



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI
KERUGIAN ATAS RUSAKNYA SEPEDA MOTOR DI USAHA JASA
CUCI MOTOR**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS WHO SUFFER LOSSES FROM
DAMAGE TO MOTORBIKES IN THE MOTORCYCLE WASHING SERVICE
BUSINESS*

Oleh :

ADZIM BAIDOWI
NIM. 160710101145

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2020

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI
KERUGIAN ATAS RUSAKNYA SEPEDA MOTOR DI USAHA JASA
CUCI MOTOR**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS WHO SUFFER LOSSES FROM
DAMAGE TO MOTORBIKES IN THE MOTORCYCLE WASHING SERVICE
BUSINESS*

Oleh :

ADZIM BAIDOWI
NIM. 160710101145

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2020

MOTTO

“Rahasia kesuksesan adalah mengetahui yang orang lain tidak tahu”

(Aristotle Onassis)¹



¹ <https://www.kepogaul.com/inspirasi/motto-hidup-singkat-tapi-bermakna/> Diakses pada tanggal 5 Maret 2020 Pukul 15.23

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Ayahanda Junaidi dan Ibunda Junaida yang menjadi inspirasi bagi penulis dalam menjalani hidup, yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, semangat, do'a, restu, serta segala pengorbanan yang tidak bisa penulis jelaskan dan tidak bisa dinilai dengan apapun;
2. Bapak/Ibu Guru mulai dari TK, SD, SMP, dan SMA serta Bapak/Ibu Dosen yang telah mendidik, membimbing, dan memotivasi;
3. Almamaterku tercinta Fakultas Hukum Universitas Jember sebagai tempat mencari ilmu untuk bekal dimasa depan.

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI
KERUGIAN ATAS RUSAKNYA SEPEDA MOTOR DI USAHA JASA
CUCI MOTOR**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS WHO SUFFER LOSSES FROM
DAMAGE TO MOTORBIKES IN THE MOTORCYCLE WASHING SERVICE
BUSINESS*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh

ADZIM BAIDOWI
NIM. 160710101145

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2020**

PERSETUJUAN

TANGGAL 13 MEI 2020

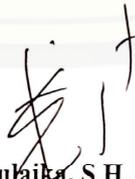
Oleh :

Dosen Pembimbing Utama :



Mardi Handono, S.H., M.H
NIP. 196312011989021001

Dosen Pembimbing Anggota :



Emi Zulaiha, S.H., M.H
NIP. 197703022000122001

PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI
KERUGIAN ATAS RUSAKNYA SEPEDA MOTOR DI USAHA JASA
CUCI MOTOR

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS WHO SUFFER LOSSES FROM
DAMAGE TO MOTORBIKES IN THE MOTORCYCLE WASHING SERVICE
BUSINESS*

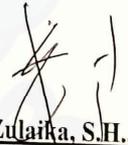
Oleh :

ADZIM BAIDOWI
NIM. 160710101145

Dosen Pembimbing Utama,


Mardi Handono, S.H., M.H
NIP. 196312011989021001

Dosen Pembimbing Anggota,


Emi Zulaiqa, S.H., M.H
NIP. 197703022000122001

Mengesahkan :
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
Universitas Jember
Fakultas Hukum

Penjabat Dekan,



Dr. Moh. Ali, S.H., M.H
NIP. 197210142005011002

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipersembahkan di hadapan Panitia Penguji Pada

Hari : Rabu

Tanggal : 13

Bulan : Mei

Tahun : 2020

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua



Nanang Suparto, S.H., M.H
NIP. 195711211984031001

Sekretaris



Rhama Wisnu Wardhana, S.H., M.H
NIP. 760012482

Anggota Penguji :

Mardi Handono, S.H., M.H
NIP. 196312011989021001



Emi Zulaika, S.H., M.H
NIP. 197703022000122001



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ADZIM BAIDOWI

Nim : 160710101145

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN ATAS RUSAKNYA SEPEDA MOTOR DI USAHA JASA CUCI MOTOR”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansial disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus di junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 Mei 2020

Yang menyatakan



ADZIM BAIDOWI

NIM. 160710101145

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala Puji syukur, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN ATAS RUSAKNYA SEPEDA MOTOR DI USAHA JASA CUCI MOTOR”**

Skripsi ini merupakan karya ilmiah dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum Universitas Jember, Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan, bantuan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini disampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas segala bantuan khususnya kepada :

1. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H, selaku dosen pembimbing utama skripsi yang dengan penuh perhatian, kesabaran, tulus dan ikhlas memberikan arahan, nasehat, serta bimbingan selama penulisan skripsi ini di tengah-tengah kesibukan beliau,
2. Ibu Emi Zulaika., S.H., M.H selaku dosen pembimbing anggota skripsi yang telah banyak memberikan masukan dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan ;
3. Bapak Nanang Suparto, S.H., M.H selaku Ketua Panitia Penguji skripsi yang telah memberikan tambahan ilmu yang bermanfaat bagi penulis ;
4. Bapak Rhama Wisnu Wardhana, S.H., M.H, selaku Sekretaris Panitia Penguji skripsi yang telah memberikan saran yang bermanfaat bagi penulis;
5. Dr. Moh. Ali, S.H., M.H, selaku Penjabat Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember ;
6. Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum, selaku Wakil Dekan I, Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II dan Dr. Aries Hariyanto, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember ;

7. Drs. H. Supardi, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing Akademik ;
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember atas bimbingan, pendidikan serta tuntunanya ;
9. Seluruh Karyawan dan Civitas Akademik Fakultas Hukum Universitas Jember,
10. Orang tuaku ayahanda Junaidi dan Ibunda Junaida yang telah membesarkan, mendidiku dengan penuh dedikasi dan doa tanpa pamrih ;
11. Adik kandung penulis Nabila Afina Aprilia, dan semua keluargaku atas do'a, kesabaran, cinta dan kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti – hentinya kepada penulis dan segala loyalitas yang diberikan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Jember ;
12. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum angkatan tahun 2016 Faisol, Hendra, Wahyu, Regina, Vicky, Ivan, Rudi, Dhana, Rudi, Agung dan lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu ;
13. Semua pihak yang turut membantu kelancaran skripsi ini.

Tak ada gading yang tak retak demikianlah adanya skripsi ini, sangat disadari bahwa pada skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, perlu kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis mengharapkan, mudah-mudahan skripsi ini minimal dapat menambah khasanah referensi serta bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jember, 13 Mei 2020

Penulis

RINGKASAN

Di era sekarang ini jaminan perlindungan hukum terhadap konsumen mendapat banyak sorotan karena konsumen sebagai pemakai jasa yang seharusnya dilindungi, bukan hanya menjamin pada keselamatan atau menghindari kecurangan transaksi tetapi harus menjamin pada kepuasan konsumen dan standart mutu tinggi, sehingga konsumen bisa merasa aman karena adanya suatu perlindungan akan keselamatan dan kecurangan produk atau jasa sehingga dapat merasakan hasil yang memuaskan. Dalam prakteknya, konsumen memiliki resiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan. Disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar. Permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini yaitu *Pertama*, Apa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jasa cuci motor. *Kedua*, Apa bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kerusakan pada motor konsumen jasa cuci motor. *Ketiga*, Apakah upaya penyelesaian yang dapat dilakukan antara konsumen dengan pelaku usaha jasa cuci motor terkait dengan kerugian yang diderita oleh konsumen. Tujuan Khusus Penelitian ini *Pertama*, Untuk mengetahui dan memahami mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jasa cuci motor. *Kedua*, Untuk mengetahui dan memahami tentang bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kerusakan pada sepeda motor konsumen jasa cuci motor. *Ketiga*, Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan antara konsumen dengan pelaku usaha cuci motor terkait dengan kerugian yang diderita oleh konsumen. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis untuk menjawab permasalahan tersebut menggunakan tipe penelitian hukum Yuridis Normatif (*legal research*), yakni penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif yang berlaku. Pendekatan yang digunakan dalam penulisan Skripsi ini menggunakan pendekatan Perundang-Undangan (*statute Approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Tinjauan pustaka yang terdapat didalam skripsi ini menguraikan tentang pengertian perlindungan hukum, unsur-unsur perlindungan hukum, tujuan perlindungan hukum, pengertian perlindungan konsumen, asas-asas perlindungan konsumen, pengertian konsumen, hak dan kewajiban konsumen, pengertian pelaku usaha, hak dan kewajiban pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, pengertian kerugian, jenis-jenis kerugian, pengertian sepeda motor, pengertian jasa cuci motor, dan jenis-jenis jasa cuci motor.

Hasil dari penelitian ini *Pertama*, Perlindungan hukum bagi konsumen jasa cuci motor yang mengalami kerugian atas rusaknya sepeda motor yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa cuci motor dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu perlindungan hukum *preventif* dan perlindungan hukum *represif*. *Kedua*, Tanggung jawab pelaku usaha atas kerusakan pada motor konsumen jasa cuci

motor adalah berkaitan dengan kompensasi atau ganti kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan pihak pelaku usaha jasa cuci motor. Sesuai dengan Pasal 7 huruf g dan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Ketiga*, Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan antara konsumen dengan pelaku usaha jasa cuci motor terkait dengan kerugian yang diderita oleh konsumen jasa cuci motor yaitu konsumen dengan langsung mengajukan pengaduan ke pihak pelaku usaha jasa cuci motor dan jika pihak pelaku usaha cuci motor tidak menanggapi segala keluhan dari konsumen, maka konsumen dapat menyelesaikan melalui jalur *non litigasi*.

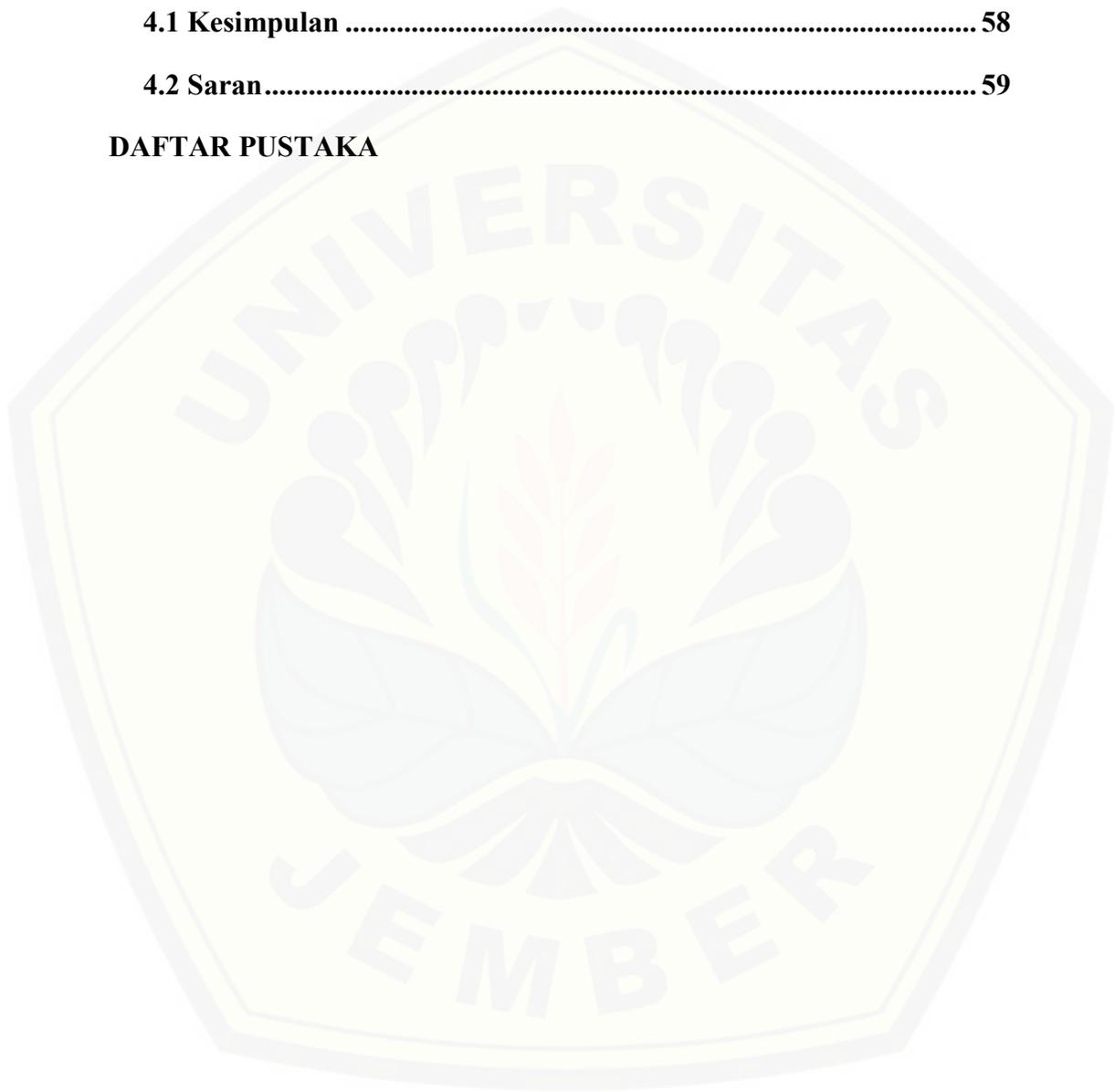
Saran yang dapat diberikan yaitu *Pertama*, Kepada pelaku usaha jasa cuci motor, hendaknya pelaku usaha jasa cuci motor membuat perjanjian di awal jual beli dengan konsisten dan itikad baik agar tidak menimbulkan kerugian terhadap konsumen jasa cuci motor. *Kedua*, Kepada pelaku usaha jasa cuci motor, hendaknya pelaku usaha jasa cuci motor memberikan suatu akomodasi ganti kerugian apabila pelaku usaha jasa cuci motor tidak dapat memenuhi hak-hak dari konsumen jasa cuci motor. *Ketiga*, Kepada konsumen jasa cuci motor, hendaknya melakukan pengaduan langsung kepada pihak pelaku usaha jasa cuci motor terlebih dahulu, namun jika tidak puas maka konsumen dapat langsung menyelesaikan sengketa melalui jalur *non litigasi*. Yaitu dengan cara melakukan musyawarah melalui jalur konsiliasi, mediasi, dan negoisasi karena jalur tersebut dapat menciptakan suatu perdamaian dan dapat menguntungkan bagi kedua belah pihak, dari pada menyelesaikan sengketa melalui jalur *litigasi*.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PESRSYARATAN GELAR.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMAH KASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Metode Penelitian	5
1.4.1 Tipe Penelitian.....	6
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	6
1.4.3 Bahan Hukum	7
1.4.4 Analisa Bahan Hukum	8

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Perlindungan Hukum.....	10
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	10
2.1.2 Unsur-Unsur Perlindungan Hukum	11
2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum	12
2.2 Perlindungan Konsumen	13
2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	13
2.2.2 Asas-Asas Perlindungan Konsumen	15
2.3 Konsumen.....	16
2.3.1 Pengertian Konsumen	16
2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	17
2.4 Pelaku Usaha.....	18
2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha	18
2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	19
2.4.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	21
2.5 Kerugian.....	23
2.5.1 Pengertian Kerugian.....	23
2.5.2 Jenis-Jenis Kerugian.....	24
2.6 Sepeda motor	24
2.7 Jasa Cuci Motor.....	25
2.7.1 Pengertian Jasa Cuci Motor	25
2.7.2 Jenis-Jenis Jasa Cuci Motor	26
BAB III : PEMBAHASAN	27
3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Cuci Motor	27
3.2 Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerusakan Pada Motor Konsumen Jasa Cuci Motor	36

3.3 Upaya Penyelesaian Yang Dapat Dilakukan Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha Jasa Cuci Motor Terkait Dengan Kerugian Yang Diderita Oleh Konsumen.....	44
BAB IV : PENUTUP	58
4.1 Kesimpulan	58
4.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era sekarang ini jaminan perlindungan hukum terhadap konsumen mendapat banyak sorotan karena konsumen sebagai pemakai jasa yang seharusnya dilindungi, bukan hanya menjamin pada keselamatan atau menghindari kecurangan transaksi tetapi harus menjamin pada kepuasan konsumen dan standart mutu tinggi, sehingga konsumen bisa merasa aman karena adanya suatu perlindungan akan keselamatan dan kecurangan produk atau jasa sehingga dapat merasakan hasil yang memuaskan. Dalam prakteknya, konsumen memiliki resiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan. Disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar. Perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting, karena konsumen di samping mempunyai hak-hak yang bersifat sangat spesifik (baik situasi maupun kondisi).²

Kondisi yang demikian dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen cenderung dijadikan objek aktivitas bisnis pelaku usaha untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya melalui kiat iklan, promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.³ Hukum perlindungan konsumen dibuat juga untuk mencegah pelaku usaha yang mengarah ke penipuan atau praktik tertentu yang tidak adil dan memperoleh keuntungan atas persaingan dan juga memberikan perlindungan terhadap mereka yang memiliki kelemahan dan tidak dapat menjaga diri mereka.⁴

Peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen itu sendiri terdapat pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

² Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media, hlm 1

³ Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Universitas Brawijaya Press, hlm 2

⁴ M Sadar, MOH. Taufik Makarao dan Habloel Mawadi, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Akademia, hlm 10

Perlindungan konsumen merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menggambarkan bahwa adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen apabila ada kerugian dari produk barang dan/atau jasa. Konsumen merupakan orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang telah tersedia, baik untuk kepentingan sendiri ataupun kepentingan orang lain dan hal tersebut tidak untuk diperjual belikan. Penggunaan barang dan/atau jasa dalam masyarakat mempunyai implikasi yang sangat luas bagi kehidupan konsumen. Maka dari itu bentuk perlindungan yang diberikan diharuskan mencakup segala hal yang memungkinkan konsumen tidak mengalami kerugian.⁵

Jasa merupakan aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang milik konsumen, tetapi tidak menghasilkan tranfer kepemilikan. Pengertian jasa menurut Djaslim Saladin adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.⁶ Jasa cuci motor adalah peluang usaha jasa yang prospeknya bagus karena setiap orang yang mempunyai motor tidak akan mempunyai banyak waktu senggang untuk mencuci motornya sendiri. Pada nyatanya setiap pemilik motor pasti menginginkan agar motor miliknya terlihat bersih agar menjadikan pemiliknya memiliki rasa percaya diri saat mengendarai motornya. Dalam hal ini, penyedia layanan jasa usaha cuci motor sangat berpartisipasi dalam membantu konsumennya dalam membersihkan motornya. Selain itu, sepeda motor terus mengalami peningkatan setiap tahun sehingga dapat menjadikan peluang jasa bagi usaha cuci motor menjadi usaha yang sangat menguntungkan.

Pengguna jasa cuci motor juga termasuk dalam lingkup Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang disingkat menjadi UUPK karena pada dasarnya pengguna jasa cuci motor merupakan konsumen, yang harus dilindungi hak–haknya sebagai konsumen. Harapan konsumen merupakan keyakinan tentang apa yang akan di terima bila ia menggunakan suatu produk barang atau jasa. Kinerja pelayanan yang disampaikan adalah suatu

⁵ Burhannudin S, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikat Halal*, Malang: UIN-Maliki Press, hlm 1.

⁶ Sumberpengertian.id, 2018, Pengertian Jasa Lengkap, <https://www.sumberpengertian.id/pengertian-jasa-lengkap>, Diakses pada tanggal 7 Desember 2019 Pukul 15.23.

persepsi kepuasan konsumen terhadap apa yang ia terima setelah ia mengkonsumsi suatu produk barang atau jasa yang ia beli. Keadaan tersebut merupakan suatu tantangan bagi para pemilik jasa usaha cuci motor. Mereka sebagai pelaku usaha dituntut untuk melakukan berbagai perubahan atau pembaharuan dalam berbagai ketersediaan jenis jasa layanan. Hal tersebut tidak terlepas dari adanya masalah yang dilakukan oleh penyedia jasa usaha cuci motor seperti konsumen yang mengalami kerugian atas rusaknya sepeda motor. Kebanyakan dari pihak konsumen hanya diam karena tidak mengetahui harus melapor kepada siapa apabila pihak konsumen yang mengalami kerugian.

Sebagai kendaraan harian yang menunjang segala aktivitas di jalan, sepeda motor seringkali menghadapi cuaca hujan dan genangan air yang menyebabkan sepeda motor menjadi kotor. Jasa cuci sepeda motor memang sangat membantu apalagi di musim hujan. Meski sangat praktis, tapi ada efek buruk yang bisa menjadi masalah bagi yang rutin melakukan cuci dengan cara *steam*. Sepeda motor yang sering menerima tekanan air cukup kencang ketika mencuci dengan cara *steam* bisa menyebabkan cat motor cepat rusak. Bahkan di beberapa kasus juga bisa menyebabkan genangan pada lubang busi yang mengakibatkan motor sering ngadat ketika dinyalakan. Semprotan pada mesin cuci *steam* yang terlalu besar juga bisa merusak soket-soket kabel kelistrikan motor, apalagi untuk motor yang sudah dimodifikasi yang rata-rata tampil tanpa *cover*. Pada sepeda motor *standart* saja keseringan dicuci bisa membuat soket dan panel listrik cepat rusak. Ini karena daya semprot yang tinggi sehingga memungkinkan air masuk ke dalam sela-sela bodi sepeda motor yang fatalnya bisa terjadi hubungan arus pendek. Sehingga menyebabkan kerusakan terhadap sepeda motor yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen pengguna jasa cuci motor.⁷

Dalam beberapa kasus yang terjadi di jasa cuci motor kebanyakan konsumen mengalami kerugian yaitu berupa rusaknya sepeda motor setelah dilakukan pencucian motor di jasa cuci motor yang disebabkan masuknya air ke dalam karburator saat di cuci, bisa saja air masuk ke dalam mangkuk karburator secara tidak sengaja. Karena karburator adalah tempat pembakaran bahan bakar yang bercampur dengan udara, maka keberadaan air di dalamnya tentu akan

⁷ Stanly Ravel, 2016, Hati-hati sering cuci steam motor ada dampak buruknya, <https://www.otomania.com/read/2016/01/13/152500930/Hati.hati.Sering.Cuci.Steam.Motor.Ada.Dampak.Buruknya>, diakses pada tanggal 14 Oktober 2019 Pukul 22.26.

mengganggu fungsinya dan menyebabkan motor mogok. Cop busi motor bisa saja menjadi masalah utama pada mogoknya motor biasanya air akan lebih mudah masuk ke dalam cop busi. Jika menyemprotkan air ke arah busi, komponen ini akan langsung basah. Ketika basah, pengapian akan terganggu dan membuat motor mogok. Part-part tersebut adalah yang paling sering terkena air saat motor selesai di cuci, sehingga menyebabkan kerusakan pada sepeda motor.⁸

Berdasarkan Pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ganti rugi langsung ke pengadilan atau diluar pengadilan melalui Lembaga Perlindungan Konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sehingga konsumen bisa mendapatkan hak-haknya sebagaimana yang telah di tulis dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan yang timbul dalam suatu karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul : **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN ATAS RUSAKNYA SEPEDA MOTOR DI USAHA JASA CUCI MOTOR”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jasa cuci motor ?
2. Apa bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kerusakan pada motor konsumen jasa cuci motor ?
3. Apakah upaya penyelesaian yang dapat dilakukan antara konsumen dengan pelaku usaha jasa cuci motor terkait dengan kerugian yang diderita oleh konsumen ?

⁸ Wahana Artha, 2019, Motor Mogok setelah dicuci, Mungkin Ini Penyebabnya, <https://www.wahanahonda.com/blog/motor-mogok-setelah-dicuci-mungkin-ini-penyebabnya> diakses pada tanggal 15 November 2019 Pukul 14.34.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk memperoleh tujuan yang diharapkan dalam penulisan proposal skripsi ini, maka perlu untuk menetapkan tujuan penelitian. Tujuan dari penulisan proposal skripsi ini terbagi menjadi 2 (dua) yaitu tujuan umum dan tujuan khusus, yaitu :

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan Umum dari penulisan proposal skripsi ini adalah :

1. Untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Negeri Jember.
2. Untuk memberikan suatu kontribusi yang bermanfaat kepada masyarakat pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Negeri Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang ingin dicapai dalam penulisan proposal skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan memahami mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jasa cuci motor.
2. Untuk mengetahui dan memahami tentang bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kerusakan pada motor konsumen jasa cuci motor.
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan antara konsumen dengan pelaku usaha cuci motor terkait dengan kerugian yang diderita oleh konsumen.

1.4 Metode Penelitian

Untuk dapat menjamin suatu kebenaran ilmiah, maka dalam penelitian harus menggunakan metodologi yang tepat karena hal tersebut sebagai pedoman dalam rangka mengadakan penelitian termasuk analisis terhadap data hasil penelitian. Metodologi merupakan cara kerja bagaimana menemukan atau memperoleh atau menjalankan suatu kegiatan untuk memperoleh hasil yang kongkrit. Sehingga penggunaan metode penelitian hukum dalam penulisan skripsi

ini dapat digunakan untuk menggali, mengelola, dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh sehingga mendapatkan kesimpulan yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab isu hukum yang dihadapi.

Penulisan karya ilmiah harus mempergunakan metode penulisan yang tepat karena hal tersebut sangat diperlukan dan merupakan pedoman dalam rangka mengadakan analisis terhadap data hasil penelitian. Ciri dari karya ilmiah di bidang hukum adalah mengandung kesesuaian dan mengandung kebenaran yang dapat dipertanggung jawabkan. Metodologi pada hakikatnya berusaha untuk memberikan pedoman tentang tata cara seseorang ilmuan untuk mempelajari, menganalisa, dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapinya. Sedangkan penelitian adalah suatu usaha untuk menghimpun serta menemukan hubungan-hubungan yang ada antara fakta-fakta yang diamati secara seksama.⁹ Adanya metode yang digunakan adalah sebagai berikut :

1.4.1 Tipe Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu proses untuk menemukan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Dalam penulisan skripsi ini, cukup jelas penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian hukum yuridis normatif yang artinya penelitian ini difokuskan dan mengacu pada penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif yang ada dalam putusan-putusan pengadilan dan peraturan perundang-undangan serta norma yang berlaku di masyarakat.¹⁰

1.4.2 Pendekatan Masalah

Penelitian hukum mempunyai beberapa pendekatan. Dengan pendekatan tersebut, peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya.¹¹ Pendekatan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yaitu :

⁹ Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hlm 18.

¹⁰*Ibid*, hlm 59.

¹¹*Ibid*, hlm 133.

1. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) adalah suatu pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Pendekatan ini membuka kesempatan bagi peneliti untuk mengetahui kesesuaian suatu kesempatan bagi peneliti untuk mengetahui kesesuaian antara peraturan perundang-undangan yang lain atau dengan regulasi-regulasi yang lain.
2. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dilakukan dengan mempelajari dari pandangan-pandangan dan doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum. Maka dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin dalam ilmu hukum, penulis akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, asas-asas hukum, dan konsep-konsep hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.¹²

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan bagian yang terpenting dalam suatu penulisan yang digunakan untuk menemukan suatu jawaban atas isu hukum yang sedang dibahas. Bahan hukum yang digunakan dalam skripsi ini adalah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum.

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang meliputi norma-norma atau kaidah-kaidah yang terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan hakim.¹³

Bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

¹²*Ibid*, hlm 135.

¹³*Ibid*, hlm 181.

3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872).

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan semua publikasi tentang hukum yang berlaku atau yang pernah berlaku di suatu negara. Adapun yang termasuk bahan-bahan hukum sekunder meliputi buku-buku teks, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.¹⁴ Bahan hukum sekunder juga dapat dipergunakan sebagai suatu petunjuk dari inspirasi bagi penulis.

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan non hukum merupakan salah satu sumber yang dapat digunakan untuk mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan non hukum yaitu meliputi buku-buku mengenai politik, ekonomi, sosiologi, filsafat, kebudayaan atau laporan-laporan penelitian non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penelitian.¹⁵

1.4.4 Analisa Bahan Hukum

Cara untuk menarik suatu kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah ada adalah menggunakan metode analisa bahan hukum deduktif, metode ini berguna untuk menarik kesimpulan atau suatu permasalahan secara umum ke masalah yang dihadapi secara khusus. Dalam penelitian hukum analisa bahan hukum dipergunakan untuk menemukan jawaban terhadap isu hukum yang sedang dihadapi. Menurut Muhammad Marzuki bahwa dalam melakukan suatu penelitian hukum, digunakan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeleminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;

¹⁴*Ibid.*

¹⁵*Ibid*, hlm 196.

3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum dan;
5. Memberikan perskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun didalam kesimpulan.¹⁶

Langkah-langkah di atas merupakan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat perskriptif dan terapan. Dimana dalam melalui langkah-langkah tersebut penulis bisa dapat menjawab isu hukum yang diangkat. Sehingga dapat memecahkan permasalahan yang terjadi dalam bahasan skripsi ini.

¹⁶*Ibid*, hlm 213.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan salah satu hal terpenting dari suatu unsur negara hukum. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), perlindungan berasal dari kata Lindung yang artinya melindungi, membentengi, mengayomi, mempertahankan, dan mencegah. Hukum memiliki sifat yang memaksa namun tidak untuk memaksa kehendak pada seseorang tanpa kita sadari hukum dibuat semata-mata untuk melindungi kepentingan-kepentingan manusia. Makna hukum dari segi etimologi hukum berasal dari bahasa Arab yang merupakan bentuk tunggal dari kata 'Alkas', yang apabila diterjemahkan dalam bahasa Indonesia menjadi 'Hukum'.¹⁷

Ada beberapa pengertian tentang perlindungan hukum menurut para ahli yaitu sebagai berikut :

- a. Setiono berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan suatu tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum yang memiliki tujuan untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman bagi masyarakat.¹⁸
- b. Satjipto Raharjo berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut.¹⁹
- c. Perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang

¹⁷ Soeroso, 2000, *Pengantar Ilmu Hukum* Cetakan Ketiga, Jakarta: Sinar Gratika, hlm 24.

¹⁸ Setiono, 2014, *Rule of Law*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, hlm 3.

¹⁹ Satjipto Raharjo, 2003, *Sisi-sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*, Jakarta, : Buku Kompas, hlm11.

menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.²⁰

Perlindungan hukum ini ada karena kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap hukum yang berlaku. Lebih lagi banyaknya masyarakat yang memiliki riwayat pendidikan yang tergolong rendah menjadikan perlindungan hukum sebagai sesuatu hal yang perlu sangat diperhatikan. Dengan adanya perlindungan hukum diharapkan negara dapat mengayomi masyarakat, terutama terkait dengan perlindungan hukum.

2.1.2 Unsur-unsur Perlindungan Hukum

Perlindungan harus tercermin dari berjalannya hukum, proses hukum dan akibat dilaksanakannya atau ditegakkannya hukum tersebut. M. Isnaeni berpendapat pada dasarnya persoalan perlindungan hukum dibedakan menjadi dua (2) macam yakni perlindungan hukum “internal” dan perlindungan hukum “eksternal”.²¹ Hakekat perlindungan hukum internal, pada dasarnya perlindungan hukum yang dimaksud dikemas sendiri oleh para pihak pada saat membuat perjanjian, dimana pada waktu mengemas klausula-klausula kontrak, kedua belah pihak menginginkan agar kepentingannya terakomodir atas kata sepakat. Demikian juga segala jenis resiko diusahakan dapat ditangkal lewat pemberkasan klausula-klausula yang dikemas atas dasar sepakat pula, sehingga dengan klausula itu para pihak akan memperoleh perlindungan hukum berimbang atas persetujuan mereka bersama. Perihal perlindungan hukum internal seperti itu baru dapat diwujudkan oleh para pihak, manakala kedudukan hukum mereka relatif sederajat dalam arti para pihak mempunyai *bargaining power* yang relatif berimbang, sehingga atas dasar asas kebebasan berkontrak masing-masing rekan seperjanjian itu memiliki keleluasaan untuk menyatakan kehendak sesuai kepentingannya. Pola ini dijadikan landasan pada waktu para pihak merakit klausula-klausula perjanjian yang sedang digarapnya, sehingga perlindungan

²⁰ Mucshin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, hlm 14.

²¹ Moch. Isnaeni, 2016, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, Surabaya : PT. Revka Petra Media, hlm 159.

hukum dari masing-masing pihak dapat terwujud secara lugas atas inisiatif mereka.²²

Perlindungan hukum eksternal yang dibuat oleh penguasa lewat regulasi bagi kepentingan pihak yang lemah, sesuai dengan hakekat aturan perundangan yang tidak boleh berat sebelah dan bersifat tidak memihak, secara proporsional juga wajib diberikan perlindungan hukum yang seimbang sedini mungkin kepada pihak lainnya.²³ Sebab mungkin saja pada awal dibuatnya perjanjian, ada suatu pihak yang relatif lebih kuat dari pihak mitranya, tetapi dalam pelaksanaan perjanjian pihak yang semula kuat itu, terjerumus menjadi pihak teraniaya, yakni misalnya saat debitur wanprestasi, maka kreditor selayaknya perlu perlindungan hukum juga.

2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum

Dalam kehidupan sosial akan selalu ada berbagai hubungan antara individu sebagai akibat dari keanekaragaman kepentingan. Agar tidak timbul kekacauan (*chaos*) di dalam masyarakat terutama yang menyangkut hubungan-hubungan itu, maka dalam hal ini diperlukan peraturan yang mampu menjamin stabilitas para anggota masyarakat. Maksudnya, diperlukan aturan-aturan hukum yang timbul atas dasar dan kesadaran tiap-tiap individu masyarakat.²⁴

Terwujudnya stabilitas pada setiap hubungan dalam masyarakat dapat dicapai dengan adanya peraturan-peraturan hukum yang bersifat mengatur (*regelen/anvullen recht*) dan memaksa (*dwingen recht*) setiap anggota masyarakat agar taat dan mematuhi hukum. Setiap hubungan kemasyarakatan tidak boleh berlawanan dengan ketentuan-ketentuan dalam peraturan hukum yang ada dan berlaku dalam masyarakat.²⁵

Agar dapat memenuhi segala kebutuhannya dengan aman, tentram dan damai tanpa gangguan, maka bagi tiap manusia perlu ada suatu tata (*orde=ordnung*). Tata itu berwujud aturan-aturan yang menjadi pedoman bagi

²² *Ibid*, hlm 160.

²³ *Ibid*, hlm 163.

²⁴ Philipus. M. Hajon. 1987. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, hlm 2

²⁵ Sudarsono, 2004, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta. Hlm 48

segala tingkah laku manusia dalam pergaulan hidup, sehingga kepentingan masing-masing dapat dipelihara dan terjamin. Setiap anggota masyarakat mengetahui hak dan kewajibannya masing-masing.²⁶

Tujuan perlindungan hukum untuk mewujudkan kedamaian dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Hal ini perlu adanya suatu peraturan yang timbul atas kesadaran setiap individu masyarakat. Selanjutnya masyarakat juga harus taat dan berpendoman dalam setiap tingkah lakunya.

2.2 Perlindungan Konsumen

2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Perlindungan hukum bagi konsumen untuk melindungi hak-hak dan kewajiban konsumen diatur dalam bentuk perundang-undangan.²⁷

Perlindungan konsumen menurut Az Nasution berpendapat bahwa perlindungan konsumen merupakan hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.²⁸

Dalam pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan diberikan kepada konsumen karena posisi tawar konsumen yang lemah dan sebagai tujuan hukum yakni memberikan perlindungan kepada konsumen, perlindungan hukum kepada konsumen tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak-hak konsumen.

²⁶ C.S.T.Kansil, Christine S.T. 2010. *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta, hlm 49

²⁷ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, hlm 21

²⁸ Celina Tri Siwi Krisyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm 22

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu. Cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya itu, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengonsumsi produk yang tidak sesuai.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purnajual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.²⁹

Pada umumnya pelaku usaha membuat atau menetapkan syarat-syarat perjanjian secara sepihak tanpa memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepentingan konsumen sehingga konsumen tidak ada kemungkinan untuk mengubah syarat-syarat tersebut guna mempertahankan kepentingannya. Seluruh syarat yang terdapat pada perjanjian, sepenuhnya atas kehendak pihak produsen sebagai pelaku usaha barang dan jasa.³⁰

²⁹ Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm 8

³⁰ Mariam Darius, 1986, *Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau dari Segi Standart Kontrak*, Jakarta: Bina Cipta, hlm 59.

2.2.2 Asas-asas Perlindungan Konsumen

Untuk menegakkan hukum perlindungan konsumen, maka perlu diberlakukannya asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum. Peraturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip yang berlaku dalam perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan. Undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan lima prinsip pengaturan yang dikaitkan dengan asas-asas. Adapun asas-asas pembangunan nasional, yaitu asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum yang diatur di dalam pasal 2 UUPK. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu³¹ :

1. Asas Manfaat
Asas ini dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas Keadilan
Asas dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas Keseimbangan
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil ataupun spritual.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas Kepastian Hukum

³¹ Ahmadi Miru & Sutarman, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm 25

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Asas perlindungan konsumen menurut Radbruch dan Achmad Ali menyebutkan bahwa asas perlindungan konsumen hanya ada 3 (tiga) yaitu asas keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum yang disebut sebagai tiga ide dasar hukum atau tiga nilai dasar hukum, yang berarti dapat dipersamakan dengan asas hukum, tetapi Achmad Ali tidak semuanya setuju karena tidak semuanya menggunakan asas prioritas dalam keadilan baru kemanfaatan dan terakhir kepastian hukum, Achmad Ali lebih realistis jika menganut asas prioritas yang kasuistis, artinya tujuan hukum di prioritaskan sesuai kasus yang dihadapi.³²

Asas-asas digunakan sebagai landasan penetapan hukum oleh pihak konsumen maupun pihak pelaku usaha, yang biasa disebut dengan panutan. Landasan penetapan hukum berguna dikalangan konsumen ataupun pelaku usaha dalam menjalankan suatu jual beli barang dan jasa bertujuan agar terhindar dari sengketa antara kedua belah pihak.

2.3 Konsumen

2.3.1 Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menerangkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen memiliki banyak definisi disesuaikan dengan bidang dan ruang lingkup masing-masing, dalam bidang jasa, menggunakan istilah pengguna jasa. Sebagai konsumen jasa, dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan beberapa istilah yang berkaitan dengan konsumen yaitu : pembeli, penyewa, penerima hibah, peminjam dan sebagainya.³³

³²*Ibid*, hlm 26

³³ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, hlm 14

Pengertian konsumen dalam *text book On Consumer Law*, konsumen adalah *one who purchases goods or sevice*. Definisi tersebut menghendaki bahwa konsumen adalah setiap orang atau individu yang harus dilindungi selama tidak memiliki kepastian bertindak sebagai produsen, pelaku usaha atau pebisnis.³⁴

2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Langkah untuk meningkatkan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya dengan memahami hak-hak konsumen, yang dapat dijadikan sebagai dasar landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak konsumen. Hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
- b. Hak atas memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan upaya penyelesaian konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Konsumen memiliki hak yang akan dapat diberikan apabila kewajibannya sebagai konsumen telah terpenuhi. Adapun mengenai kewajiban konsumen

³⁴*Ibid*, hlm 15

dijelaskan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yakni sebagai berikut :

- a. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa;
- c. Membayar dengan nilai tukar yang telah disepakati;
- d. Meengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2.4 Pelaku Usaha

2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha

Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda yakni yakni *producent*, dalam bahasa Inggris, *producer* yang artinya adalah penghasil. Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.³⁵

Pembangunan ekonomi sangat ditentukan oleh keberhasilan dibidang sektor riil. Untuk mencapai keberhasilan disektor riil, diperlukan pemberdayaan usaha ekonomi yang melibatkan pelaku usaha. Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “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 UUPK tersebut dikatakan “pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, importir,

³⁵ Janus Sidabalok, 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm 16

pedagang, distributor, dan lain-lain.³⁶ Istilah pelaku usaha adalah istilah yang digunakan oleh pembuat undang-undang yang pada umumnya lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebut empat kelompok besar kalangan pelaku ekonomi, tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha (pelaku usaha, baik privat maupun publik). Ketiga kelompok pelaku usaha tersebut adalah sebagai berikut:³⁷

1. Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan, seperti perbankan, usaha leasing, tengkulak, penyedia dana lainnya, dan sebagainya;
2. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi, barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong, dan bahan-bahan lainnya). Mereka terdiri atas orang/badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan, peransuransian, perbankan, orang/usaha yang berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan, narkotika, dan sebagainya;
3. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, warung, toko, rumah sakit, usaha angkutan, dan sebagainya.

Pengertian pelaku usaha berdasarkan UUPK sangatlah luas, yang dimaksud dengan pelaku usaha bukan hanya produsen saja, melainkan hingga pihak terakhir yang menjadi suatu perantara antara produsen dan konsumen, antara lain seperti agen, distributor, dan pengecer.

2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, pelaku usaha juga

³⁶ Celina Tri Krisyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm 41

³⁷ Andrian Sutedi, 2008. *Tanggungjawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, hlm 11.

memiliki hak. Dalam kegiatan usaha, undang-undang memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban dan larangan kepada pelaku usaha. Pengaturann tentang hak, kewajiban dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumennya. Sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian nasional pada umumnya.³⁸

Hak pelaku usaha secara umum diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak pelaku usaha adalah sebagai berikut :

- 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;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha secara umum diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

³⁸ Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm 71.

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan usahanya, yang dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha dalam beritikad baik dimulai dari barang dan/atau jasa dibuat/diproduksi sampai pada fase penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.³⁹

Dalam UUPK telah diatur bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk beritikad baik dalam menjalankan semua kegiatan usahanya. Cukup jelas dalam UUPK itikad baik ditekankan kepada pelaku usaha karena meliputi dari semua tahapan penawaran hingga penjualan sampai terjadinya transaksi barang dan/atau jasa antara pelaku usaha dan konsumen.

2.4.3 Tanggung Jawab Pelaku usaha

Pelaku usaha mempunyai suatu kewajiban untuk ikut serta dalam menciptakan iklim usaha yang sehat yang penunjang bagi pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan. Oleh karena itu pelaku usaha dibebankan tanggung jawab di kalangan dunia usaha.

³⁹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hlm 54.

Atas setiap pelanggaran yang dilakukan oleh peodusen-pelaku usaha maka kepadanya dikenakan sanksi-sanksi hukum, baik sanksi administratif maupun sanksi pidana. Beberapa perbuatan yang bertentangan dengan tujuan untuk menciptakan iklim usaha yang sehat dapat dikategorikan sebagai perbuatan kejahatan.⁴⁰

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan mengenai tanggung jawab pelaku usaha, ketentuan pasal-pasal tersebut adalah sebagai berikut :

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

Yang dimaksud dalam pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini adalah jika konsumen menderita kerugian, produsen selaku pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi, baik dalam bentuk pengembalian uang, atau penggantian barang, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan. Penggantian ganti rugi dilakukan paling lama 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Namun demikian,

⁴⁰ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: akademia hlm, 81.

dengan memperhatikan Pasal 19 ayat (5) maka dapat disimpulkan yang dimaksud disini adalah apabila kesalahan tidak pada konsumen.⁴¹

2.5 Kerugian

2.5.1 Pengertian Kerugian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud kerugian adalah kondisi dimana seseorang tidak mendapatkan keuntungan dari apa yang telah mereka keluarkan (*modal*). Pengertian kerugian menurut R.Setiawan, adalah kerugian nyata yang terjadi karena wanprestasi. Adapun besarnya kerugian ditentukan dengan membandingkan keadaan kekayaan setelah wanprestasi dengan keadaan jika sekiranya tidak terjadi wanprestasi.⁴²

Berdasarkan ketentuan pasal 1246 KUHPPerdata ganti kerugian terdiri atas 3 unsur yaitu :

1. Biaya adalah biaya atau ongkos yang secara nyata telah dikeluarkan oleh pihak yang dirugikan. Misalnya berupa biaya iklan dan biaya materai.
2. Rugi adalah kerugian akibat kerusakan/kehilangan barang dan/atau jasa harta kepunyaan dari salah satu pihak yang diakibatkan kelalaian dari pihak lainnya. Dalam hal ini rugi yang dimaksud adalah kerugian yang benar-benar diderita. Misalnya ambruknya suatu bangunan karena kesalahan kontruksi yang disebabkan salah satu pihak.
3. Bunga adalah keuntungan yang seharusnya diperoleh oleh salah satu pihak apabila pihak lain tidak lalai dalam melaksanakannya.⁴³

⁴¹Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm 83.

⁴²R. Setiawan, 1977, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Bina cipta, hlm 17

⁴³ Bimo Prasetyo, 2011, Dimana Pengaturan Kerugian Konsekuensial dalam Hukum Indonesia, <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt4da27259c45b9/di-mana-pengaturan-kerugian-konsekuensial-dalam-hukum-indonesia>, Diakses Pada tanggal 23 Oktober 2019 Pukul 15.57.

Kerugian yang sering kerap terjadi terjadi di masyarakat pada dasarnya terjadi karena adanya suatu wanprestasi maupun perbuatan yang melawan hukum. Terkait hal ini kerugian akibat wanprestasi maka pihak yang menyebabkan kerugian itu terjadi wajib mengganti dengan jumlah ganti rugi yang disesuaikan dengan besarnya nilai prestasi yang menjadi objek perjanjian sedangkan untuk ganti rugi yang diakibatkan perbuatan melawan hukum maka pihak yang menyebabkan kerugian wajib mengganti kerugian yang dialami penderita dan mengembalikan pada keadaan sebelum terjadinya perbuatan melawan hukum.

2.5.2 Jenis-Jenis Kerugian

Dalam pengertian bahwa kerugian yang disebabkan oleh perbuatan melawan hukum dapat berupa :

1. Kerugian materiil yaitu berupa kerugian materiil yang dapat terdiri dari kerugian yang nyata-nyata diderita dan keuntungan yang seharusnya didapatkan.
2. Kerugian idiil yaitu kerugian yang bersifat idiil seperti sakit, ketakutan dan kehilangan kesenangan hidup.⁴⁴

Jenis kerugian yang diderita oleh seseorang tergantung pada penyebab dari kerugian itu sendiri. Dengan adanya jenis kerugian yang bermacam-macam dapat memudahkan seseorang untuk menuntut ganti rugi terhadap pihak lain yang telah melakukan wanprestasi maupun perbuatan yang melawan hukum yang dapat dibuktikan bahwa benar adanya kerugian yang di timbulkan dan meminta pertanggung jawaban atas kerugian tersebut.

2.6 Sepeda Motor

2.6.1 Pengertian Sepeda Motor

Sepeda motor merupakan pengembangan dari sepeda konvensional yang lebih dahulu ditemukan pada tahun 1868. Sepeda motor adalah kendaraan beroda dua yang digerakkan oleh sebuah mesin. Letak kedua roda sebaris lurus dan pada kecepatan tinggi sepeda motor tetap stabil disebabkan oleh gaya giroskopik.

⁴⁴ Syarul Sajidin, 2012, *Apakah Yang Dimaksud Perbuatan Melawan Hukum*, <http://www.wearemania.net/aremania-voice/2067-apakah-yang-dimaksud-perbuatan-melawan-hukum>. Diakses Pada tanggal 23 Oktober 2019 Pukul 19.16.

Sedangkan pada kecepatan rendah, kestabilan atau keseimbangan sepeda motor bergantung kepada pengaturan setang oleh pengendara. Pengguna sepeda motor di Indonesia sangat populer karena harganya yang relatif murah, terjangkau untuk sebagian besar kalangan dan penggunaan bahan bakarnya serta biaya operasionalnya cukup hemat.⁴⁵

Pengertian sepeda motor menurut Pasal 1 angka 20 Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yaitu :

“Sepeda motor adalah kendaraan bermotor beroda dua dengan atau tanpa rumah-rumah dan dengan atau tanpa kereta samping atau kendaraan bermotor beroda tiga tanpa rumah-rumah.”

2.7 Jasa Cuci Motor

2.7.1 Pengertian Jasa Cuci Motor

Penjelasan jasa dalam pasal 1 angka 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

“Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.”

Menurut Kotler & Keller jasa merupakan setiap aktifitas, manfaat atau *performance* yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana dalam produksinya dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik.⁴⁶

Cuci motor merupakan tindakan untuk membersihkan motor menggunakan semprotan air/steam dan menggunakan sabun khusus untuk membersihkan kotoran-kotoran di *body* motor agar motor menjadi lebih bersih. Kebanyakan setiap masyarakat banyak memilih mencuci motornya di jasa cuci motor dari pada

⁴⁵ Wikipedia, https://id.m.wikipedia.org/wiki/Sepeda_motor#, Diakses pada 23 Oktober 2019 Pukul 20.54.

⁴⁶ Mas Min, 2017, <https://www.pelajaran.co.id/2017/21/pengertian-jasa-menurut-ahli-karakteristik-dan-jenis-jasa-terlenkap.html>, Diakses pada 24 Oktober 2019 Pukul 15.17.

mencuci motornya sendiri karena lebih efektif, tidak memakan banyak waktu, dan biaya terjangkau.

2.7.2 Jenis-Jenis Jasa Cuci Motor

Mencuci motor bagi sebagian orang bisa dijadikan sebagai hobi, namun kebanyakan tidak memiliki banyak waktu untuk melakukannya. Padahal motor kotor sangat tidak sedap dipandang. Pengusaha tempat jasa cuci motor pun menawarkan beragam jenis cuci motor diantaranya, yaitu :

1. Cuci motor manual jenis cuci motor ini pengerjaannya terbilang cukup lama dan masyarakat dapat mempraktekkannya sendiri, proses pengerjaannya terbilang cukup sederhana begitu juga alat-alat yang digunakan. Karena itu sebagian besar pembersihannya terbatas.
2. Cuci motor *steam* merupakan pencucian motor menggunakan kompresor atau mesin diesel dengan daya lontar air yang begitu besar dengan mudah akan membersihkan kotoran yang membandel bahkan ditempat sempit sekalipun.⁴⁷

Musim hujan jasa cuci motor sangat diminati oleh masyarakat karena pada musim penghujan kendaraan bermotor sangat cepat kotor dan tidak sedap untuk dipandang sehingga masyarakat lebih banyak memilih mencucikan kendaraannya ke jasa pencucian motor. Jenis-jenis jasa cuci motor saat ini semakin berkembang dengan canggihnya teknologi, yang dapat membantu dalam jasa cuci motor sehingga memudahkan pelaku usaha jasa cuci motor dalam menjalankan usahanya.

⁴⁷ Iwanbanaran, 2010, <https://www.iwanbanaran.com/2010/10/10/hindari-cuci-steam-lho-kenapa-nih-dia-alasannya/>, Diakses Pada 25 Oktober 2019 Pukul 19.07.

BAB III PEMBAHASAN

3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Cuci Motor

Indonesia adalah Negara hukum, hal ini sesuai dengan bunyi Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, sehingga hak-hak hukum warga negaranya harus dijamin, hak tersebut berupa hak diberikannya perlindungan hukum bagi setiap warga Negara Indonesia.

Sepeda motor sebagai alat transportasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat, ditinjau dari pertambahan aspek populasi penduduk yang sangat bertambah dari waktu ke waktu maka tentu pemakaian alat transportasi terutama sepeda motor otomatis akan bertambah.

Pelaku usaha dan konsumen merupakan suatu bagian yang tidak dapat terpisahkan. Keberadaan pelaku usaha dan konsumen dalam kegiatan di bidang bisnis melahirkan suatu hubungan hukum yang didalamnya memuat akibat hukum. Salah satu akibat hukum yang ditimbulkan yaitu adanya hak dan kewajiban. Perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah. Perlindungan terhadap konsumen merupakan suatu upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang diperkuat oleh UUPK. Tujuannya agar dapat memberikan suatu kepastian agar pelaku usaha tidak lagi bertindak sewenang-wenangan yang dapat merugikan pihak konsumen. Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan dalam 2 (dua) aspek, yaitu:⁴⁸

⁴⁸ Zulham, Op. Cit, hlm 22.

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

Perlindungan hukum secara umum diberikan kepada subjek hukum ketika subjek hukum yang bersangkutan bersinggungan dengan peristiwa hukum. Pada hakikatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan hukum. Hampir setiap hubungan hukum harus bisa mendapatkan perlindungan hukum salah satunya adalah tentang perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal 2 Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki 5 (lima) asas, yaitu⁴⁹ :

1. Asas Manfaat
Asas ini dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas Keadilan
Asas dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas Keseimbangan
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil ataupun spritual.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

⁴⁹ Ahmadi Miru & Sutarman, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm 25

5. Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan terhadap konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen, hak-hak konsumen terdiri atas 3 (tiga) hak, yaitu⁵⁰ :

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar; dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Tujuan tentang Perlindungan Konsumen tercantum didalam Pasal 3 Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu bertujuan :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsure kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

⁵⁰ Ibid, hlm 21.

6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Melindungi dan menjaga hak-hak konsumen merupakan suatu kewajiban dari pihak pelaku usaha. Hak konsumen yang harus dipenuhi tersebut juga diatur dalam Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa diproduksi dan di perdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa cuci motor dapat ditinjau dari aspek pelaku usaha jasa cuci motor itu sendiri, apakah sudah memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ada terkait tentang usaha cuci motor. Sehubungan dengan hal tersebut perlu diberlakukannya suatu *standart operasional prosedur* yang bertujuan untuk mengatur pelaksanaan usaha jasa cuci motor guna dapat memenuhi aspek atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, jasa cuci motor selaku pelaku usaha harus memperhatikan hak-hak konsumen, 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, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan tersebut mempunyai arti bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan produk yang aman dan nyaman. Konsumen harus dilindungi dari segala hal yang membahayakan yang dapat mengancam jiwa, kesehatan, dan harta bendanya karena telah menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk.⁵¹ Jasa cuci motor sebagai pihak pelaku usaha harus memberikan suatu informasi tentang dampak dari kerugian cuci motor agar konsumen tidak mengalami kerugian. Konsumen jasa cuci motor berhak untuk mendapatkan suatu informasi tentang dampak dari kerugian cuci motor sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Pelaku usaha jasa cuci motor juga mempunyai kewajiban untuk mendengarkan setiap keluhan dari konsumen dan memberikan penyelesaian yang baik.

Mengenai hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur. Konsumen sangat membutuhkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai adanya dampak dari cuci motor. Banyak konsumen yang tidak mempunyai fasilitas dan kemampuan yang cukup untuk mengetahui suatu informasi dari dampak kerugian

⁵¹ Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm 33.

cuci motor tersebut. Menurut Hanz W. Micklitz, menyebutkan mengenai dua tipe konsumen, yaitu konsumen yang terinformasi (*well informed*) antara lain.⁵²

1. Memiliki tingkat pendidikan tertentu;
2. Mempunyai sumber daya ekonomi yang cukup, sehingga dapat berperan dalam ekonomi pasar;
3. Lancar dalam berkomunikasi.

Sedangkan konsumen yang tidak terinformasi ialah :

1. Kurang berpendidikan;
2. Termasuk kategori kelas menengah kebawah;
3. Tidak lancar dalam berkomunikasi.

Hadjon membedakan perlindungan hukum bagi rakyat dalam 2 (dua) macam dengan menitikberatkan pada tindakan pemerintah (*bestuurshandeling* atau *administrative*), yaitu⁵³ :

- a) Perlindungan hukum *preventif* yaitu perlindungan hukum yang mempunyai tujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa, yang memberikan kesempatan rakyat untuk mengajukan sebuah pendapat atau keberatan (*inspraak*) sebelum keputusan dari pemerintah mendapatkan bentuk yang definitif. Artinya tindakan dari pemerintahan yang didasarkan kepada kebebasan dalam bertindak, karena pemerintah terdorong bersikap hati-hati didalam mengambil suatu keputusan yang berdasarkan *diskresi*;
- b) Perlindungan hukum *represif*, yaitu perlindungan hukum yang mempunyai tujuan untuk menyelesaikan dan menangani suatu sengketa bagi rakyat diperadilan umum dan peradilan administrasi.

Hadjon menjelaskan bahwa sarana dari perlindungan hukum *represif* meliputi *the right to be heard* dan *acces to*

⁵² Sidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisin Revisi, Jakarta: Gransindo, hlm 24.

⁵³ *Ibid*, hlm 2-3.

information. The right to be heard mempunyai arti penting yaitu individu yang terlibat tindakan pemerintah dapat mengemukakan semua hak-hak dan kepentingannya agar dapat menunjang dengan baik pelaksanaan dari pemerintahan.

Bentuk perlindungan hukum *preventif* bagi konsumen disini sesuai dengan Pasal 2 dan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai tentang asas dan tujuan perlindungan konsumen. Bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa mengenai permasalahan yang berkaitan antara pihak konsumen dan pelaku usaha. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen sesuai dengan asas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa. Pemerintah dibebani dengan fungsi pembinaan dan pengawasan pada sektor perlindungan terhadap konsumen. Perlindungan konsumen bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen baik oleh negara maupun pelaku usaha.

Bentuk perlindungan *represif* bagi konsumen yang mengalami kerugian atas rusaknya sepeda motor di jasa cuci motor dapat mengajukan gugatan atau ganti rugi melalui jalur non litigasi dan litigasi. Gugatan yang diajukan oleh konsumen terkait dengan rusaknya sepeda motor ialah berupa penetapan ganti kerugian sesuai dengan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan pelaku usaha dapat dijatuhi sanksi administratif yang tercantum dalam Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Upaya dalam perlindungan konsumen tersebut tidak hanya terhadap bentuk perlindungan hukum *preventif*, namun juga bentuk perlindungan hukum *represif*. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan suatu bentuk perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa cuci motor. Perlindungan terhadap konsumen jasa cuci motor ialah dengan

memberikan suatu aturan ganti kerugian atas rusaknya sepeda motor yang dilakukan oleh penyedia jasa cuci motor selaku pelaku usaha. Itikad baik harus dilakukan oleh kedua belah pihak konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan suatu permasalahan atau sengketa. Pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen jasa cuci motor akibat rusaknya sepeda motor dapat dilakukan dengan cara⁵⁴ :

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

Bentuk perlindungan hukum *preventif* terhadap konsumen yang dirugikan akibat dari rusaknya sepeda motor di usaha jasa cuci motor, pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting dalam melindungi maupun mengawasi konsumen dan pelaku usaha. Dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa :

“pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.”

Pemerintah memiliki kewajiban untuk melaksanakan suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat atas hak-haknya sebagai

⁵⁴ *Ibid*, hlm 22.

konsumen. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen adalah dengan mengeluarkan sebuah peraturan yang berupa Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, dan lain sebagainya. Sesuai dengan pasal 30 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa :

1. Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
2. Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
3. Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
4. Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usahanya sebagai penyedia jasa. Sedangkan konsumen mempunyai kewajiban beritikad baik dalam hal pembayaran, itikad baik lebih ditegaskan kepada pihak pelaku usaha.

Kewajiban pelaku usaha juga dalam hal memberikan suatu informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi atau jaminan dari barang dan/atau jasa

tertentu serta memberikan informasi mengenai perbaikan, penggunaan, serta pemeliharaan kepada konsumen terlebih dahulu.

Konsumen mempunyai hak dan kewajiban yang sangat menonjol. Hak dan kewajiban konsumen lebih menonjol dari pihak penyedia jasa cuci motor selaku pihak pelaku usaha. Dampak dari cuci motor yang mengakibatkan kerugian kerusakan motor konsumen di usaha jasa cuci motor seharusnya diinformasikan terlebih dahulu dari akibat cuci motor. Pelaku usaha jasa cuci motor telah lalai dalam melaksanakan kewajibannya sebagai pihak pelaku usaha. Kerusakan motor konsumen jasa cuci motor dapat menimbulkan akibat hukum. Motor yang rusak dapat mengganggu pekerjaan serta kegiatan masyarakat yang banyak bergantung kepada kendaraan sepeda motor.

3.2 Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerusakan Pada Motor Konsumen Jasa Cuci Motor

Secara umum hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen merupakan suatu hubungan yang berkesinambungan. Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen mulai terjadi pada saat proses produksi, distribusi, pemasaran, dan penawaran hingga sampai pada akibat dari mengkonsumsi produk barang dan/atau jasa tersebut. Pelaku usaha dan konsumen jasa cuci motor merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan demi terwujudnya hubungan hukum dalam kaitannya dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kedua belah pihak tentunya memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Hak-hak pelaku usaha merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen begitu pula sebaliknya. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya maka akan timbul suatu kerugian pada salah satu pihak. Akibat dari kerugian yang dialami oleh salah satu pihak tersebut, maka

pihak lain berkewajiban untuk memenuhi pertanggungjawaban atas tidak terpenuhinya hak salah satu pihak yang menjadi kewajibannya untuk dipenuhi.

Tanggung jawab merupakan suatu perbuatan yang siap untuk menanggung segala hal sesuatu yang muncul sebagai akibat dari dilakukannya aktifitas tertentu. Tanggung jawab tidak lepas dari adanya suatu kewajiban yang harus dipenuhi. Jasa cuci motor selaku pelaku usaha mempunyai suatu kewajiban serta tugas dalam hal menciptakan kegiatan usaha yang sehat, jasa cuci motor dibebankan sebuah tanggung jawab dalam menjalankan kewajiban serta tugasnya tersebut. Tanggung jawabnya yaitu dengan menerapkan suatu norma-norma hukum, kepatutan, dan menerapkan kebiasaan yang berlaku didalam dunia usaha.⁵⁵ Jasa cuci motor selaku pihak pelaku usaha harus menanggung semua resiko atas segala hal yang menjadi tanggung jawabnya. Tanggung jawab pelaku usaha dimaksudkan untuk dapat memberikan perlindungan kepada konsumen.

Tanggung jawab menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatu dan dapat diartikan sebagai keadaan dimana seseorang wajib menanggung segala akibat dari perbuatannya.⁵⁶

Tanggung jawab menurut hukum perdata merupakan suatu tanggung jawab seseorang terhadap suatu perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum mempunyai ruang lingkup yang luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan ketentuan-ketentuan yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum mempunyai sebuah tujuan. Tujuan untuk melindungi

⁵⁵ Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm 80.

⁵⁶ Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, hlm 66.

dan memberikan ganti kerugian kepada para pihak yang dirugikan.⁵⁷ Dalam pasal 1365 KUHPerdara menyebutkan :

“Tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Didalam hukum perlindungan konsumen terdapat tanggung jawab mutlak (strict liability) yang dianggap sangat dibutuhkan. Alasannya karena :⁵⁸

1. Tanggung jawab mutlak adalah suatu instrument hukum yang baru memperjuangkan hak-hak konsumen untuk mendapatkan ganti kerugian;
2. Tanggung jawab mutlak merupakan bagian dan hasil dari perubahan hukum didalam bidang ekonomi, industri, dan perdagangan yang dalam praktiknya sering menampakkan kesenjangan antara standart yang diterapkan di Negara yang satu dan dengan Negara yang lain;
3. Penerapan prinsip tanggung jawab mutlak melahirkan masalah baru bagi pihak produsen, yaitu bagaimana produsen menangani resiko gugatan konsumen;
4. Standart norma dalam hukum positif dan kebutuhan perlindungan kepentingan dan hak-hak konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengakomodasikan dua prinsip penting, yakni tanggung jawab produk (*product liability*) dan tanggung jawab profesional (*professional liability*). Kedua permasalahan ini termasuk dalam prinsip tentang tanggung jawab, tetapi dibahas secara terpisah karena perlu diberikan penguraian sendiri.⁵⁹ Secara umum tanggung jawab mutlak tersebut dalam hukum perlindungan konsumen digunakan untuk menjerat pihak pelaku

⁵⁷ Komariah, 2001, *Hukum Perdata*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, hlm 12.

⁵⁸ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, hlm 96.

⁵⁹ Shidarta, Op. Cit, hlm 65.

usaha/produsen yang melakukan perdagangan yang dapat merugikan konsumen, yang dikenal dengan product liability. Product liability menjelaskan bahwa pihak pelaku usaha/produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh pihak konsumen atas penggunaan sebuah produk yang diperdagangkan oleh pelaku usaha/produsen. Sedangkan professional liability merupakan tanggung jawab yang berhubungan dengan jasa, yaitu tanggung jawab pihak pelaku usaha/produsen mengenai jasa profesional yang diberikan kepada klien.⁶⁰

Kerugian yang dialami oleh konsumen cuci motor melahirkan adanya suatu tanggung jawab terhadap pihak yang mengalami kerugian. Jasa cuci motor selaku pihak pelaku usaha wajib bertanggung jawab kepada konsumen akibat rusaknya motor konsumen saat dilakukan pencucian. Tanggung jawab terhadap barang atau jasa melahirkan suatu tanggung jawab kepada jasa cuci motor selaku pihak pelaku usaha untuk memberikan sejumlah ganti kerugian kepada pihak konsumen. Konsep ini menjadi salah satu dari bagian muatan yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga terdapat adanya suatu pertimbangan terkait hal yang berkaitan, yaitu :

- a. Masalah tingkat kesalahan (*Based On Fault*) ditingkat produsen dan resiko yang melekat pada suatu produk barang atau jasa yang dihasilkan (*Based On Risk*). Masalah diperlukannya suatu tanggung jawab atas dasar suatu kesalahan khususnya yang menyangkut barang atau jasa yang berbahaya bagi keamanan dan keselamatan masyarakat, sehingga pihak produsen harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen tanpa perlu dibuktikan unsur kesalahannya (*Strict Liability*).
- b. Masalah pemilihan barang atau jasa akan ditentukan didalam suatu konsepsi tanggung jawab barang atau jasa dengan cara melihat barang atau jasa yang memiliki resiko yang tinggi.

⁶⁰ Zulham, Op, Cit, hlm 99.

- c. Masalah pihak pelaku usaha yang harus dapat membuktikan kerugian yang dialami oleh konsumen bukan diakibatkan oleh kelalaian pihak pelaku usaha.⁶¹

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen dibedakan menjadi beberapa prinsip yaitu sebagai berikut:

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability*) adalah prinsip umum yang berlaku didalam Hukum Pidana dan Hukum Perdata, dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata, prinsip ini menyatakan bahwa seseorang dapat dimintai pertanggung jawaban secara hukum apabila terdapat unsur kesalahan yang dilakukan, kesalahan yang bertentangan dengan Undang-Undang, peraturan yang berlaku dan bertentangan dengan kesusilaan dan kepatutan yang ada dalam masyarakat;
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumptions of liability principle*) adalah prinsip yang berpendapat bahwasanya tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai dia dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah, dalam hal ini tampak beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*) hal ini tampak bertentangan dengan hukum praduga tak bersalah;
- c. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) prinsip ini tidak menganggap kesalahan sebagai faktor yang menentukan, tanggung jawab mutlak tidak harus ada hubungan antara subyek yang bertanggung jawab dengan kesalahannya;
- d. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limited of liability principle*) prinsip ini pihak yang bertanggung jawab hanya terbatas pada isi klausula perjanjiannya saja, prinsip ini bisa ditemukan

⁶¹ Erman Rajagukguk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju. Hlm 23.

pada klausula jasa pengiriman barang yaitu apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang maka pelaku usaha wajib mengganti maksimal sebesar lima kali biaya pengiriman;

- e. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab, prinsip ini kebalikan dari prinsip yang kedua yaitu prinsip tersebut hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas.⁶²

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa jasa cuci motor selaku pihak pelaku usaha bertanggung jawab dalam hal terjadinya kerusakan pada motor konsumen tersebut. Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha yaitu sebagai berikut :

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

⁶² Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia, hlm.62.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni ketentuan yang terdapat dalam Pasal 19 pada ayat (1) yang menyebutkan bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Jika konsumen menderita suatu kerugian maka pelaku usaha wajib memberikan ganti kerugian dalam bentuk penggantian suatu barang, pengembalian sejumlah uang, pemberian santunan dan perawatan. Maka pelaku usaha memiliki suatu tanggung jawab dalam memberikan sejumlah ganti kerugian atas terjadinya suatu kerusakan, pencemaran, kerugian keuangan yang dialami oleh konsumen karena telah menggunakan barang dan/atau jasa yang telah diperjual-belikan oleh pelaku usaha. Pada Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pihak pelaku usaha yang telah melanggar ketentuan yang sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dapat dipidanakan penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Dalam ayat (2) disebutkan bahwa pihak pelaku usaha yang telah melanggar ketentuan yang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), pasal 14, Pasal 16, Pasal 17 ayat (1) huruf d, dan hurud f, dapat dipidanakan penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Pelaku usaha dipaksa untuk memenuhi aturan dalam memproduksi dan memperdagangkan suatu produk barang dan/atau jasa seperti yang tercantum dalam Undang-Undang perlindungan konsumen. Jika suatu produk barang dan/atau jasa dari pelaku usaha yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka pelaku usaha wajib mengganti kerugian tersebut. Itikad baik dari pelaku usaha sangat dibutuhkan dalam mempromosikan suatu produk usahanya, demi

terpenuhinya kebutuhan konsumen. Dengan adanya tanggung jawab tersebut, maka hak-hak konsumen dapat terpenuhi, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.

Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pihak pelaku usaha memiliki suatu kewajiban. Kewajiban tersebut dalam hal memberikan sejumlah kompensasi ganti kerugian dan penggantian barang apabila barang atau jasa yang dimanfaatkan atau diterima tidak sesuai. Ganti kerugian dilakukan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal terjadinya suatu transaksi. Sesuai dengan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa pelaksanaan penggantian ganti kerugian dilakukan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal terjadinya transaksi. Sengketa konsumen dapat terjadi apabila pelaku usaha tidak dapat memberikan sejumlah ganti kerugian dalam tenggang waktu yang telah ditentukan.

Kerugian kerusakan motor konsumen di usaha jasa cuci motor membuat konsumen merasa sangat dirugikan. Kerugian kerusakan motor tersebut membuat kegiatan transportasi konsumen terganggu seperti beberapa contoh kegiatan ojek, kegiatan dagang, yang bergantung kepada sepeda motor. Kegiatan tersebut terpaksa berhenti sementara yang mana hal tersebut dapat menimbulkan kerugian materi konsumen yang dalam memperbaiki sepeda motornya. Jasa cuci motor selaku pihak pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti kerugian kepada konsumen yang telah dirugikan.

Berdasarkan uraian diatas, tanggung pelaku usaha jasa cuci motor mengenai kerugian yang dialami oleh pihak konsumen jasa cuci motor telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang ini merupakan dasar bagi konsumen jasa cuci motor untuk menuntut hak-

haknya yang dilanggar oleh pelaku usaha jasa cuci motor. Pelaku usaha jasa cuci motor harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami konsumen jasa cuci motor akibat rusaknya motor di usaha jasa cuci motor. Tanggung jawab merupakan suatu hal yang penting untuk dapat memberikan perlindungan kepada masyarakat yaitu konsumen jasa cuci motor yang merasa hak-haknya dilanggar dan dirugikan oleh pelaku jasa cuci motor.

3.3 Upaya Penyelesaian Yang Dapat Dilakukan Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha Jasa Cuci Motor Terkait Dengan Kerugian Yang Diderita Oleh Konsumen.

Sengketa konsumen harus segera diselesaikan agar terciptanya suatu hubungan yang baik diantara konsumen dan pihak pelaku usaha. Sengketa merupakan suatu situasi dimana terdapat pihak yang merasa telah dirugikan oleh pihak lain. Pihak yang merasa telah dirugikan menyampaikan ketidakpuasannya kepada pihak kedua, apabila pihak kedua tidak menanggapi dan tidak memuaskan pihak yang dirugikan, serta berbeda pendapat maka akan terjadilah sengketa.⁶³

Penyelesaian sengketa konsumen dimaksudkan untuk menjamin terwujudnya hak dan kewajiban dari para pihak tanpa harus ada yang merasa dirugikan. Penyelesaian sengketa bukan hanya terkait mengenai perdamaian penyelesaian sengketa tetapi terkadang membutuhkan suatu objek tertentu untuk bisa mencapai perdamaian. Yaitu dalam pemberian sejumlah ganti kerugian yang sesuai dengan jumlah dan bentuk kerugian yang dialami.

Upaya dalam melindungi konsumen jasa cuci motor dalam masalah kerugian akibat rusaknya motor konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana yang tercantum dalam

⁶³ Nurmaningsih Amiriani, 2011, *Mediasi "Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan"*, Jakarta: Grafindo Persada, hlm 12-13.

Pasal 1 yaitu bahwa segala sesuatu yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Sedangkan dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk :

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

Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui jalur pengadilan (*litigasi*) maupun jalur diluar pengadilan (*non litigasi*) berdasarkan pilihan dari para pihak yang bersangkutan. Hal tersebut diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa :

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Gugatan melalui pengadilan hanya dapat di tempuh jika upaya di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Ini berarti penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan.⁶⁴

Mengingat kedudukan konsumen yang tidak seimbang dengan pelaku usaha, maka pemerintah menganggap perlu diadakannya suatu penyederhanaan (*lex specialis*) terhadap prinsip-prinsip beracara yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen. Proses beracara yang dikenal dalam hukum perlindungan konsumen, antara lain:⁶⁵

1. *Small Claim, Small Claim* adalah jenis gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen, sekalipun apabila dilihat secara ekonomis nilai gugatannya sangat kecil. Dalam hukum perlindungan konsumen di berbagai negara, proses beracara

⁶⁴ Muchsin, 2009, *Tugas dan Wewenang Peradilan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dalam Varia Peradilan, No. 278 Januari 2009*, Mahkamah Agung Republik Indonesia, Jakarta, hlm 16.

⁶⁵ Susanti Adi Nugroho, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, hlm86.

secara *small claim* menjadi prinsip yang diadopsi luas. Luar Negeri ada lembaga resmi Pemerintah yang khusus dibentuk untuk membantu konsumen yang merasa dirugikan oleh suatu produsen tertentu yang beritikad tidakbaik.

2. Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*), Gugatan perwakilan kelompok atau *class action* adalah pranata hukum yang berasal dari sistem *common law*. Walaupun demikian, banyak negara penganut *civil law system* telah mengadopsi prinsip tersebut, termasuk Indonesia, yaitu di dalam Pasal 46 ayat (1) huruf (b) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang memungkinkan diajukannya suatu gugatan atas pelanggaran pelaku usaha yang dilakukan oleh sekelompok konsumen yang memiliki kepentinganbersama.
3. Gugatan *Legal Standing*, Pasal 46 ayat (1) huruf (c) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga ditentukan beracara yang dilakukan oleh lembaga tertentu yang memiliki *legal standing*. Hak yang dimiliki lembaga demikian dikenal dengan hak gugat Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) atau *NGO's Standing*. Untuk memiliki legal standing tersebut, LPKSM yang menjadi wakil konsumen harus tidak berstatus sebagai korban dalam perkara yang diajukan. Hal inilah yang merupakan perbedaan pokok antara gugatan *class action* dengan *NGO's Standing*.

Dalam Pasal 45 telah dijelaskan bahwa terdapat dua (2) upaya penyelesaian sengketa konsumen, yaitu melalui jalur diluar pengadilan (non litigasi) dan jalur pengadilan (litigasi). Para pihak dapat memilih jalur penyelesaian sengketa yang ingin ditempuh baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan.

3.3.1 Penyelesaian Sengketa Konsumen Diluar Pengadilan / Non Litigasi

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau juga disebut dengan alternatif penyelesaian sengketa merupakan suatu cara penyelesaian sengketa perdata yang diselesaikan diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilakukan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian atau mengenai tindakan tertentu dalam menjamin hak dan kewajiban konsumen. Penyelesaian diluar pengadilan lebih bisa menghemat waktu dan biaya.

Berdasarkan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa diluar pengadilan yaitu :

“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”

Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyebutkan bahwa :

“Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di Pengadilan Negeri.”

Penyelesaian sengketa secara damai merupakan penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui jalur pengadilan dan juga tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan bersifat tertutup dan kerahasiaan kedua belah pihak akan terjamin. Upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan

bertujuan untuk mendapatkan suatu kesepakatan mengenai suatu besarnya ganti kerugian dan mengenai suatu tindakan tertentu demi menjamin tidak adanya suatu kerugian yang dialami oleh pihak konsumen. Upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan sebagaimana yang dikehendaki oleh Undang-Undang merupakan suatu hal yang dapat memuaskan kedua belah pihak yang bersengketa. Yang mana proses dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan akan menghasilkan suatu putusan *win-win solution*.

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak, kewajiban serta tanggung jawab bagi pelaku usaha. Hal tersebut merupakan suatu usaha dalam menyeimbangkan kedudukan diantara pelaku usaha dan konsumen. Tindakan pelaku usaha tersebut dapat menempatkan posisi konsumen di pihak yang lemah . terdapat adanya penentuan mengenai perbuatan yang dilarang dan larangan pencantuman klausula baku tertentu dalam perjanjian bagi pihak pelaku usaha. namun masih sangat diperlukan usaha yang maksimal untuk dapat benar-benar menempatkan pihak konsumen diposisi yang seimbang dengan pelaku usaha.

a. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat terlaksana jika para pihak dapat memenuhi setiap ketentuan yang ada dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, karena telah dimungkinkan adanya penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dimaksud yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dalam Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK dibentuk di beberapa kota yang ada di Indonesia. BPSK merupakan suatu badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman eksklusif dibidang perlindungan terhadap konsumen.

Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu meliputi :

- (a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- (b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- (c) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- (d) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- (e) Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- (f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- (g) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- (h) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- (i) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- (j) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- (k) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;

- (l) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- (m) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

b. Macam-Macam Penyelesaian Sengketa Di BPSK

Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen diserahkan kepada putusan para pihak yang sedang bersengketa. Kedua belah pihak yang bersengketa dapat memilih apakah akan diselesaikan dengan cara konsiliasi, negoisasi, dan mediasi. Konsumen yang merasa dirugikan haknya dapat mengajukan suatu gugatan. Faktor lain yang harus diperhatikan dalam hal penyelesaian suatu sengketa konsumen ialah tahap persidangan. Berikut merupakan suatu penjelasan mengenai konsiliasi, negoisasi, dan mediasi.

a). Konsiliasi

Konsiliasi merupakan usaha untuk mempertemukan keinginan para pihak yang tengah berselisih untuk mencapai persetujuan dan menyelesaikan perselisihan yang terjadi, dapat juga diartikan sebagai upaya untuk mempertemukan pihak yang bersengketa dan melakukan upaya negosiasi agar tercapainya suatu kesepakatan.⁶⁶

Konsiliasi didalamnya terdapat pihak ketiga yang menjadi konsiliator dimana lebih aktif dalam mencari bentuk penyelesaian sengketa dengan memberikan penawaran, apabila para pihak dapat menerimanya maka konsiliator akan menjadi *resolution*. Konsiliator memberkan pendapatnya dan membantu para pihak yang bersengketa dengan memberikan alternatif-alternatif yang dapat dipilih dalam menyelesaikan sengketa, apabila para pihak sepakat maka para pihak sendiri akan menentukan pilihan penyelesaian sengketa dan selanjutnya

⁶⁶ Emirzon Joni. 2001. Alternatif Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. hlm. 91.

akan dituangkan ke dalam suatu kesepakatan tertulis. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak memberikan suatu rumusan yang eksplisit atas pengertian atau definisi dari konsiliasi, perkataan konsiliasi dapat kita temui dalam ketentuan pasal 1 angka 10 alinea ke-9 penjelasan umum Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa tersebut.

Penyelesaian sengketa konsiliasi memiliki kesamaan dengan mediasi, kedua cara ini melibatkan pihak ketiga untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara para pihak, konsiliasi dan mediasi sangat sulit untuk dibedakan. Persidangan didalam penyelesaian sengketa secara konsiliasi terdiri dari 2 tahap, pertama tahap tertulis, sengketa yang diselesaikan secara tertulis diserahkan kepada badan konsiliasi, kedua adalah tahap lisan kemudian badan konsiliasi ini akan mendengarkan keterangan lisan dari para pihak, para pihak dapat menghadiri pada saat proses keterangan lisan tetapi dapat juga diwakili oleh kuasanya.

Kelebihan dari penyelesaian sengketa secara konsiliasi sama dengan penyelesaian secara mediasi yaitu cepat, murah, dan dapat diperoleh hasil yang sangat efektif, sedangkan yang menjadi kelemahan dari konsiliasi adalah bahwasannya keputusan yang dibuat oleh lembaga konsiliasi ini tidak mengikat sehingga sangat tergantung pada para pihak yang bersengketa.

b). Negoisasi

merupakan suatu sarana bagi para pihak yang mengalami sengketa untuk menemukan suatu jalan keluar dari permasalahan para kedua belah pihak tanpa melibatkan pihak ketiga. Negoisasi dapat dilakukan jika komunikasi diantara kedua belah pihak yang bersengketa masih terjalin dengan baik dan masih adanya rasa saling percaya untuk dapat meneruskan hubungan yang baik.

Tujuan dari negoisasi adalah⁶⁷ :

1. Untuk menemukan suatu kesepakatan dari kedua belah pihak secara adil;
2. Untuk dapat memenuhi harapan atau keinginan dari kedua belah pihak;
3. Untuk mendapatkan sebuah keuntungan atau menghindari kerugian atau memecahkan masalah yang lain.

Negoisasi dimulai dengan dilakukannya suatu komunikasi oleh kedua belah pihak yang bersengketa terlebih dahulu. Komunikasi tersebut mutlak dilakukan sebelum negoisasi dimulai. Komunikasi tersebut dilakukan agar dapat mengetahui inti pokok dari permasalahan dari kedua belah pihak. Tujuannya agar negoisasi berjalan dengan efektif dan tidak memakan banyak waktu yang panjang dan tidak memungkinkan tidak berhasilnya tahap negoisasi.

c). Mediasi

merupakan suatu proses penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan diluar pengadilan, penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi mediator. Mediator hanya bertugas sebagai penasehat. Kesepakatan dalam mediasi dapat tercapai apabila kedua belah pihak yang bersengketa dapat saling mengerti dan bersama-sama mencari solusi penyelesaian sengketa sesuai dengan arahan dari pihak mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada kedua belah pihak yang bersengketa termasuk dalam menentukan besar maupun kecil bentuk ganti kerugian yang dialami oleh pihak konsumen. Terdapat beberapa pengertian mediasi dalam berbagai versi yaitu sebagai berikut:

1. Cristopher W. Moore mengemukakan bahwa mediasi adalah intervensi terhadap suatu sengketa atau negoisasi oleh pihak ketiga

⁶⁷ Gunawan Wijaya, 2002, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm 24.

yang dapat diterima, tidak berpihak dan netral yang tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan dalam membantu para pihak yang berselisih dalam upaya mencapai kesepakatan secara sukarela dalam penyelesaian permasalahan yang disengketakan.⁶⁸

2. Folberg dan Taylor berpendapat bahwa mediasi adalah suatu proses dimana para pihak dengan bantuan seseorang atau beberapa orang, secara sistematis menyelesaikan permasalahan yang disengketakan untuk mencari alternatif dan mencapai penyelesaian yang dapat mengakomodasi kebutuhan mereka.⁶⁹

Dari uraian tersebut dapat dijelaskan bahwa ciri-ciri dan syarat penyelesaian sengketa melalui mediasi ialah⁷⁰ :

1. Perundingan dengan bantuan pihak ketiga yang bersifat netral;
2. Pihak ketiga netral tersebut dapat diterima oleh para pihak yang bersengketa;
3. Tugas mediator adalah memberikan bantuan substansial dan prosedural;
4. Mediator tidak berwenang mengambil keputusan. Keputusan diambil oleh pihak yang bersengketa itusendiri.

Jangka waktu penyelesaian sengketa melalui mediasi yang dibantu oleh mediator paling lama 30 (tiga puluh) hari harus bisa menghasilkan kesepakatan dalam bentuk tertulis dan ditandatangani oleh para pihak yang terkait. Kesepakatan yang dihasilkan bersifat final dan mengikat bagi para pihak yang bersengketa.

⁶⁸ Bambang, 2008, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Yogyakarta: Gama Media, hlm 57.

⁶⁹ Susanti Adi Nugroho, 2009, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: PT. Telaga Ilmu Indonesia, hlm 24.

⁷⁰ Nurmaningsih Amiriani, 2011, *Mediasi "Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan"*, Jakarta: Grafindo Persada, hlm 23.

3.3.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Pengadilan / Litigasi

Proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan melalui pengadilan atau yang sering disebut dengan istilah “litigasi”, yaitu suatu penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan proses beracara di pengadilan di mana kewenangan untuk mengatur dan memutuskannya dilaksanakan oleh hakim. Proses penyelesaian sengketa ini mengakibatkan semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*.⁷¹

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi memiliki beberapa ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi biasanya menyewa jasa advokat atau pengacara sehingga biaya yang dibutuhkan jauh lebih besar;
- b. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi harus menjalani berbagai ketentuan dan prosedur serta syarat formal dipengadilan sehingga memerlukan waktu yang relatif lebih lama;
- c. Penyelesaian sengketa melalui litigasi bersifat terbuka berarti siapa saja dapat menyaksikan jalannya persidangan, kecuali dalam persidangan tertutup untuk umum;
- d. Penyelesaian sengketa melalui litigasi pada umumnya memerlukan waktu yang lebih lama dan terkesan sangat lambat dan tidak efisien dikarenakan proses pemeriksaan dilakukan dengan terstruktur, selain itu pengadilan dirasa sangat dibebani dengan perkara yang sangat banyak;

⁷¹ Nurmaningsih Amiriani, 2011, *Mediasi “Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan”*, Jakarta: Grafindo Persada, hlm 35.

- e. Biaya perkara dalam penyelesaian sengketa melalui litigasi terkesan sangat mahal apalagi proses persidangan yang cukup lama semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan;
- f. Pengadilan pada umumnya tidak responsif karena kurang tanggap nya dalam membela dan melindungi kepentingan umum, demikian pula pengadilan sering berlaku tidak adil dengan memberikan keluasan dan pelayanan yang VIP terhadap orang kaya;
- g. Putusan pengadilan dalam penyelesaian sengketa secara litigasi dianggap tidak memecahkan masalah dan dianggap makin memperbesar masalah karena putusan pengadilan tidak mampu memberikan hubungan perdamaian bagi para pihak;
- h. Para hakim mempunyai kemampuan terbatas, sangat jarang bahkan mustahil untuk dapat menyelesaikan sengketa yang mengandung komplikasi berbagai bidang.⁷²

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi atau melalui jalur pengadilan hambatan yang sering terjadi diantaranya memerlukan waktu yang relatif lebih lama, memerlukan biaya sangat banyak, keputusan hakim cenderung tidak menyelesaikan sengketa sehingga banyak masyarakat lebih memilih menyelesaikan sengketa secara non litigasi daripada melalui jalur litigasi.

Penyelesaian sengketa di pengadilan merupakan pilihan dari kedua belah pihak. Pengadilan menerapkan sebagai hukum yang bersifat responsif yaitu menjadi fasilitator untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Penyelesaian perkara perdata dipengadilan dapat diselesaikan dengan 2 (dua) kemungkinan yaitu perkara tersebut terjadi perdamaian di muka sidang/hakim atau perkara tersebut diputus oleh hakim. Hakim mempunyai suatu kewenangan untuk mengadili putusan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan tanpa kehendak dari kedua belah pihak. Peran pengadilan dalam penyelesaian sengketa adalah

⁷²https://www.academia.edu/31361562/PENYELESAIAN_SENGKETA_LITIGASI_DAN_NON_LITIGASI Diakses pada tanggal 7 Maret 2020 pukul 21.23.

penjatuhkan putusan atau vonis. Namun apabila penyelesaian sengketa diselesaikan secara perdamaian di persidangan maka sengketa tersebut akan diselesaikan dengan cara mediasi. Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi dapat terjadi apabila terdapat campur tangan dari pihak ketiga yaitu pengadilan atau hakim. Peran pengadilan dalam menyelesaikan sengketa dengan mediasi ialah hakim hanya mengukuhkan isi dari perdamaian tersebut. Hakim menghasilkan suatu kesepakatan yang bersifat *adversarial* yang masih belum mampu menangani kepentingan bersama. Proses dipengadilan akan cenderung menimbulkan masalah yang baru, memakan waktu yang lama dan menghabiskan biaya yang relatif cukup mahal.

Putusan pengadilan tidak bersifat menyelesaikan suatu permasalahan diantara kedua belah pihak yang bersengketa. Putusan pengadilan dapat menempatkan kedua belah pihak saling berhadapan, yaitu dapat menyudutkan salah satu pihak yang kalah dan menempatkan pihak yang lain pada posisi yang menang.

Penyelesaian sengketa melalui litigasi dapat di gunakan oleh para pihak yang bersengketa, yaitu konsumen jasa cuci motor dengan pelaku usaha jasa cuci motor. Penyelesaian sengketa melalui litigasi dapat dilakukan apabila sengketa tersebut tidak dapat diselesaikan melalui cara apapun atau tidak bisa dilakukan melalui jalur penyelesaian sengketa non litigasi. Konsumen jasa cuci motor dapat menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha jasa cuci motor dan mebebankan biaya perkara kepada pihak pelaku usaha jasa cuci motor.