oleh pihak perusahaan;
2. Memperoleh bukti transaksi pada nota pembayaran;
3. Mendapatkan pelayanan yang terbaik;
4. Menyampaikan keluhannya jika terjadi kerusakan pada kendaraannya.

#### Kewajiban Pelaku Usaha:

1. Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan;
2. Mempromosikan barang-barang yang dijual selain cuci mobil dan cuci motor;
3. Memberikan fasilitas kepada pelanggan;
4. Memberikan ganti rugi;
5. Perusahaan harus mempunyai dokumentasi setiap transaksi.

Tanggung jawab merupakan realisasi dari kewajiban terhadap pihak lain. Untuk merealisasikan kewajiban tersebut perlu ada pelaksanaan, hasilnya adalah

terpenuhinya hak pihak lain secara sempurna atau tidak sempurna. Dikatakan terpenuhi secara sempurna apabila kewajiban itu dilaksanakan tidak sebagaimana mestinya sehingga pihak lain memperoleh haknya sebagaimana mestinya pula (pihak yang dirugikan). Hal ini menimbulkan masalah, yaitu siapa yang bertanggung jawab artinya siapa yang wajib memikul beban kerugian itu, pihak debitur atau kreditur, pihak konsumen atau pengusaha.

Pertanggung jawaban ini hak pihak lain diperoleh sebagaimana mestinya (haknya dipulihkan). Jika pihak yang mempunyai kewajiban tidak melaksanakan kewajibannya, ia dikatakan tidak bertanggung jawab. Masalah tanggung jawab dirumuskan di dalam syarat-syarat perjanjian. Dalam rumusan tersebut terdapat tanggung jawab yang menjadi beban konsumen dan yang menjadi beban pengusaha. Apabila ditelaah secara cermat, beban tanggung jawab konsumen lebih ditonjolkan daripada beban tanggung jawab pengusaha. Bahkan pengusaha berusaha keras supaya terbebas dari tanggung jawab, keadaan ini dirumuskan sedemikian rapi di dalam syarat-syarat perjanjian, sehingga dalam waktu relatif singkat kurang dapat dipahami oleh konsumen ketika membuat perjanjian dengan pengusaha.

Perkembangan di bidang ekonomi dan industri yang begitu pesat serta kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan, memberikan peluang kepada setiap orang untuk membuka usaha yang bergerak dalam bidang jasa, yaitu:

1. Jasa Pendidikan;
2. Jasa Cuci Mobil;
3. Jasa Pengangkutan;

4. Jasa Perhotelan;
5. Jasa Laundry;
6. Jasa Kesehatan (Fitness);
7. Jasa Desain, dll.

Salah satu contoh jenis pelayanan jasa adalah jasa cuci mobil atau yang sering di kenal dengan sebutan *car wash* yang merupakan usaha yang sedang di minati saat ini, selain fleksibel, bisa memberikan keuntungan tiap bulannya, menyalurkan hobi bagi pecinta mobil, usaha ini juga tidak mengenal musim. Perkembangan jumlah kendaraan yang meningkat merupakan salah satu peluang besar bagi bisnis cuci kendaraan, karena banyak orang yang tidak mempunyai banyak waktu untuk membersihkan kendaraannya sendiri, keterbatasan peralatan dan pengetahuan serta pemilik kendaraan yang tidak mau repot membersihkan kendaraannya sendiri dirumah, sehingga pemilik mobil mempercayakan sepenuhnya kepada jasa cuci mobil.

Gaya hidup dan modernisasi yang selalu berkembang menuntut banyak hal untuk menciptakan inovasi baru yang dibutuhkan masyarakat. Produsen berlomba-lomba ingin memproduksi atau menciptakan suatu permintaan pasar yang belum pernah ada, tetapi sangat dibutuhkan konsumen. Bidang usaha bagian jasa seperti car wash ini mempunyai potensi yang sangat bagus dengan alasan kebutuhan jasa pencucian kendaraan sangat dibutuhkan terutama eksekutif muda yang tidak memiliki banyak waktu luang namun ingin selalu terlihat rapi dan bersih dari sisi kendaraan.

Permintaan pasar yang cukup besar akan pentingnya kebersihan pada kendaraan maka membawa perubahan pola pikir di masyarakat kita saat ini yang semakin hidup konsumtif dan serba instan. Persaingan usaha selalu ada dimanamana, untuk itu diperlukan cara-cara meningkatkan keunggulan produk agar diminati pengunjung. Tahap awal membuka bisnis ini dengan memilih tempat lokasi untuk dijadikan tempat usaha, lokasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting serta dapat mempengaruhi keberhasilan dari sebuah usaha. Setiap pelaku usaha harus memilih lokasi yang strategis, ramai dilalui kendaraan seperti dipinggir jalan untuk mengurangi biaya *marketing*.

Pelaku usaha harus bisa membuat pengunjung penasaran seperti undian berhadiah, bonus cuci setelah beberapa kali kunjungan, mendapatkan diskon dalam jumlah pembelian tertentu. Selain promosi, harus bisa memberikan pelayanan yang nyaman dengan mengoptimalkan kualitas jasa yang ditawarkan. Biasanya tergantung pada kesan pertama yang sangat menentukan. Berilah pelayanan sebaik-baiknya, jangan sampai mengecewakan, sehingga mereka merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Sikap ramah dari pemilik maupun karyawan sangat penting dalam menjalankan usaha *car wash* ini, dapat dipastikan akan banyak orang yang akan kembali menggunakan jasa *car wash* ini.

Apabila mereka tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dapat dipastikan pengunjung tidak akan kembali untuk menggunakan jasa *car wash* tempat usaha tersebut. Pastikan pemilik usaha dan sejumlah karyawan yang bekerja di tempat *car wash* ini memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan yang datang. Terutama keramahan dan pelayanan yang baik dan cepat,

sehingga pelanggan akan terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan *car wash* ini. Kejujuran menjadi kunci penting dalam sebuah usaha, tidak sedikit orang yang mengaku kehilangan barang di mobilnya saat di cuci. Jagalah keamanan kendaraan yang dipercayakan oleh pengunjung. Sebelum proses pencucian dilakukan untuk memberitahukan atau mengingatkan kepada pelanggan agar tidak menyimpan barang berharga di dalam mobil.

Air menjadi media utama dalam proses cuci mobil, perhatikan kondisi air yang akan digunakan, apakah terlihat kotor atau keruh dan berpasir, maka tidak disarankan untuk menggunakan air yang kotor atau keruh serta berpasir tersebut dalam mencuci mobil.

Selain air, usaha *car wash* ini harus mempunyai karyawan yang ahli dan sesuai dengan bidangnya. Sepintas terlihat mudah saat melihat proses pencucian mobil, tetapi tidak semua orang bisa melakukan pekerjaan ini, karena pekerjaan ini membutuhkan keuletan, disiplin serta ketelitian.

Pegawai harus mengetahui cara membersihkan mobil dan standar kebersihan yang harus dicapai, selain tentang kebersihan mobil, karyawan harus bisa dan mengerti mesin mobil. Pengetahuan ini akan mencegah kesalahan dalam bekerja mencuci mobil, tanpa ada bekal pengetahuan tentang mesin mobil kemungkinan besar dapat terjadi kerusakan pada mobil saat pencucian.

Ruang tunggu merupakan fasilitas utama, dan harus ada, karena pemilik kendaraan akan menunggu kendaraannya sampai selesai dicuci sehingga dari pihak pelaku usaha harus menyediakan ruang tunggu yang baik dan nyaman serta kebersihan tempat maupun ruangan rapi, bersih agar pengunjung betah. Fasilitas

lain adalah media baca. Pihak pelaku usaha bisa menyediakan koran dan majalah untuk dibaca oleh pengunjung. Sediakan TV agar pengunjung tidak merasa jenuh. Selanjutnya adalah jajanan. Pelaku usaha harus menyediakan jajanan yang bisa dibeli oleh para pengunjung, seperti makanan ringan, minuman, kue, roti, rokok dan lain-lain. Fasilitas ini bisa menambah *income* perusahaan.

## **B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hilangnya Barang-Barang Milik Konsumen**

Hukum tercipta karena adanya kumpulan manusia yang disebut masyarakat. Dalam suatu komunitas tertentu, setiap individu dalam masyarakat mempunyai kepentingan yang berbeda-beda dan semua manusia berusaha untuk memenuhi semua kepentingannya. Hukum mempunyai peranan yang besar yaitu sebagai kaidah untuk mengatur tingkah laku manusia dalam memenuhi kepentingan antara yang satu dengan yang lainnya.

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang relatif baru dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Praktek monopoli dan kurang terjaminnya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat terendah dalam menghadapi para pelaku usaha.

Undang-undang Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat memberikan definisi konsumen sebagai berikut: Konsumen adalah setiap pemakai atau pengguna barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain. Batasan ini mirip dan garis besar maknanya diambil alih oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Konsumen yaitu setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Munir Fuady berpendapat pengertian konsumen, yaitu:<sup>28</sup> Pengguna terakhir dari suatu produk, yaitu setiap pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Philip Kotler pengertian konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang dan jasa untuk tujuan tertentu. Aziz Nasution pengertian konsumen pada umumnya adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa digunakan untuk tujuan tertentu. Shidarta memberikan catatan terhadap unsur-unsur definisi konsumen sebagai berikut:<sup>29</sup>

1. Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang atau jasa.

2. Pemakai

Semua dengan bunyi Pasal 1 angka 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen, kata “pemakai” menekankan bahwa konsumen adalah konsumen akhir.

3. Barang atau Jasa

Istilah barang atau jasa sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk.

---

<sup>28</sup> Munir Fuady. 2002. *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Pasar Global*. Bandung: Citra Aditya Bakti, halaman 227.

<sup>29</sup> Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, halaman 15.



4. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat harus tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang semakin kompleks, syarat itu sudah tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

5. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain.

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain. Kepentingan ini tidak hanya sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi barang atau jasa itu diperuntukan bagi orang lain ( di luar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.

6. Barang atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dipertegas, yaitu hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai negeri.

Apabila dikaitkan dengan pendapatnya Munir Fuady maka dapat disimpulkan bahwa setiap orang yang datang untuk mencuci kendaraanya di Bengkel Toyota Perintis Perkasa termasuk sebagai pihak konsumen, dimana konsumen ini berkedudukan sebagai pengguna jasa yang disediakan oleh pihak Bengkel Toyota Perintis Perkasa.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 angka 3 memberi pengertian tentang pelaku usaha yang berbunyi:

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

Penjelasan Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

Ketentuan di atas dapat jabarkan ke dalam beberapa syarat, yaitu:

1. Bentuk atau wujud dari pelaku usaha:
  - a. Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri;
  - b. Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha selanjutnya dapat dikelompokkan ke dalam dua katagori yaitu Badan Hukum dan Bukan Badan Hukum.
2. Badan usaha tersebut harus memenuhi salah satu kriteria ini:
  - a. Didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara RI;
  - b. Melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara RI;
  - c. Kegiatan usaha tersebut harus di dasarkan pada perjanjian;
  - d. Di dalam berbagai bidang ekonomi, bukan hanya pada bidang produksi.

Undang-undang Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat memberikan definisi pelaku usaha, yang berbunyi:

Setiap perorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan, berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah negara Republik Indonesia baik berdiri sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan berbagai kegiatan dalam bidang ekonomi.

Az. Nasution memberikan catatan terhadap unsur-unsur definisi pelaku usaha sebagai berikut:

1. Pelaku usaha sebagai pencipta atau pembuat barang yang menjadi sumber terwujudnya barang yang aman dan tidak merugikan konsumen;
2. Pedagang sebagai pihak yang menyampaikan barang kepada konsumen;
3. Pengusaha jasa.

Berdasarkan tentang pelaku usaha apabila dikaitkan dengan Pasal 1 angka 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen dan pendapat Az. Nasution maka dapat disimpulkan bahwa pihak Bengkel Toyota Perintis Perkasa termasuk sebagai pihak pelaku usaha dimana pihak perusahaan menyelenggarakan usaha perseorangan dalam bidang ekonomi khususnya bidang jasa cuci mobil.

Perlindungan konsumen menurut Shidarta pada dasarnya adalah perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak konsumen, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi 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, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan binaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Penelitian ini hanya membahas hak-hak konsumen pada Pasal 4 huruf a dan h. Pasal 4 huruf a: Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.

Suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan akan ketentraman (suatu kepuasan yang meningkatkan penampilan sehari-hari). Kelegaan (kebutuhan telah terpenuhi), dan transenden (keadaan tentang sesuatu yang melebihi masalah).

Kenyamanan dipandang secara holistik yang mencakup empat aspek:

1. Fisik, berhubungan dengan sensasi tubuh;
2. Sosial, berhubungan dengan hubungan interpersonal, keluarga, dan sosial;

3. Psikospiritual, berhubungan dengan kewaspadaan internal dalam diri sendiri yang meliputi harga diri, seksualitas, dan makna kehidupan;
4. Lingkungan, berhubungan dengan latar belakang pengalaman eksternal manusia seperti cahaya, bunyi, temperatur, warna, dan unsur alamiah lainnya.

Landasan dari perjanjian melaksanakan sementara jasa-jasa adalah Pasal 1601 yang menyatakan:

Selain perjanjian-perjanjian untuk melakukan sementara jasa-jasa, yang diatur oleh ketentuan-ketentuan yang khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan jika itu tidak ada, oleh kebiasaan, maka adalah dua macam perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk melakukan pekerjaan bagi pihak yang lainnya dengan menerima upah, perjanjian perburuhan dan pemborongan pekerjaan.

Berdasarkan Pasal tersebut diatas dalam rangka menganalisis Pasal 4 huruf a tentang kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa, terlebih dulu perlu menganalisis sah atau tidaknya perjanjian melakukan jasa-jasa tersebut.

Agar perjanjian sah, perjanjian harus sesuai dengan ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara, berbunyi:

“Untuk sahnya perjanjian diperlukan 4 syarat”, yaitu:

1. Ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak yang membuat perjanjian;
2. Kecapakan pihak-pihak yang membuat perjanjian;
3. Ada suatu hal tertentu;
4. Ada suatu sebab yang halal

Berikut mengenai penjelasan terhadap syarat-syarat Pasal 1320

KUHPerdata:

#### 1. Kesepakatan

Suatu syarat yang logis, karena dalam perjanjian setidaknya-tidaknya ada dua orang yang saling berhadap-hadapan dan mempunyai kehendak yang saling mengisi. Orang dikatakan telah memberikan persetujuannya/sepakatnya kalau orang memang menghendaki apa yang disepakati. Dengan demikian, sepakat sebenarnya merupakan pertemuan antara dua kehendak, dimana kehendak orang yang satu saling mengisi dengan apa yang dikehendaki pihak lain.

Kehendak seseorang baru nyata bagi pihak lain kalau kehendak tersebut dinyatakan atau diutarakan, jadi perlu ada pernyataan kehendak. Pernyataan kehendak tersebut merupakan pernyataan bahwa ia menghendaki timbulnya hubungan hukum.

#### 2. Kecakapan

Untuk mengadakan perjanjian, para pihak harus cakap, namun dapat saja terjadi bahwa para pihak yang mengadakan perjanjian adalah tidak cakap menurut hukum. Cakap adalah mereka yang telah berumur 21 tahun, atau sebelum berumur 21 tahun tetapi telah pernah menikah (Pasal 330 KUHPerdata)

Sementara itu, dalam Pasal 1330 KUHPerdata, ditentukan bahwa “tidak cakap membuat suatu perjanjian”, yaitu:

- a. Orang yang belum dewasa;

- b. Mereka yang ditaruh dibawah pengampuan;
- c. Orang-orang perempuan, dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

Perjanjian tersebut menjadi bukti adanya hubungan atau transaksi antara konsumen dan produsen sebagai dasar pemenuhan hak dan kewajiban diantara mereka. Jika syarat 1 dan 2 tidak terpenuhi maka akibatnya adalah perjanjian dapat dibatalkan.

### 3. Hal tertentu

Obyek perjanjian adalah prestasi yang menjadi pokok perjanjian yang bersangkutan, bisa merupakan suatu perilaku tertentu, memberikan sesuatu, melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Syarat bahwa obyek perjanjian (prestasi) itu harus tertentu atau dapat ditentukan, gunanya adalah untuk menetapkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak. Sehingga jika timbul perselisihan dalam pelaksanaan perjanjian dapat dipergunakan sebagai bukti. Perjanjian tanpa "suatu hal tertentu" adalah batal demi hukum.

J. Satrio menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan suatu hal tertentu dalam perjanjian adalah syarat sahnya perjanjian yang ketiga yaitu objek prestasi perjanjian. Isi prestasi tersebut paling sedikit dapat ditentukan jenisnya. KUHPdata menentukan bahwa barang yang dimaksud tidak harus disebutkan, asalkan dapat dihitung atau ditentukan. Suatu perjanjian harus memiliki objek tertentu atau suatu hal tertentu, apa yang diperjanjikan yaitu

hak dan kewajiban kedua belah pihak. Barang yang dimaksudkan dalam perjanjian paling sedikit dapat ditentukan jenisnya.

Pasal 1333 KUHPerdara yang berbunyi: “Suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit dapat ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu terkemudian dapat ditentukan dan dihitung”

Istilah *zaak* merupakan bahasa Belanda yang artinya benda tidak hanya berarti barang dalam arti sempit, tetapi dalam arti luas adalah pokok persoalan, oleh karena itu objek perjanjian tidak hanya berupa benda, tetapi juga bisa berupa jasa

#### 4. Sebab yang Halal

Suatu hal tertentu merupakan pokok dari perjanjian, atau merupakan prestasi yang dipenuhi dalam suatu perjanjian. Disamping itu, pokok dari perjanjian isinya harus halal, sebab isi perjanjian itulah yang akan dilaksanakan.

Hogeraad berpendapat bahwa sebab yang halal ini sangat berkaitan dengan Pasal 1337 KUHPerdara yang berbunyi: “Suatu sebab adalah terlarang, jika sebab itu dilarang oleh undang-undang atau bila sebab itu bertentangan dengan kesusilaan atau dengan ketertiban umum.”

Pasal ini memberikan dasar bahwa selain aturan tertulis juga norma-norma tidak tertulis diakui dalam memberikan dasar bahwa suatu sebab itu terlarang atau tidak. Kata ketertiban umum mengacu pada asas-asas pokok fundamental dari tatanan masyarakat. Perbedaan antara nilai kesusilaan



dengan ketertiban umum, dilihat dari titik tolak penilaiannya. Titik tolak kesusilaan adalah pada hubungan intern perorangan, sedangkan pada nilai ketertiban umum yang menjadi titik tolak penilaiannya adalah elemen kekuasaan. Apabila syarat 3 dan 4 tidak terpenuhi maka akibatnya adalah perjanjian batal demi hukum.

Apabila dikaitkan dengan unsur-unsur yang ada dalam Pasal 1320 KUHPerdara dan 1330 KUHPerdara, dapat disimpulkan bahwa unsur yang pertama dan kedua adalah para pihak yaitu pihak pelanggan dan pihak perusahaan. Kalau pihak perusahaan tidak ada masalah mengingat pemilik dan pengelola sudah berumur 30 tahun keatas dan tidak ada dalam pengampuan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1330 KUHPerdara. Permasalahan muncul manakala pihak pelanggan yang mencuci mobil umurnya dibawah 21 tahun dan belum menikah mengakibatkan perjanjian menjadi dapat dibatalkan. Kemudian pada Pasal 1333 KUHPerdara dan Pasal 1337 KUHPerdara jika dikaitkan dengan unsur yang ketiga dan keempat adalah kegiatan usaha dan melakukan jasa pencucian mobil. Kegiatan usaha yang dilakukan oleh Tidar 21 ini merupakan kegiatan usaha yang menimbulkan sebuah prestasi bagi pihak perusahaan terhadap pelanggan, bentuk dari kegiatan usaha berupa pelayanan jasa cuci mobil ini tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum. Permasalahannya apabila Tidar 21 ini tidak melakukan prestasinya sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1333 KUHPerdara dan bertentangan dengan Pasal 1337 KUHPerdara mengakibatkan perjanjian batal demi hukum.

Pasal 1338 KUHPerdara, menentukan bahwa:

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik.

Setelah perjanjian itu sah sebagaimana telah dinyatakan diatas, maka berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdara ayat 1 akan menjadi undang-undang bagi para pihak yang sedang mengadakan suatu hubungan hukum.

Dalam perjanjian sering juga dibuat ketentuan-ketentuan yang bersifat membatasi tanggung jawab debitor yang disebut “klausula eksonerasi”. Biasanya klausula tersebut banyak terdapat dalam jual beli, pengangkutan laut, parkir kendaraan, serta hal-hal yang dialami sehari-hari. Dalam nota pembelian dijumpai klausula yang tertulis “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan.” Dalam klausula ini penjual membebaskan diri dari kewajiban menanggung kemungkinan ada cacat pada benda itu sesudah dibeli, benda itu tidak boleh dikembalikan lagi dan penjual tidak mau menerimanya. Kerugian dibebankan kepada pembeli.<sup>30</sup>

Hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 sejalan dengan pendapat Shidarta yang menyatakan sebagai berikut: Konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, keselamatan atas barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani.

---

<sup>30</sup>Abdulkadir Muhammad. 2014. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, halaman 312 .

Apabila dikaitkan dengan Pasal 1320 KUHPdata dan Pasal 1338KUHPdata maka dapat di diskripsikan bahwa hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sudah diupayakan.

Pasal 4 huruf h: Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

Pasal 4 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen huruf h tentang hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya mempunyai konsekuensi pelaku usaha dibebani kewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Kompensasi, ganti rugi maupun penggantian digunakan dalam pencarian kepuasan dalam suatu bidang untuk memperoleh keseimbangan dari kekecewaan pelanggan atas bentuk pertanggungjawaban dari pihak perusahaan.

### **C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan Terhadap Hilangnya Barang-Barang didalam Kendaraan Milik Konsumen**

Produsen/pelaku usaha merupakan salah satu konsumen yang turut bertanggung jawab dalam mengusahakan tercapainya kesejahteraan rakyat. Dunia usaha harus mampu menghasilkan berbagai barang dan/atau jasa yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dengan pemastian terhadap mutu, jumlah yang mencukupi, serta keamanan pada pemakai barang dan/atau jasa yang diedarkan ke pasar. Demi mencapai tujuan tersebut, maka di dalam berbagai

peraturan perundang-undangan diatur hak dan kewajiban serta hal-hal yang menjadi tanggung jawab produsen. Pengaturan tentang hak, kewajiban, dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara produsen dan konsumennya, sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian pada umumnya.

Hal ini berarti bahwa tanggung gugat produsen meliputi segala kerugian yang dialami oleh konsumen yang disebabkan oleh hal-hal yang telah ditentukan dalam UUPK. Berbicara tentang perlindungan konsumen sama halnya dengan membicarakan tanggung jawab produsen/tanggung jawab produk, karena pada dasarnya tanggung jawab produsen dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Penjelasan Undang-Undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

Hak-hak dari pelaku usaha menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

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 perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan ;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Jika dibandingkan dengan hak dan kewajiban konsumen sebagaimana yang diatur di dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tampak bahwa hak dan kewajiban produsen bertimbal-balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Artinya, apa yang menjadi hak dari konsumen merupakan kewajiban produsen untuk memenuhinya, dan sebaliknya apa yang menjadi hak produsen adalah kewajiban konsumen.

Jika dibandingkan dengan hak dan kewajiban penjual dalam jual beli menurut KUH Perdata sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1474 dan seterusnya, tampak bahwa ketentuan KUHPdata itu lebih sempit daripada ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini disebabkan karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen memandang produsen/pelaku usaha lebih dari sekedar penjual.

Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tanggung gugat produk timbul dikarenakan kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari “produk yang cacat”, bisa dikarenakan kurang cermatan dalam memproduksi, tidak sesuai dengan yang diperjanjikan/jaminan atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan kata lain, pelaku usaha ingkar janji atau melakukan perbuatan melawan hukum.

Sebagai kewajiban hukum, maka produsen harus memenuhinya dengan itikad baik dan penuh tanggung jawab. Jika produsen bersalah tidak memenuhi kewajibannya, maka hal ini dapat dijadikan alasan untuk menuntut produsen secara hukum untuk mengganti segala kerugian yang timbul sehubungan dengan tidak dipenuhinya kewajiban itu. Artinya, produsen harus bertanggung jawab

secara hukum atas kesalahan atau kelalaiannya dalam menjalankan kewajibannya itu.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisa siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.<sup>31</sup>

Masalah tanggung jawab selain berkaitan dengan hak dan kewajiban, juga berkaitan dengan larangan. Pelanggaran yang dilakukan akan menimbulkan tanggung jawab. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 diatur larangan-larangan untuk pelaku usaha sebagai berikut :

1. Larangan sehubungan dengan berproduksi dan memperdagangkan barang dan jasa (Pasal 8).
2. Larangan sehubungan dengan memasarkan (Pasal 9-16).
3. Larangan yang secara khusus ditujukan kepada pelaku periklanan (Pasal 17).
4. Larangan sehubungan dengan penggunaan klausula baku (Pasal 18).

Dari segi pertanggungjawaban, produsen dibebani dua jenis pertanggungjawaban, yaitu:

1. Pertanggungjawaban publik

Pertanggungjawaban publik terbagi atas 2 macam, yaitu:

- a. Pertanggungjawaban administratif (Pasal 60)
- b. Pertanggungjawaban pidana (Pasal 61-Pasal 63)

2. Pertanggungjawaban privat (perdata)

---

<sup>31</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Op. Cit.*, halaman 92.

Pertanggungjawaban privat diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 19-Pasal 28.

Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan umumnya 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:<sup>32</sup>

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

Prinsip ini adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), khususnya Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata, yang dikenal sebagai pasal perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya 4 unsur pokok, yaitu:

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

Yang dimaksud dengan kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum” artinya tidak hanya bertentangan dengan

---

<sup>32</sup> Celina Tri Siwi Kristiyant. *Op. Cit.*, halaman 92-98.



undang-undang tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat. Secara umum, asas ini dapat diterima karena adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Di sisi lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita oleh orang lain.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*)

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian pada prinsip ini ada pada pihak tergugat. Dalam prinsip ini diberlakukan beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*). Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengadopsi sistem pembuktian terbalik ini. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 19, 22, 23 dan 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dasar pemikiran dari teori pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap tidak bersalah sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Jika digunakan teori ini dalam kasus perlindungan konsumen, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat, tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti bahwa dirinya tidak bersalah. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika konsumen gagal menunjukkan kesalahan tergugat.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability principle*)

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan. Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin /bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawaban.

#### 4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Tanggung jawab produk merupakan tanggung jawab produsen untuk produk yang dipasarkan kepada pemakai, yang menimbulkan dan menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha. Khususnya produsen barang yang memasarkan barang yang merugikan konsumen. Menurut prinsip ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen atas penggunaan produk yang beredar di pasaran. Dalam tanggung jawab mutlak, unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat. Ketentuan ini merupakan *lex specialis* dalam gugatan tentang melanggar hukum pada umumnya. Penggugat (konsumen) hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan produsen dan kerugian yang dideritanya. Dengan penerapan prinsip tanggung jawab ini, maka setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat produk barang yang cacat atau tidak

aman dapat menuntut kompensasi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan di pihak produsen.

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

Prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Misalnya, dalam perjanjian cuci cetak film, ditentukan bila film yang dicuci cetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugian sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen apabila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengambilan uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan pemberian sentuhan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Bentuk tanggung jawab menurut Endang Purwaningsih, adalah:

1. Penggantian produk cacat dengan produk tanpa cacat bagi
2. Produk manufaktur
3. Penggantian uang biaya servis bagi produk manufaktur
4. Cacat karena tidak ada produk penggantinya
5. Penggantian uang biaya perawatan kepada konsumen yang dirugikan akibat mengkonsumsi produk cacat.<sup>33</sup>

Pasal 1243 KUHPerdara mengatur tentang wanprestasi yang berbunyi:

Penggantian biaya, ganti rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya

---

<sup>33</sup> Endang Purwaningsih. 2010. *Hukum Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia, halaman 65.

Wanprestasi mempunyai hubungan yang sangat erat dengan somasi yaitu sebuah teguran atau peringatan tertulis yang disampaikan kepada orang lain yang telah melanggar kesepakatan dan melakukan wanprestasi.

Pengertian pertanggungjawaban sebagai suatu kebebasan bertindak untuk melaksanakan tugas yang dibebankan, tetapi pada akhirnya tidak dapat melepaskan diri dari resultante kebebasan bertindak, berupa penuntutan untuk melaksanakan secara layak apa yang diwajibkan kepadanya.

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut, dapat dilihat dari dua dimensi:

1. Pertanggungjawaban, merupakan kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat;
2. Jaminan, merupakan pengetahuan atau wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respon terhadap konsumen.

Ada empat akibat adanya wanprestasi, sebagai berikut:

1. Perikatan tetap ada;
2. Debitur harus membayar ganti rugi kepada kreditur;
3. Bebas resiko beralih untuk kerugian debitur, jika halangan itu timbul setelah debitur wanprestasi, kecuali bila ada kesengajaan atau kesalahan besar dari pihak debitur. Oleh karena itu, debitur tidak dibenarkan untuk berpegangan pada keadaan memaksa;

4. Jika perikatan lahir dari perjanjian timbal balik, kreditur dapat membebaskan diri dari kewajibannya memberikan kontra prestasi dengan menggunakan Pasal 1266 KUHPerdara.

Akibat-akibat wanprestasi berupa hukuman bagi debitur yang melakukan wanprestasi, dapat digolongkan menjadi tiga kategori, yaitu:

1. Membayar kerugian yang diderita oleh kreditur (ganti rugi), ganti rugi meliputi:
  - a. Biaya adalah segala pengeluaran atau perongkosan yang nyata-nyata sudah dikeluarkan oleh salah satu pihak;
  - b. Rugi adalah kerugian karena kerusakan barang-barang kepunyaan kreditur yang diakibatkan oleh kelalaian debitur;
  - c. Bunga adalah kerugian yang berupa kehilangan keuntungan yang sudah dibayangkan atau dihitung oleh kreditur.
2. Pembatalan perjanjian atau pemecahan perjanjian. Di dalam pembatasan tuntutan ganti rugi telah diatur dalam Pasal 1247 dan Pasal 1248 KUHPerdara. Pembatalan perjanjian atau pemecahan perjanjian bertujuan membawa kedua belah pihak kembali pada keadaan sebelum perjanjian diadakan;
3. Peralihan resiko adalah kewajiban untuk memikul kerugian jika terjadi suatu peristiwa di luar kesalahan salah satu pihak yang menimpa barang dan menjadi obyek perjanjian sesuai dengan Pasal 1237 KUHPerdara.

Disimpulkan bahwa perbaikan atas kerusakan yang dilakukan oleh pihak Bengkel Toyota Perintis Perkasa adalah kewajiban yang dilaksanakan berdasarkan iktikat baik dari pelaku usaha.

Pihak perusahaan akan mengganti semua kerugian yang diderita oleh pelanggan apabila terbukti ada kesalahan, kelalaian dan kurang hati-hatian dalam proses cuci mobil yang letak kesalahannya ada pada karyawan yang mengerjakan proses tersebut, maka pihak perusahaan akan memberikan sanksi tegas berupa ganti kerugian yang ditanggung 75% dari petugas bagian cuci dan 25% dari pihak perusahaan.

Kasus yang pernah terjadi di Bengkel Toyota Perintis Perkasa, yaitu:

1. Tertukarnya karpet mobil/hilangnya karpet mobil pada saat proses cuci mobil;
2. Pada saat mobil di bawa oleh *driver* untuk di cuci karena ketidak hati-hatian *driver* membuat mobil menjadi penyok atau terdapat garis-garis pada *body* mobil sehingga pihak perusahaan harus mendempul ulang dan mengecat bagian mobil yang rusak.

Konsumen yang merasa dirugikan karena karpet mobilnya tertukar dengan mobil lain dengan kata lain hilang karena tertukar. Dan mobil yang penyok karena kelalaian *driver* dapat meminta ganti rugi terhadap pihak perusahaan yaitu Bengkel Toyota Perintis Perkasa. Pelanggan akan mendapatkan perbaikan terhadap kerusakan pada mobilnya.

Penyelesaian ganti rugi antara pihak pelanggan dan pihak perusahaan melalui jalur musyawarah mufakat atau kekeluargaan sehingga memperoleh kesepakatan antara dua belah pihak. Apabila pelanggan merasa tidak puas dengan

penyelesaian secara musyawarah tersebut, maka pelanggan dapat mengadukan lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa atau dapat juga ke pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Ganti rugi kepada pihak pelanggan dengan cara musyawarah mufakat atau dengan cara kekeluargaan antara kedua belah pihak. Ganti rugi tersebut selalu dalam bentuk perbaikan pada mobilnya yang rusak atau dengan bentuk barang yang hilang minta dibelikan lagi dengan yang baru. Pelanggan yang dirugikan tidak pernah meminta ganti rugi berupa uang.

Pertanggungjawaban awal perusahaan dengan meminta maaf kepada pihak pelanggan yang sudah dirugikan oleh karyawan yang lalai dari pihak perusahaan. Diadakan musyawarah mufakat antara pelanggan yang merasa dirugikan dengan pihak perusahaan. Kesepakatan yang terjadi adalah pihak perusahaan harus mengganti karpet yang tertukar pada mobil lain. Jadi bentuk ganti ruginya adalah penggantian karpet sesuai dengan hilangnya karpet.

Pertanggung jawaban awal perusahaan dengan meminta maaf kepada pihak pelanggan yang sudah dirugikan oleh salah satu karyawan yang bekerja di Bengkel Toyota Perintis Perkasa tersebut. Langkah selanjutnya diadakan musyawarah mufakat antara kedua belak pihak, dan kesepakatan yang terjadi adalah pihak perusahaan harus mendempul *body* mobil yang penyok dan mengecatnya agar kembali seperti semula. Semua proses dan kerugian diserahkan kepada pihak perusahaan.



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Hubungan hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen dimana Pelaku Usaha disini adalah pihak Bengkel Toyota Perintis Perkasa, dan konsumen adalah pelanggan yang menggunakan jasa dibengkel tersebut. Hubungan antara keduanya adalah adanya perjanjian untuk mematuhi hak dan kewajiban yang harus dijalankan oleh kedua pihak.
2. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *car wash* di Bengkel Toyota Perintis Perkasa berdasarkan Pasal 4 huruf a yang menyatakan “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa” dan perlindungan hukum terhadap konsumen jasa Bengkel Toyota Perintis Perkasa berdasarkan Pasal 4 huruf h yang menyatakan “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”
3. Pertanggungjawaban awal perusahaan dengan meminta maaf kepada pihak pelanggan yang sudah dirugikan oleh karyawan yang lalai dari pihak perusahaan. Diadakan musyawarah mufakat antara pelanggan yang merasa dirugikan dengan pihak perusahaan. Kesepakatan yang terjadi adalah pihak perusahaan harus mengganti karpet yang tertukar pada mobil lain. Jadi bentuk ganti ruginya adalah penggantian karpet sesuai

dengan hilangnya karpet. Pertanggung jawaban awal perusahaan dengan meminta maaf kepada pihak pelanggan yang sudah dirugikan oleh salah satu karyawan yang bekerja di Bengkel Toyota Perintis Perkasa tersebut. Langkah selanjutnya diadakan musyawarah mufakat antara kedua belah pihak, dan kesepakatan yang terjadi adalah pihak perusahaan harus mengganti rugi barang yang hilang. Semua proses dan kerugian diserahkan kepada pihak perusahaan.

## **B. Saran**

1. Bengkel Toyota Perintis Perkasa seyogyanya meningkatkan upaya yang lebih konkrit dalam mengupayakan perlindungan kepada konsumen agar kenyamanan dan kepuasan konsumen meningkat sehingga perusahaan menjadi semakin maju dan tetap eksis ditengah persaingan yang semakin berat
2. Konsumen diharapkan tanggap terhadap keadaan, bilamana ada hal-hal yang dirasa merugikan mereka harus sadar bahwa mereka punya hak yang dilindungi oleh undang-undang untuk meminta agar pelaku usaha bertanggung jawab.
3. Diharapkan pihak pelaku usaha lebih ekstra dalam mengawasi karyawan bekerja agar terhindar dari keteledoran atas hilangnya barang yang dilakukan oleh karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Abdulkadir Muhammad. 2014. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti

Beni Ahmad Saebani. 2008. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Pustaka setia

Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika

Endang Purwaningsih. 2010. *Hukum Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia

Fakultas Hukum. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi*, Medan: Fakultas Hukum

Mariam Darus Badruzaman. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti

Munir Fuady. 2002. *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Pasar Global*. Bandung: Citra Aditya Bakti

R. Abdoel Djamali. 2001. *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada

Satjipto Rahardjo. 2006. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti

Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo

Soedjono Dirdjosisworo. 1988. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: CV. Rajawali

Subekti. 2005. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa

### B. Peraturan-Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### C. Internet

“UUPK” melalui [www.repository.usu.ac.id](http://www.repository.usu.ac.id), diakses pada tanggal 25 Januari 2018  
pkl 12.23 wib

Pengertian pelaku usaha serta hak dan kewajiban pelaku usaha melalui [www.jurnalhukum.com](http://www.jurnalhukum.com). Diakses pada hari Rabu tanggal 13 Desember 2017, pukul 14.00 wib.

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

“tanggung jawab” melalui, <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051198-3-Bab%202.pdf>, diakses pada tanggal 7 Januari 2018, pukul 13.00 wib

Anonymous, “Hubungan Antara Konsumen dan Produsen”, melalui [www.soemali.dosen.narotama.ac.id](http://www.soemali.dosen.narotama.ac.id), diakses Senin, 5 Januari 2018, Pukul 15.09 wib

“produk” melalui, <http://digilib.unimus.ac.id/files/disk1/115/jtptunimus-gdl-kistyansub-5742-3-babii.pdf>, diakses pada tanggal 23 Januari 2018

Anwar Afandi, “Peristiwa Hukum, Hubungan Hukum, dan Obyek Hukum Dalam Hukum Adat”, diakses melalui, <http://yvlyk003.blogspot.com/2014/01/peristiwa-hukum-hubungan-hukum-dan.html>, pada tanggal 10 Februari 2018 pukul 20.15

“Jenis-Jenis Perjanjian” melalui, <http://hukumonline.com/2013/06/jenis-jenis-perjanjian.html>, diakses pada tanggal 10 Februari 2018 Pukul 22.00



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

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662  
 Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)  
 Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Unggul, Cerdas, Terpercaya

**KARTU BIMBINGAN**  
**SKRIPSI MAHASISWA**

**NAMA** : AMRU ACHMAD MUCHROZI  
**NPM** : 1406200309  
**PRODI/BAGIAN** : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA CUCI KENDARAAN TERHADAP HILANGNYA BARANG-BARANG DI DALAM KENDARAAN MILIK KONSUMEN  
**PEMBIMBING I** : FAISAL RIZA, SH., MH  
**PEMBIMBING II** : ANDRYAN, SH., MH

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KONSULTASI LANJUTAN	PARAF
28/2018 /2	Perbaiki foto pengutipan	Penelitian dan	f
10/3 - 2018 /3	Materi UU perlindungan konsumen dan pembahasan		f
13/3 - 2018 /3	Perbaiki Daftar pustaka		f
16/3 - 2018 /3	Perbaiki Pembahasan ttg tanggung-jawab pelaku usaha perantara / pidana		h
20/3 - 2018 /3	Analisis ttg Tanggung-jawab pelaku Usaha		h
21/3 - 2018 /3	Latar belakang (substansi) metode penulisan		
23/3 - 2018 /3	terima skripsi		
27/3 - 2018 /3	perbaiki kembali sesuaikan isi dan judulnya Bab IV kerucis		
28/3 - 2018 /3	Madah Bina All. Dipertanggungjawab.		

Diketahui Dekan

Pembimbing I

Pembimbing II

(IDA HANIFAH, S.H., M.H)

(FAISAL RIZA, SH., MH)

(ANDRYAN, SH., MH)