

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA
PENCUCIAN MOBIL OLEH PERUSAHAAN ROS3 GROUP**

Oleh :

MUHAMMAD PRADITAMA PUTRA



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2018**

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA PENCUCIAN MOBIL OLEH PERUSAHAAN ROS3 GROUP

**Oleh
Muhammad Praditama Putra**

Perlindungan konsumen merupakan bentuk perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak konsumen secara keseluruhan dari pemberi jasa atau pelaku usaha, sehingga tidak timbul permasalahan hukum setelah adanya proses kerjasama antara konsumen dan pelaku usaha. Permasalahan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam kaitannya dengan jasa pencucian mobil oleh Perusahaan ROS3 Group dan bagaimana tanggung jawab atas terjadinya pelanggaran oleh Perusahaan ROS3 Group sebagai pelaku usaha terhadap konsumen.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris atau normatif, dengan tipe penelitian yuridis normatif. Data dikumpulkan dengan prosedur studi kepustakaan, studi dokumen dan wawancara. Narasumber penelitian ini adalah Pelaku Usaha, Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia dan Konsumen. Analisis data dilakukan secara yuridis kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam kaitannya dengan jasa pencucian mobil oleh Perusahaan ROS3 Group adalah hubungan hukum hak dan kewajiban sebagaimana diatur dalam UUPK. Hak konsumen adalah memperoleh pelayanan yang baik dan mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kerusakan mobil yang dicuci, sedangkan kewajibannya adalah membayar sejumlah uang untuk membayar jasa pencucian mobil. Hak Perusahaan ROS3 Group adalah menerima pembayaran jasa pencucian mobil, sedangkan kewajibannya adalah memberikan pelayanan yang baik dan memberikan ganti rugi apabila terjadi kerusakan mobil yang dicuci. Pertanggungjawaban pelaku usaha, hak dan kewajiban bagi pelaku usaha serta konsumen dan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen telah diatur dalam hukum perlindungan konsumen, khususnya mengenai UU Perlindungan Konsumen, yang terdapat 2 (dua) jalan penyelesaian baik melalui upaya hukum pengadilan maupun upaya hukum luar pengadilan atau *alternative dispute resolutions* (alternatif penyelesaian sengketa), Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Perusahaan ROS3 Group adalah dengan melakukan penggantian terhadap kerusakan kendaraan yang terjadi dalam lingkup pengerjaan sebelum diserahkan kepada pemilik kendaraan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Pencucian Mobil

ABSTRACT

LEGAL PROTECTION OF CAR WASH SERVICE CONSUMERS BY ROS3 GROUP COMPANIES

By

Muhammad Praditama Putra

Consumer protection are a form of protection against the fulfillment of overall consumer rights from service providers or businessmen, so the legal problems do not arise after the process of collaboration between consumers and businessmen. The problems in this study are: How is the legal relationship between businessmen and consumers in relation to car wash services by the ROS3 Group Company and how is the responsibility for the violation by the ROS3 Group Company as a businessmen against consumers.

This type of research is empirical or normative legal research, with normative juridical research types. Data is collected with library study procedures, document studies and interviews. The resources of this study were Businessmen, Chair of the Indonesian Consumer Institution Foundation and Consumers. Data analysis are done with juridically qualitatively.

The results of the research and discussion show that the legal relationship between businessmen and consumers in relation to ROS3 Group Company is the legal relationship of rights and obligations as stipulated in the Consumer Protection Law. Consumer rights are to get good service and get compensation in the event of damage to the car being washed, while the obligation is to pay a sum of money to pay for car wash services. The rights of the ROS3 Group Company are to receive payment for car wash services, while the obligation is to provide good service and provide compensation in the event of damage to the car being washed. Accountability of businessmen, rights and obligations for businessmen and consumers and the settlement of consumer protection disputes are regulated in the law of consumer protection, specifically concerning the Consumer Protection Law, which has 2 (two) ways of resolution, both through legal proceedings and extrajudicial or alternative legal remedies. dispute resolutions (alternative dispute resolution), accountibillity carried out by the ROS3 Group Company are to make changes to vehicle damage that occurs within the scope of work before being handed over to the vehicle owner.

Keywords: Legal Protection, Consumer, Car Washing

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA
PENCUCIAN MOBIL OLEH PERUSAHAAN ROS3 GROUP**

Oleh

MUHAMMAD PRADITAMA PUTRA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM**

Pada

**Bagian Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2018**

**Judul Skripsi : Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Jasa
Pencucian Mobil Oleh Perusahaan Ros3 Group**

Nama Mahasiswa : Muhammad Praditama Putra

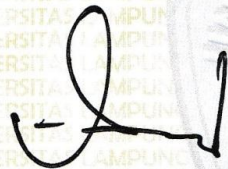
No. Pokok Mahasiswa : 1312011217

Jurusan : Hukum Perdata

Fakultas : Hukum

MENYETUJUI,

1. Komisi Pembimbing



Yennie Agustin M.R., S.H., M.H.
NIP 197108251997022001



Kasmawati, S.H., M.Hum.
NIP 197604132009122001

2. Ketua Bagian Hukum Perdata,



Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum.
NIP 196012281989031001

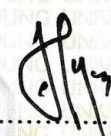
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Yennie Agustin M.R., S.H., M.H.



Sekretaris : Kasmawati, S.H., M.Hum.



Penguji Utama : Dr. Hamzah, S.H., M.H.



2. Dekan Fakultas Hukum



Armen Yasir, S.H., M.Hum.
NIP. 19620622 198703 1 005

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 15 Agustus 2018

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 18 Juni 1995, sebagai anak pertama dari dua bersaudara, putra dari pasangan Bapak Sudiono dan Ibu Ita Meidiana.

Pendidikan formal yang pernah penulis tempuh yaitu di Taman Kanak-Kanak (TK) Tunas Mekar Indonesia Bandar Lampung, Sekolah Dasar (SD) Negeri 2 Rawa Laut Bandar Lampung diselesaikan pada tahun 2007, dilanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 4 Bandar Lampung diselesaikan pada tahun 2010 dan melanjutkan ke SMA Negeri 2 Bandar Lampung diselesaikan pada Tahun 2013. Pada tahun 2017 penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Tematik di Kecamatan Seputih Banyak Kabupaten Lampung Tengah. Pada tahun 2014-2018, penulis aktif pada organisasi Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Fakultas Hukum Unila.

M O T O

Percaya kepada kemampuan yang kita miliki dan jangan pernah terbelenggu
oleh cemooh orang-orang di sekitar kita, karena sesungguhnya
yang mengetahui diri kita, hanyalah kita sendiri

(Muhammad Praditama Putra)

PERSEMBAHAN

Penulis persembahkan Skripsi ini kepada:

Kedua orangtuaku yang sangat kucintai
Bapak Sudiono dan Ibu Ita Meidiana
yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa yang begitu tulus, perhatian,
dorongan semangat yang tiada hentinya dan telah sabar mendidik dan
mendampingi dalam keseharianku dengan penuh perhatian, cinta kasih sayang
dan ketulusan serta pengorbanan dan selalu memberikan doa untuk
keberhasilanku,

Adikku: Mahardika Tsyanditama
Atas doa dan motivasi yang diberikan kepadaku

Nenek tercinta
atas kasih sayang dan doa yang diberikan kepadaku

Almamater Tercinta
Universitas Lampung

SANWACANA

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji dan syukur atas Kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, izin dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul: **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pencucian Mobil oleh Perusahaan ROS3 Group**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penulis menyadari terdapat banyak kelemahan dan kekurangan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Armen Yasir, S.H.,M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung
2. Bapak Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung .
3. Ibu Yennie Agustin M.R., S.H., M.H., selaku Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan dukungan, pengarahan, motivasi dan sumbangan pemikiran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Kasmawati, S.H., M.Hum., selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan dukungan, motivasi dan sumbangan pemikiran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Hamzah, S.H., M.H. Pembahas I yang telah memberikan saran dan kritik kepada penulis dalam penyusunan skripsi.

6. Bapak M. Wendy Trijaya, S.H., M.H., Pembahas II yang telah memberikan saran dan kritik kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
7. Pimpinan Perusahaan ROS3 Group yang telah memberikan bantuan dan informasi kepada penulis selama pelaksanaan penelitian
8. Seluruh Dosen di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Lampung atas tebaran pemikiran keilmuan selama penulis menempuh pendidikan.
9. Semua staf dan karyawan/ti Fakultas Hukum Universitas Lampung yang telah banyak membantu demi lancarnya skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat penulis: Nurul Putri, Faisal Bakhir, Andriansyah Kartadinata, Cacha Yudha Prawira, Adieta Tiara, Jumly Niza Thamrin, Agiel Syahputra, Faldy, Gustario Marino, Ismanda Saptura, Danovan Aryandanu, Rozi Sanjaya, dan seluruh teman-teman bagian Hukum Perdata yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
11. Terima kasih kepada Irva Arifin, yang telah membantu dan memberikan motivasi serta dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
12. Rekan-rekan HMI atas dukungan dan motivasi yang terus menerus di berikan selama ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Amin

Bandar Lampung, Agustus 2018
Penulis

Muhammad Praditama Putra

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
SAN WACANA	ix
DAFTAR ISI	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
A. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen.....	11
B. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	18
C. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	20
D. Tanggungjawab Hukum Pelaku Usaha	23
E. Penyelesaian Sengketa dan Sanksi Hukum.....	30
F. Kerangka Pikir	35
 BAB III METODE PENELITIAN	 37
A. Jenis Penelitian	37
B. Tipe Penelitian	38
C. Pendekatan Masalah.....	38
D. Jenis dan Sumber Data	38
E. Metode Pengumpulan Data	39
F. Metode Pengolahan Data	40
G. Analisa Data	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen dalam Kaitannya dengan Jasa Pencucian Mobil oleh Perusahaan ROS3 Group.....	42
B. Tanggungjawab Atas Terjadinya Pelanggaran oleh Perusahaan ROS3 Group Sebagai Pelaku Usaha terhadap Konsumen	55
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perlindungan konsumen merupakan bentuk perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak konsumen secara keseluruhan dari pemberi jasa atau pelaku usaha, sehingga tidak timbul permasalahan hukum setelah adanya proses kerjasama antara konsumen dan pelaku usaha, pada dasarnya perlindungan konsumen adalah wilayah hukum keperdataan atau hukum *privat* yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, namun pemerintah juga harus turut campur jika ada hak konsumen yang terabaikan oleh pelaku usaha dan menimbulkan polemik-polemik hukum.

Pengaturan secara yuridis terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku ke-III tentang Perikatan, Pasal 1601 berisi bahwa “Selain perjanjian-perjanjian untuk melakukan sementara jasa-jasa, yang diatur oleh ketentuan-ketentuan yang khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan jika itu tidak ada, oleh kebiasaan, maka adalah 2 (dua) macam perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk melakukan pekerjaan bagi pihak yang lainnya dengan menerima upah; perjanjian perburuhan dan pemborongan pekerjaan”. Hukum Perdata sebagai sistem kaedah-kaedah hukum, mengatur hubungan antar pribadi didalam memenuhi kepentingan-kepentingannya, struktur hukum perdata adalah:

- a. Kaedah-kaedah hukum tentang pribadi kodrati, hak-hak dan kewajiban-kewajibannya, hubungan hukum, dan seterusnya;
- b. Kaedah-kaedah hukum yang mengatur kebutuhan-kebutuhan kebendaan, ekonomis dari pribadi kodrati;
- c. Kaedah-kaedah hukum yang mengatur hubungan kekerabatan;
- d. Kaedah-kaedah hukum yang mengatur masalah-masalah kewarisan.¹

Hukum keperdataan (*privat*) mengenai perikatan dan konsumen selanjutnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (selanjutnya disingkat UUPK), yang diterbitkan oleh pemerintah memiliki pertimbangan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945; bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.

Pemberlakuan UUPK bermaksud agar pelaku usaha tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen. Adanya UUPK beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang, dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar pelaku usaha. Kepastian hukum tersebut meliputi segala upaya berdasarkan atas

¹Soerjono Soekanto dan Purnadi Purbacaraka, *Sendi-Sendi Ilmu Hukum Dan Tata Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1993, hlm. 63.

hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang atau jasa serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha.

Semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar; bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab; bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai; bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan kesinambungan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat.

Perlindungan Konsumen, lahir dari adanya hak-hak konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, pada dasarnya hak-hak konsumen timbul karena adanya hak yang bersumber dari 3 (tiga) hal, yaitu:

1. Kodrat manusia yang diciptakan Tuhan Yang Maha Esa, manusia memiliki hak sebagai manusia dan mempertahankan nilai-nilai kemanusiaannya (hak asasi manusia);
2. Hak yang lahir dari hukum, hak-hak yang diberikan oleh negara/hukum kepada manusia sebagai warga negara (hak dalam arti sempit/yuridis);

3. Hak yang lahir dari hubungan hukum antara satu manusia satu dengan lainnya, hak ini lahir karena adanya hubungan hukum (perjanjian/kontrak) dan hak ini juga mendapat perlindungan hukum jika kontrak atau perjanjian yang melahirkan hak ini secara sah dibuat berdasarkan hukum.

Asas perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 2 UUPK adalah berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Selanjutnya Pasal 3 UUPK menyatakan tujuan perlindungan konsumen adalah:

- 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 bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 4 UUPK menegaskan bahwa adanya hak konsumen, sebagai berikut:

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

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UUPK yaitu: a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan; b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pasal 6 UUPK mengatur hak pelaku usaha adalah: 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 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.

Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha adalah: a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha; b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan; f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.²

²*Ibid*, hlm. 4.

Pesatnya industri penyedia barang dan/jasa di Provinsi Lampung khususnya Kota Bandar Lampung, telah melahirkan berbagai inovasi dalam pelaksanaan usaha adalah salah satu usaha Perusahaan ROS3 Group, sebagai penyedia jasa cucian mobil yang beralamat di Jalan Karel Sasuit Tubun Rawa Laut Bandar Lampung. Selain menyediakan pencucian mobil, juga menyediakan *caffe Shop* (wisata kuliner) agar pelanggan atau konsumen mendapatkan kenyamanan saat mencuci mobil, ROS3 juga menyediakan kartu pelanggan (*member card*) yang bertujuan untuk memberikan nilai atau potongan harga bagi konsumen yang ingin berlangganan secara tetap dibanding harga bayar jasa bagi konsumen yang tidak menjadi pelanggan tetap perusahaan ini.

Mengutamakan kepuasan dan kenyamanan konsumen maka perusahaan cucian mobil ROS3 ramai dikunjungi para pelanggan di Kota Bandar Lampung, cucian mobil ROS3 beroperasi sejak awal Tahun 2016, permasalahan atau kasus yang terjadi di cucian mobil ROS3 antara lain seperti mobil (kendaraan) yang akan keluar dan masuk tempat mencuci serempetan saat karyawan ROS3 group yang mengemudikannya dan peristiwa ini sering terjadi, peristiwa lainnya adalah aksesoris (karpet) mobil yang sering tertukar pada saat pencucian kendaraan sehingga sering terjadi *complain* (protes atau keberatan) oleh pelanggan kepada perusahaan ROS3 group, perusahaan ROS3 group juga akan melakukan penggantian seharga mobil jika dalam pekerjaan pencucian mobil saat mobil sedang dicuci menggunakan *hidrolik* dan terjatuh.

Spesifikasi lain dari perusahaan ROS3 Group adalah tersedianya *member card* (kartu berlangganan) mencuci kendaraan yang langsung mendapatkan potongan

harga dibandingkan cucian mobil lain yang memberlakukan sistem cuci mobil (misalnya 10 kali cuci, gratis 1 kali), selain itu perusahaan ROS3 group menggunakan alat cuci mobil (sabun dan pewangi) kualitas terbaik, dan kenyamanan ruang tunggu dengan dilengkapi fasilitas wifi (akses internet), ruang tunggu (berpendingin AC atau Non AC dengan ruang merokok), *caffe shop* yang menyediakan aneka macam kuliner dan aneka macam jenis minuman khususnya minuman jenis kopi yang saat ini sedang tren di kalangan masyarakat. Selain itu penyelesaian atas kasus-kasus yang menimpa pelanggan dimaksimalkan dengan cara mediasi dan kekeluargaan untuk mencari solusi terbaik dan tidak mengecewakan pelanggan perusahaan cucian mobil ROS3 group.

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen merupakan bagian dari hubungan hukum 2 (dua) pihak, maka harus juga dipahami bahwa adanya perbuatan hukum yang dilakukan oleh 2 (dua) pihak dan menimbulkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi kedua pihak (Timbal Balik).³ Selain itu peran lembaga perlindungan konsumen juga mesti dilihat dalam konteks menjalankan tugas dan fungsinya dalam melindungi kepentingan-kepentingan konsumen yang terabaikan, di Lampung saat ini terdapat Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Yayasan Lampung Bangkit (YLB) yang memiliki Lembaga Perlindungan Konsumen Lampung (LPKL).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penulisan skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berkaitan dengan Jasa Pencucian Mobil Oleh Perusahaan ROS3 Group”**.

³Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2016, hlm. 119.

B. Rumusan Masalah

1. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam Latar Belakang di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimanakah hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam kaitannya dengan jasa pencucian mobil oleh Perusahaan ROS3 Group?
- b. Bagaimanakah tanggung jawab atas terjadinya pelanggaran oleh Perusahaan ROS3 Group sebagai pelaku usaha terhadap konsumen?

2. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup bidang ilmu pada penelitian ini adalah Hukum Perdata. Ruang lingkup penelitian merupakan bingkai penelitian yang menggambarkan batas penelitian, mempersempit permasalahan, dan membatasi area penelitian.⁴ Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu:

a. Ruang Lingkup Bidang Ilmu

Penelitian ini berdasarkan ruang lingkup bidang ilmu Hukum Perdata. Penelitian ini terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen berkaitan dengan jasa pencucian mobil oleh Perusahaan ROS3 Group.

b. Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup pembahasan dalam penelitian ini adalah mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen berkaitan dengan jasa pencucian mobil oleh Perusahaan ROS3 Group dan tanggung jawab atas terjadinya pelanggaran oleh Perusahaan ROS3 Group sebagai pelaku usaha terhadap konsumen

⁴Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Press, Jakarta, 2012, hlm. 111.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan , maka tujuan penelitian ini adalah untuk memahami:

- a. Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam kaitannya dengan jasa pencucian mobil oleh Perusahaan ROS3 Group
- b. Tanggung jawab atas terjadinya pelanggaran oleh Perusahaan ROS3 Group sebagai pelaku usaha terhadap konsumen

2. Kegunaan Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka kegunaan penelitian dalam penulisan ini adalah:

- a. Secara teoritis
 - 1) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan untuk bidang hukum perdata pada khususnya.
 - 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi di dunia kepustakaan dan memberi masukan kepada pihak-pihak lain yang dapat digunakan untuk kajian dan penulisan ilmiah di bidang hukum.
- b. Secara Praktis.
 - 1) Memberikan masukan bagi pihak-pihak yang terkait dalam upaya melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Hukum Perdata.
 - 2) Salah satu syarat akademik bagi penulis untuk menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, merupakan hubungan yang haruslah memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak, tanpa ada satu pihak yang dirugikan, sebelum disahkannya UUPK pengaturan perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1367 KUHPerdara, sesudah UUPK berlaku maka perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK, adapun pengertian yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen adalah:

1. Pengertian Konsumen

Menurut Pasal 1 Angka (2) UUPK, 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. Perjanjian klausula baku dalam perjanjian usaha antara pelaku usaha dan konsumen, dapat menjerat dan merugikan konsumen seperti dalam Pasal 18 UUPK.

Berdasarkan ketentuan UUPK dikenal juga 2 (dua) istilah dalam konsumen, yaitu: konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna dan/atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen

yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya, seperti yang termuat dalam Pasal 1 Angka (2) UUPK. Syarat-syarat konsumen adalah:

- c. Pemakai barang dan/atau jasa, baik memperolehnya melalui pembelian maupun secara cuma-cuma;
- d. Pemakaian barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya;
- e. Tidak untuk diperdagangkan.⁵

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 Angka (1) UUPK, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Jadi Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum perlindungan konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi konsumen.⁶ Hukum perlindungan konsumen sendiri memuat pengertian bahwa keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia (pelaku usaha) dan pengguna (konsumen) dalam kehidupan bermasyarakat.⁷

⁵*Ibid*

⁶AZ. Nasution, *Konsumen dan Konsumen; Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen* Cet-1. Jakarta, Sinar Pustaka, 1995, hlm. 65.

⁷AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* Cet-2, Jakarta, Diadit Media, 2002, hlm. 22.

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum, oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak.⁸

Perlindungan hukum bila dijelaskan harfiah dapat menimbulkan banyak persepsi. Sebelum mengurai perlindungan hukum dalam makna yang sebenarnya dalam ilmu hukum, menarik pula untuk mengurai sedikit mengenai pengertian-pengertian yang dapat timbul dari penggunaan istilah perlindungan hukum, yaitu Perlindungan hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak cederai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu.⁹

Perlindungan hukum juga dapat menimbulkan pertanyaan yang kemudian meragukan keberadaan hukum. Hukum harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum. Aparat penegak hukum wajib menegakkan hukum dan dengan berfungsinya aturan hukum, maka secara tidak langsung pula hukum akan memberikan perlindungan pada tiap hubungan hukum atau segala aspek dalam kehidupan masyarakat yang diatur oleh hukum.

Perlindungan konsumen dalam hal ini sesuai dengan teori interpretasi hukum sebagaimana dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo, bahwa interpretasi atau penafsiran merupakan salah satu metode penemuan hukum yang memberi penjelasan yang gamblang mengenai teks Undang-Undang agar ruang lingkup

⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 19

⁹ Sudaryatmo, et. al. , *Konsumen Menggugat*, Pramedia, Jakarta, 2003, hlm. 35-36.

kaidah dapat ditetapkan sehubungan dengan peristiwa tertentu. Penafsiran oleh hakim merupakan penjelasan yang harus menuju kepada pelaksanaan yang dapat diterima oleh masyarakat mengenai peraturan hukum terhadap peristiwa konkrit. Metode interpretasi ini adalah sarana atau alat untuk mengetahui makna Undang-Undang. Pembenaannya terletak pada kegunaan untuk melaksanakan ketentuan yang konkrit dan bukan untuk kepentingan metode itu sendiri.¹⁰

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yaitu keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat represif (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan ketentuan atau peraturan hukum.¹¹

Perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yaitu:

- a. Perlindungan hukum preventif, yaitu bentuk perlindungan hukum di mana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif,
- b. Perlindungan hukum represif, yaitu bentuk perlindungan hukum di mana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.

Perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan

¹⁰ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009. hlm. 38

¹¹ *Ibid*, hlm. 39

martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila. Setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum.¹²

Pengertian perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Sebagai contoh, para penjual diwajibkan menunjukkan tanda harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen. UUPK menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa; hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan sebagainya.¹³

Istilah hukum perlindungan konsumen sudah sering terdengar dalam kehidupan bermasyarakat. hukum perlindungan konsumen terdiri dari dua unsur yaitu “hukum dan “perlindungan konsumen”. Unsur yang pertama yaitu “hukum” memiliki banyak definisi. Berikut beberapa definisi dari para ahli hukum:

a. Menurut O. Notohamidjojo

Hukum adalah keseluruhan peraturan tertulis yang biasanya bersifat memaksa untuk kelakuan manusia dalam masyarakat, negara serta antarnegara, yang

¹² Ahmadi Miru. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2011, hlm. 41

¹³ *Ibid*, hlm. 37

berorientasi pada dua asas, yaitu keadilan dan daya guna, demi tata tertib dan damai dalam masyarakat.¹⁴

b. Menurut Aristoteles

Hukum adalah suatu jenis ketertiban dan hukum yang baik adalah ketertiban yang baik, akal yang tidak dipengaruhi oleh nafsu dan jalan tengah.¹⁵

c. Menurut Plato

Hukum adalah pikiran yang masuk akal (*reason thought, logismos*) yang dirumuskan dalam keputusan negara. Ia menolak anggapan bahwa otoritas dari hukum semata-mata bertumpu dari kekuatan yang memerintah (*governing power*).

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Hukum Konsumen merupakan keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat. Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, didalam pergaulan hidup.¹⁶

¹⁴ Dardji Darmodihardjo, *Pokok-Pokok Filsafat Hukum, Apa dan Bagaimana Filsafat Hukum Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006, hlm. 11.

¹⁵ H. Lili Rasjidi dan Ira Thania Rasjidi, *Dasar-Dasar Filsafat dan Teori Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2007, hlm. 18.

¹⁶ Az. Nasution, "*Hukum Perlindungan Konsumen*" (*Suatu Pengantar*), Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm. 2

Hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan social ekonomi, daya saing, maupun tingkat pendidikan. Rasionalnya adalah sekalipun tidak selalu tepat, bagi mereka yang berkedudukan seimbang demikian, maka mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum Perlindungan Konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang¹⁷

3. Pengertian Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 Angka (3) UUPK, 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.

Pelaku usaha adalah salah satu pihak yang berhubungan langsung dengan konsumen dalam transaksi jual beli maupun penyelenggaraan suatu perjanjian dagang, pengertian pelaku usaha disini bukan hanya mengenai produsen yang memproduksi barang dan/atau jasa tetapi juga termasuk pihak-pihak yang menyalurkan barang dan/atau jasa kepada konsumen.

¹⁷ N. H. T. Siahaan, *Hukum Konsumen*, Pustaka Rei, Jakarta, 2005, hlm. 13.

4. Pemerintah

Keterlibatan pemerintah dalam perlindungan konsumen adalah sesuai dengan amanat UUD 1945, bahwa tujuan kehadiran pemerintah ataupun negara adalah untuk mensejahterakan rakyatnya.¹⁸ Pemerintah adalah pihak terkait yang memiliki peranan penting dalam upaya penegakan perlindungan konsumen, pemerintah dalam hal ini menyelenggarakan perlindungan, pengawasan dan pembinaan guna terpenuhinya hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha serta dapat membentuk regulasi peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen. Penrapan karcis parkir adalah untuk menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD) pemerintah daerah, namun jika terjadi kehilangan kendaraan di luar tanggung jawab pemerintah dan pelaku usaha, tentu hal ini merugikan konsumen.

Wewenang pemerintah dalam hal pembinaan perlindungan konsumen adalah sebagai upaya untuk menciptakan iklim yang kondusif dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Banyaknya lembaga-lembaga perlindungan konsumen swasta tentu harus dibarengi dengan kebijakan pemerintah sebagai pemegang kebijakan publik.

B. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UUPK, berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Adapun penjabarannya sebagai berikut:

¹⁸Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* Edisi-1, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2007, hlm. 180.

1. Asas manfaat, yaitu asas ini mengamanatkan penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan, yaitu asas ini bertujuan mewujudkan partisipasi masyarakat secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan, yaitu asas ini memberikan keseimbangan kepada antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, yaitu asas ini bertujuan agar konsumen memiliki keamanan dan keselamatan dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi.
5. Asas kepastian hukum, yaitu asas ini bertujuan agar konsumen dan pelaku usaha mematuhi hukum yang ada, dapat memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dan negara menjamin kepastian hukum akan hal tersebut.¹⁹

Tujuan UUPK, adalah:

- 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;

¹⁹Badan Perlindungan Konsumen Nasional, *Perlindungan Konsumen Indonesia* Cet-2, Percetakan Negara, Jakarta, 2005, hlm. 5.

- 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 jujur dan tanggung 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.

C. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Hukum Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, antara lain: Pasal 4 UUPK, menjelaskan mengenai hak konsumen adalah:

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

- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5 UUPK menjelaskan kewajiban konsumen adalah:

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

Pasal 6 UUPK menjelaskan hak pelaku usaha adalah:

- 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 jika 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.

Pasal 7 UUPK menjelaskan, kewajiban pelaku usaha adalah:

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

Pasal 19 UUPK, mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha adalah:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya,

atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undanganyang berlaku.

- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) tidak menghapuskankemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

D. Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha

Setiap pelaku usaha dibebani tanggung jawab atas perilaku yang tidak baik yang dapat merugikan konsumen. Pengenaan tanggung jawab terhadap pelaku usaha digantungkan pada jenis usaha atau bisnis yang digeluti. Bentuk dari tanggung jawab yang paling utama adalah ganti kerugian yang dapat berupa pengembalian uang, atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan. Dalam Bab VI UUPK diatur tentang tanggung jawab pelaku usaha, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Setiap subyek hukum diberi tanggung jawab menurut hukum, yang dalam hal-hal tertentu dapat dimintakan pertanggungjawaban di muka hukum dan pengadilan, bagi siapa pun yang melanggar ketentuan larangan dalam UUPK.²⁰

²⁰ Wahyu Sasongko, *Op. Cit*, hlm. 93.

Tanggung jawab hukum pelaku usaha memiliki beberapa dasar, adalah:

1. Tanggung Jawab Berdasarkan Atas Kesalahan

Awalnya, sistem pertanggungjawaban hukum di Indonesia, mendasarkan pada ketentuan normatif tentang perbuatan melawan atau melanggar hukum (*onrechtmatigedaad*) yang berasal dari hukum perdata Belanda. Ada dua istilah dalam bahasa Indonesia untuk mengartikan istilah bahasa Belanda hukum *onrechtmatigedaad*, yaitu melawan hukum dan melanggar hukum. Padahal, keduanya secara kebahasaan memiliki kesamaan makna. Istilah perbuatan melawan hukum digunakan dalam lingkup hukum perdata; sedangkan istilah perbuatan melanggar hukum digunakan dalam lingkup hukum publik seperti hukum pidana, hukum tata negara, hukum administrasi negara, dan juga hukum adat. Agar si pelanggar hukum dapat dimintai pertanggungjawaban, diperlukan persyaratan tertentu. Hukum perdata mengatur perbuatan melawan hukum, yaitu Pasal 1365 KUH Perdata yang menentukan: "Tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut dalam bentuk:

- (1) Ganti rugi atas kerugian dalam bentuk uang;
- (2) Ganti rugi atas kerugian dalam bentuk natura atau dikembalikan dalam keadaan semula;
- (3) Pernyataan bahwa perbuatan adalah melawan hukum;
- (4) Larangan dilakukannya perbuatan tertentu;
- (5) Meniadakan sesuatu yang diadakan secara melawan hukum;
- (6) Pengumuman keputusan dari sistem yang telah diperbaiki.

Unsur-unsur dari ketentuan pasal tersebut adalah: 1) Adanya perbuatan melawan hukum; 2) Harus ada kesalahan; 3) Harus ada kerugian yang ditimbulkan; dan 4). Ada hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian.²¹

2. Tanggung Jawab Secara Langsung

Latar belakang dan motivasi utama munculnya *strict liability* adalah untuk digunakan sebagai solusi alternatif terhadap kebuntuan dalam meminta pertanggungjawaban hukum yang didasarkan pada kesalahan pelaku usaha, sehingga *strict liability* diartikan sebagai tanggung jawab tanpa kesalahan (*liability without fault*). Ada pula yang mengartikan *strict liability* dengan tanggung jawab langsung dan seketika. Dalam konteks ini, tanggung jawab langsung tidak mensyaratkan pada kesalahan, sehingga logis jika diartikan sebagai tanggung jawab langsung dan seketika.

Ada juga yang menyebutnya sebagai tanggung jawab mutlak (*absolute liability*), karena digantungkan pada adanya kerusakan yang muncul. Istilah yang digunakan adalah tanggung jawab mutlak. Konsep tanggung jawab mutlak diartikan terutama sebagai kewajiban mutlak yang dihubungkan dengan ditimbulkannya kerusakan. Salah satu ciri utama tanggung jawab mutlak adalah tidak ada persyaratan tentang perlu adanya kesalahan.

Tanggung jawab mutlak pertama kali digunakan di Indonesia dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1982 tentang Lingkungan Hidup yang berbunyi: "Dalam beberapa kegiatan yang menyangkut jenis sumber daya tertentu tanggung

²¹ *Ibid*, hlm. 96-97

jawab timbul secara mutlak pada perusak dan atau pencemar pada saat terjadinya perusakan dan atau pencemaran lingkungan hidup yang pengaturannya diatur dalam perundang-undangan yang bersangkutan. Ketentuan tanggung jawab mutlak tetap digunakan dalam Pasal 35 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup²³ yang mengamandemen UU Lingkungan Hidup Tahun 1982.²²

3. Tanggung Jawab Produk

Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. *Product liability* adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacture*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut

Sehubungan dengan hal itu, dalam hukum perlindungan konsumen lebih tepat digunakan istilah tanggung jawab produk daripada istilah yang lain yang memiliki ciri-ciri yang sama atau mirip dengan tanggung jawab produk. Hal ini didasarkan pada fakta yang menunjukkan bahwa tanggung jawab produk diterapkan pada kasus-kasus konsumen karena melibatkan aktivitas dengan tanggung jawab yang besar, sehingga unsur kerugian dan risiko sangat dominan, sedangkan unsur kesalahan tidak dibebankan kepada konsumen atau pihak yang dirugikan. Dalam

²² *Ibid*, hlm. 98-99

hat ini berlaku *asas res ipso loquitur*, fakta sudah mengatakan sendiri (*the thing speaks for itself*).

Dengan demikian, antara tanggung jawab langsung dan tanggung jawab produk, memiliki kesamaan, yaitu ketiadaan unsur kesalahan yang harus dibuktikan oleh konsumen. Kewajiban untuk membuktikan unsur kesalahan sesungguhnya bukan tidak ada, tetapi dialihkan. Semula dibebankan pada konsumen, kemudian dialihkan kepada pelaku usaha yang diwajibkan untuk membuktikan adanya unsur kesalahan atau tidak pada dirinya.²³

4. Tanggung Jawab Profesional

Salah satu jenis tanggung jawab yang jarang dibahas dalam literatur adalah tanggung jawab profesional (*professional liability*). Padahal, tanggung jawab ini sangat relevan dengan bidang atau sektor jasa yang didasarkan pada pelayanan atau keahlian. Oleh karena itu, ketentuan dalam UUPK mengaturnya, meskipun tidak secara khusus menyebutkan tentang tanggung jawab profesional, tetapi dengan memahami makna yang diatur dalam ketentuan pasal-pasal nya dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab profesional diakui dan diterima dalam UUPK.

Para profesional dapat dikenakan tanggung jawab atas pekerjaan yang telah dilakukan atau diberikan kepada klien atau pelanggannya. Oleh karena itu, dengan sederhana Komar Kantaatmadja merumuskan tentang pengertian tanggung jawab profesional, yaitu tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungan dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien³⁸ Begitu juga dengan Johannes

²³ *Ibid*, hlm. 100-101

Gunawan, memberikan rumusan yang mirip tentang tanggung jawab profesional, yaitu pertanggungjawaban dari pengemban profesi atas jasa yang diberikannya²⁴

5. Tanggung Jawab Kontrak

Dalam literatur dan referensi hukum perjanjian selalu dikemukakan bahwa kontrak merupakan perjanjian dalam bentuk tertulis. Perjanjian atau kontrak dapat dibuat dengan bebas asalkan didasarkan pada kesepakatan (*agreement*). Oleh karena itu, diberi kebebasan untuk membuat perjanjian sepanjang tidak melanggar undang, kebiasaan, kepatutan, dan kepantasan (*biiijkheid*).

Asumsi yang dijadikan dasar dalam hukum perjanjian adalah hukum berfungsi mengatur interaksi dan relasi atau hubungan antar manusia sebagai subyek hukum atau entitas hukum. Hubungan itu ada yang berupa janji janji atau saling berjanji di antara pihak-pihak untuk tujuan tertentu. Misal, janji akan melakukan sesuatu. Adanya hubungan itu menimbulkan ikatan di antara mereka. Perjanjian (*overeenkomst*) itu dapat menimbulkan perikatan (*verbintenis*) terhadap pihak-pihak yang membuat janji-janji tersebut²⁵

6. Pemberian Jaminan

Sering kali terhadap produk berupa barang-barang elektronik, seperti telepon seluler atau ponsel (*hand phone, mobile phone*), pelaku usaha menyediakan fasilitas pelayanan purna jual (*after sales services*) dengan memberikan jaminan atau garansi kepada konsumen pembeli produk tersebut dalam kurun waktu tertentu untuk melakukan perbaikan jika ada kerusakan.

²⁴ *Ibid*, hlm. 105

²⁵ *Ibid*, hlm. 108

Tanggung jawab kontraktual dapat diterapkan terhadap pelaku usaha yang tidak mau memenuhi jaminan atau garansi. Karena jaminan atau garansi itu merupakan janji yang secara tegas dicantumkan dalam dokumen atau naskah khusus. Ada juga yang dicantumkan pada label atau kemasan produk berupa rumusan pernyataan tentang jaminan atas produk yang bersangkutan. Selain itu, ada juga jaminan atau garansi yang tidak secara tegas, tetapi secara diam-diam. Ketentuan tentang pemberian jaminan atau garansi ditemukan dalam perjanjian jual beli, sebagaimana diatur dalam Pasal 1491 KUH Perdata, yaitu penanggungan yang menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli, adalah untuk menjamin dua hal, yaitu *pertama*, penguasaan barang yang dijual itu secara aman dan tenteram; *kedua*, tiadanya cacat yang tersembunyi pada barang tersebut, atau yang sedemikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian.²⁶

7. Pembayaran Ganti Kerugian

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas produk yang diperdagangkan dapat berupa pemberian ganti kerugian. Menurut ketentuan Pasal 19 Ayat (1) UUPK, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti kerugian merupakan tanggung jawab paling utama dari pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian. Ganti kerugian menurut UUPK dapat berupa: (1) Pengembalian uang; (2) Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; dan (3). Perawatan kesehatan; dan/atau (4). Pemberian santunan.²⁷

²⁶ *Ibid*, hlm. 111

²⁷ *Ibid*, hlm. 112

E. Penyelesaian Sengketa dan Sanksi Hukum

Konsumen yang memiliki permasalahan dalam hukum perlindungan konsumen, dapat menempuh upaya penyelesaian sengketa yang telah ditetapkan dalam UUPK, adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

Pasal 45 UUPK:

- (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 atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab 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 itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak/pihak yang bersengketa

Pasal 46 UUPK:

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu yang berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya

organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

- d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

(2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan, Pasal 47 UUPK menegaskan bahwa: “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 48 UUPK mengenai Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan, mengaskan bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 UUPK”.

Untuk menyelesaikan sengketa tersebut maka pemerintah, membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sesuai dengan ketentuan Pasal 52 mengenai tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen 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 pencatuman 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 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 konsumen;
- l. Memberikan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Adapun sanksi-sanksi ada 2 (dua) macam, sanksi administratif

Pasal 60 UUPK:

- (1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 49 Ayat (2) dan Ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200. 000. 000,00 (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Sanksi Pidana, Pasal 61 UUPK yaitu: “Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya”.

Pasal 62 UUPK:

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud 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 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2. 000. 000. 000,00 (dua milyar rupiah).
- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 Ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 Ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500. 000. 000,00 (limaratus juta rupiah).
- (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

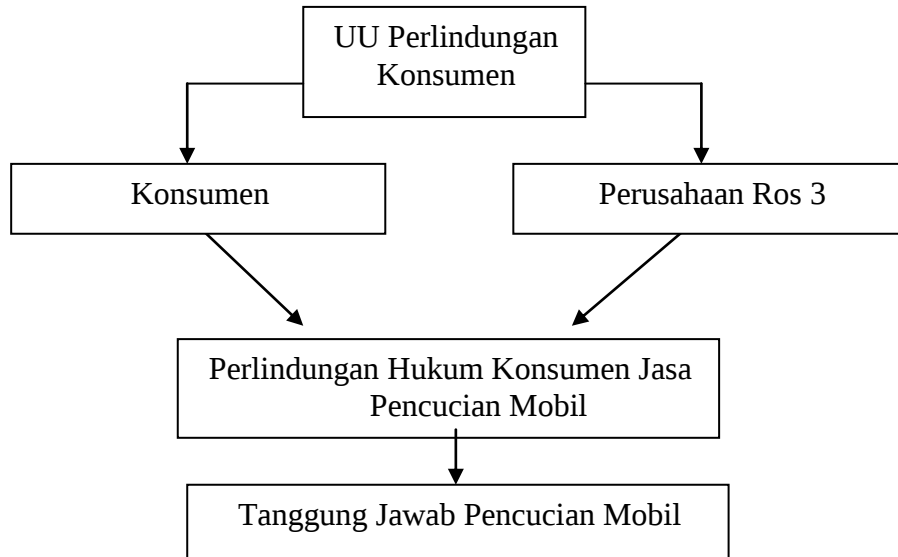
Pasal 63 UUPK:

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dalam pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. Perampasan barang tertentu;
- b. Pengumuman putusan hakim;
- c. Pembayaran ganti rugi;
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. Pencabutan izin usaha.

Tanggung jawab gugatan terhadap hak dan kewajiban diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata, tentang Perbuatan Melawan Hukum, menyatakan bahwa “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Ketentuan Pasal 1367 KUHPerdata, menegaskan bahwa “seseorang tidak saja bertanggung jawab tentang kerugian, yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang=barang yang berada dibawah pengawasannya, selanjutnya majikan-majikan dan merek yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggungjawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka didalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang itu dipakainya”.

F. Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

UU Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak dan kewajiban antara konsumen selaku pemakai barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha yaitu perusahaan ROS3 group sebagai penyedia barang dan/atau jasa di bidang pencucian mobil, dalam pemenuhan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha terikat akan perjanjian kerja (perjanjian pencucian mobil) dengan ketentuan-ketentuan yang telah ada dan disepakati kedua belah pihak sebagai dasar pelaksanaan pekerjaan pencucian mobil oleh perusahaan ROS3 group, hak konsumen adalah mendapatkan pelayanan maksimal dengan kendaraan bersih dan rapih yang dibarengi dengan memberikan kewajiban berupa upah (uang jasa) pencucian mobil, serta hak pelaku usaha adalah mendapatkan upah (uang jasa) pencucian mobil dengan dibarengi kewajiban untuk memberikan

pelayanan maksimal untuk mencuci, membersihkan dan merapihkan kendaraan konsumen, dengan tanggung jawab apabila selama dalam pengerjaan atau pada saat telah serah terima kendaraan yang akan dicuci dari konsumen kepada pelaku usaha, jika terjadi masalah seperti kehilangan dan kerusakan akibat kelalaian pelaku usaha, maka tanggung jawab sepenuhnya berada di pelaku usaha.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten. Sistematis artinya menggunakan sistem tertentu, metodologis artinya menggunakan metode atau cara tertentu dan konsistensi berarti tidak ada hal yang bertentangan dalam kerangka tertentu.²⁸ Penelitian sangat diperlukan untuk memperoleh data yang akurat sehingga dapat menjawab permasalahan sesuai dengan fakta atau data yang ada dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris atau normatif. Melalui pendekatan studi kepustakaan dengan cara membaca, mengutip, dan menelaah kaidah-kaidah dan aturan-aturan yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas. Pendekatan tersebut dimaksudkan untuk mengumpulkan berbagai macam peraturan perundang-undangan, teori-teori, dan literatur yang erat hubungannya dengan Hukum Perdata, khususnya terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen berkaitan dengan jasa pencucian mobil oleh Perusahaan ROS3 Group.

²⁸Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 2.

B. Tipe Penelitian

Tipe penelitian skripsi ini adalah kajian yuridis normatif yang dilakukan secara empiris yaitu dengan meneliti dan mengumpulkan data primer sebagai pendukung data sekunder yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian melalui observasi dan wawancara dengan responden atau narasumber yang berhubungan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen berhubungan dengan jasa pencucian mobil oleh Perusahaan ROS3 Group.

C. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah merupakan proses pemecahan atau penyelesaian masalah melalui tahap-tahap yang telah ditentukan, sehingga mencapai tujuan penelitian. Pendekatan masalah dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan masalah normatif. Dalam pendekatan normatif terdiri dari beberapa langkah, antara lain:

1. Identifikasi pokok bahasan dan subpokok bahasan berdasarkan rumusan masalah;
2. Identifikasi ketentuan hukum normatif yang menjadi tolak ukur terapan yang bersumber dari dan lebih sesuai dengan subpokok bahasan;
3. Penerapan ketentuan hukum normatif sebagai tolak ukur terapan pada peristiwa hukum yang bersangkutan, yang menghasilkan perilaku yang sesuai atau tidak sesuai.

D. Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan jenis penelitian yang telah ditentukan di atas, maka data yang digunakan meliputi data sekunder, adalah:

Data sekunder adalah data yang bersumber dari peraturan perundang-undangan yang berlaku literatur terkait. Data sekunder terdiri atas:

1. Bahan hukum primer, yaitu:
 - a. Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata);
 - b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Nomor 42 Tahun 1999.
 - c. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;
 - d. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang bersumber dari literatur-literatur, jurnal, artikel, makalah, tulisan, dan bahan kuliah yang berkaitan dengan penelitian ini.
3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti website, surat kabar, kamus hukum dan lain-lain.

E. Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber dan dipublikasikan secara luas yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Adapun cara yang

dilakukan yaitu dengan mengidentifikasi data sekunder yang diperlukan, inventarisasi data yang sesuai dengan rumusan masalah, mengutip literatur dan undang-undang yang berhubungan dengan materi penelitian.

2. Studi Dokumen

Studi Dokumen adalah dengan cara membaca, menelaah, dan mengkaji dokumen Hukum Perdata yang terkait dengan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berkaitan dengan Jasa Pencucian Mobil oleh Perusahaan ROS3 Group serta dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Wawancara

Dalam studi lapangan tersebut dilakukan dengan wawancara (*interview*) secara langsung dengan alat bantu pertanyaan yang sifatnya terbuka yang dapat dikembangkan pada saat wawancara berlangsung.

- a. Pelaku Usaha : 1 Orang
- b. YLKI : 1 Orang

F. Metode Pengolahan Data

Setelah mengumpulkan data, selanjutnya dilakukan pengolahan data sehingga dapat digunakan untuk menganalisis permasalahan yang diteliti. Data yang telah terkumpul, diolah melalui pengolahan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

1. Pemeriksaan data, yaitu mengkoreksi apakah data yang terkumpul sudah cukup lengkap, sudah benar, dan sudah sesuai atau relevan, sehingga data yang terkumpul benar-benar bermanfaat untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

2. Rekonstruksi data, yaitu menyusun ulang data secara teratur, berurutan, logis sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan.
3. Sistematika data, yaitu penelusuran data berdasarkan urutan data yang telah ditentukan sesuai dengan ruang lingkup pokok bahasan secara sistematis.

G. Analisa Data

Setelah data telah tersusun secara sistematis, maka tahap selanjutnya adalah menganalisis data ini dengan cara yuridis kualitatif yaitu mengungkapkan dan menguraikan data yang diperoleh dalam bentuk kalimat perkalimat yang disusun secara terperinci, logis dan sistematis mengenai pokok bahasan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Setelah semua data selesai diolah secara kualitatif, kemudian dianalisa sesuai dengan pokok bahasan yaitu menganalisa tentang perlindungan hukum terhadap konsumen berhubungan dengan jasa pencucian mobil oleh Perusahaan ROS3 Group.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam kaitannya dengan jasa pencucian mobil oleh Perusahaan ROS3 Group merupakan hubungan hukum yang mana kedua belah pihak terikat dengan hak dan kewajiban sebagaimana diatur dalam UUPK. Hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Konsumen diwajibkan untuk membayar sejumlah uang untuk membayar jasa pencucian mobil, sedangkan pihak Perusahaan ROS3 Group berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.
2. Pertanggungjawaban pelaku usaha, hak dan kewajiban bagi pelaku usaha serta konsumen dan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen telah diatur dalam Hukum Perlindungan Konsumen, khususnya mengenai UUPK, yang terdapat 2 (dua) jalan penyelesaian baik melalui upaya hukum pengadilan maupun upaya hukum luar pengadilan atau *alternatife dispute resolutions* (alternatife penyelesaian sengketa), Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Perusahaan ROS3 Group adalah dengan melakukan penggantian terhadap

kerusakan kendaraan yang terjadi dalam lingkup pengerjaan sebelum diserahterimakan kepada pemilik kendaraan.

B. Saran

Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepada Perusahaan ROS3 Group dapat memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen tentang produk barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen agar tidak terjadi kesalahpahaman konsumen.
2. Kepada pelaku usaha dan konsumen atau pelanggan diharapkan jika terjadi permasalahan-permasalahan untuk mengedepankan penyelesaian secara mediasi atau penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*alternative dispute resolutions*) dibandingkan melalui peradilan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Badan Perlindungan Konsumen Nasional, 2005. *Perlindungan Konsumen Indonesia* Cet-2, Percetakan Negara, Jakarta.
- Darmodihardjo, Dardji. 2006. *Pokok-Pokok Filsafat Hukum, Apa dan Bagaimana Filsafat Hukum Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Mertokusumo, Sudikno. 2009. *Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen* Edisi-1, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- , 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Muhammad, Abdulkadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Nasution, AZ. 1995. *Konsumen dan Perlindungan Konsumen; Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen* Cet-1. Jakarta, Sinar Pustaka, Jakarta
- , 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* Cet-2, Diadit Media, Jakarta.
- Rasjidi, H. Lili dan Ira Thania Rasjidi, 2007. *Dasar-Dasar Filsafat dan Teori Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sasongko, Wahyu. 2016. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung
- Shidarta, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.
- Siahaan, N.H.T. 2005. *Hukum Konsumen Panta Rei*, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono dan Purnadi Purbacaraka, 1993. *Sendi-Sendi Ilmu Hukum Dan Tata Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Sudaryatmo, et. al., 2003. *Konsumen Menggugat*, Pramedia, Jakarta.

Sunggono, Bambang. 2012. *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen