

SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS

PENGUNAAN JASA PENCUCIAN MOBIL



Oleh :

NUR RIFQA AMALIA

040 2019 0245

Diajukan sebagai Tugas Akhir dalam rangka Penyelesaian Studi

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA

MAKASSAR

2023

HALAMAN JUDUL

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
PENGUNAAN JASA PENCUCIAN MOBIL**

SKRIPSI

**Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna
memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum di
Universitas Muslim Indonesia**

Oleh :

Nur Rifqa Amalia

040 2019 0245

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR**

2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa:

Nama Mahasiswa : Nur Rifqa Amalia
NIM : 040 2019 0245
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi/Penelitian : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas
Penggunaan Jasa Pencucian Mobil

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam Ujian Skripsi.

Makassar, 13 Februari 2023

Komisi Pembimbing,

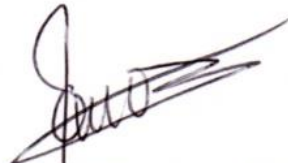
Pembimbing I,



Dr. Hj. Andi Risma, S.H., M.H.

NIPs. 104101111

Pembimbing II,



Dr. Jasmaniar, SH.,MH

NIPs. 104151381

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Hj. Andi Risma, S.H., M.H.

NIPs. 104101111

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa:

Nama Mahasiswa : Nur Rifqa Amalia

NIM : 040 2019 0245

Program Studi : Ilmu Hukum

Bagian : Hukum Perdata

Dasar Penetapan SK : 0764/H.05/FH-UMI/XI/2022

Judul Skripsi/Penelitian : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas
Penggunaan Jasa Pencucian Mobil

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir
program studi.

Makassar, 13 Februari 2023

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muslim Indonesia



Prof. Dr. H. La Ode Husen, S.H., M.H
NIPs. 104860192

PENGESAHAN SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
PENGUNAAN JASA PENCUCIAN MOBIL

Disusun dan diajukan oleh :

NUR RIFQA AMALIA

04020190245

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi
pada Program Studi Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum

Universitas Muslim Indonesia

Pada ,22 Februari 2023

dan dinyatakan diterima

Makassar,22 Februari 2023

Panitia Ujian

Ketua



Dr. Hj. Andi Risma, S.H., M.H

NIPs. 104101111

Anggota



Dr. Jasmaniar, S.H., M.H

NIPs. 104151381

Dekan



Prof.Dr.H..La Ode Husen S.H., M.H.

NIPs. 104860192

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi tersebut dibawah ini:

Nama Mahasiswa : **Nur Rifqa Amalia**
NIM : **040 2019 0245**
Program Studi : **Ilmu Hukum**
Bagian : **Hukum Perdata**
Dasar Penetapan SK : **0764/H.05/FH-UMI/XI/2022**
Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen
Atas Penggunaan Jasa Pencucian Mobil**

Telah dipertahankan dihadapan Majelis Penguji pada tanggal, 22 Februari 2023 dan dinyatakan telah lulus oleh tim penguji.

Disahkan oleh:

1. **Dr. Hj. Andi Risma, S.H., M.H.**
(Pembimbing I)

(.....)

2. **Dr. Jasmaniar, S.H., M.H.**
(Pembimbing II)

(.....)

3. **Dr. Anggreany Arief, S.H., M.H.**
(Penguji I)

(.....)

4. **Dr. H. Salle, S.E., S.H., M.H.**
(Penguji II)

(.....)



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Nur Rifqa Amalia

NIM : 040 2019 0245

Program Studi : Ilmu Hukum

Bagian : Hukum Perdata

Judul Skripsi/Penelitian : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas
Penggunaan Jasa Pencucian Mobil

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan dari skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi karena perbuatan tersebut.

Makassar, 13 Februari 2023

Yang menyatakan,



Nur Rifqa Amalia

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah, segala puji dan syukur yang setinggi-tingginya penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penggunaan Jasa Pencucian Mobil”**.

Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi salah satu Gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia. Penulis menyadari penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, petunjuk, saran, kritik serta motivasi dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih untuk orang tua penulis Rahe dan Syamsiah Tola, S.Sos serta saudara kandung penulis Rizky Aulia.R, S.Kep , Muhammad Naufal yang selalu memberikan motivasi, nasehat, cinta, perhatian, dan kasih sayang serta doa yang tentu takkan bisa penulis balas.

Penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Basri Modding, SE., M.Si. Selaku Rektor Universitas Muslim Indonesia beserta jajaran.
2. Bapak Prof. Dr. H. Laode Husen, SH., MH. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia beserta jajaran.

3. Ibu Dr. Hj. Andi Risma, SH., MH. Selaku Ketua Bagian Hukum Perdata.
4. Ibu Dr. Hj. Andi Risma, SH., MH. Selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Jasmaniar, SH., MH. Selaku pembimbing II. Terimakasih atas waktu yang diluangkan untuk bimbingan, petunjuk, dan nasihat dalam proses pembuatan skripsi ini sampai selesai.
5. Ibu Dr. Hj. Anggreany Arief, SH., MH. Dan Bapak Dr. H. Salle, SH., MH. Selaku tim penguji yang telah memberikan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Teruntuk keluarga besar yang tercinta, terima kasih telah memberikan semangat, doa, dan motivasi kepada penulis mulai dari awal sampai selesainya penelitian ini.
7. Kepada seluruh sahabat yang telah menemani, membantu, dalam suka dan duka dari awal perkuliahan hingga sampai saat ini, Sitti Koernia Hasan, Rukmana Dwi Saputri, Wildah Fitri Nasir, Siti Mawaddah HA, Jusmawati Rahman, dan Muhammad Ardi yang selalu ada dan memberikan semangat, doa, dan dukungan agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
8. Kepada teman-teman Nirwana, Nur Hikmah, Ichlasul Amal, Andi Iqra Fahresa, Muh. Alif Mufti, Muh. Taqwin. Terima kasih atas waktu yang diluangkan, bantuan serta dukungan demi kelancaran skripsi penulis.

9. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya yang telah berpartisipasi dan terlibat atas terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Semoga Allah SWT. Senantiasa memberkati dan merahmati segala aktivitas keseharian sebagai suatu ibadah disisi-Nya. Aamiin.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Penulis,

Nur Rifqa Amalia

ABSTRAK

Nur Rifqa Amalia (04020190245), Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia, dengan judul skripsi “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penggunaan Jasa Pencucian Mobil”. Di bawah Bimbingan Andi Risma selaku pembimbing I dan Jasmaniar selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bentuk kerugian yang dialami konsumen dalam menggunakan jasa pencucian mobil dan tanggungjawab pelaku usaha pencucian mobil apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian empiris, dengan menggunakan data primer dan data sekunder, yang selanjutnya akan dianalisis menggunakan deskriptif analisis untuk menjawab rumusan masalah. Penelitian ini dilakukan di 5 (lima) lokasi pencucian mobil yaitu Gowa Car Wash, Leyna Car Wash, Metro Car Wash, Opu Car Wash, dan Iska Car Wash.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada berbagai macam kerugian yang dialami konsumen dalam menggunakan jasa pencucian mobil seperti body mobil tergores, karpet mobil tertukar, kaca spion mengalami retak, kehilangan barang di dalam mobil dan mobil tidak bersih setelah dicuci, adapun tanggungjawab pelaku usaha car wash atas kerugian yang dialami konsumen yaitu pihak pelaku usaha bertanggung jawab mengganti kerugian sesuai yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan baik itu berupa barang maupun uang. Di samping itu, dalam menyelesaikan masalah ini pihak pelaku usaha car wash juga melakukan musyawarah untuk mencapai mufakat.

Rekomendasi penelitian bahwa pelaku usaha harus lebih menerapkan aturan terhadap karyawannya yang menimbulkan kerugian, lebih memperhatikan dan mengawasi karyawannya pada saat proses pencucian mobil hingga selesai agar tidak terjadi kerugian yang dialami konsumen. Selain itu, demi tercapainya perlindungan hukum kepada para pihak maka akan lebih baik jika perjanjian car wash itu dilakukan secara tertulis sekalipun itu adalah klausula baku agar jelas apa yang menjadi hak dan kewajibannya.

Kata kunci : Perlindungan hukum, konsumen, pelaku usaha, jasa pencucian mobil, tanggung jawab pelaku usaha

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	7
1. Pengertian Perlindungan Hukum	7
2. Unsur-Unsur Perlindungan Hukum	10

B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen dan Perlindungan	
Konsumen.....	12
1. Pengertian Konsumen.....	12
2. Hak dan Kewajiban Konsumen	14
3. Pengertian Perlindungan Konsumen	17
4. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	19
5. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	22
C. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha	28
1. Pengertian Pelaku Usaha	28
2. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha	29
3. Perbuatan Yang Dilarang Oleh Pelaku Usaha	33
4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	38
D. Pengertian Jasa Cuci Mobil	40
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Tipe Penelitian	43
B. Lokasi Penelitian	43
C. Populasi Dan Sampel	44
D. Jenis Dan Sumber Data	44
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Bentuk Kerugian Yang Dialami Konsumen Dalam	
Menggunakan Jasa Pencucian Mobil.....	46

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pencucian Mobil Apabila Terjadi Kerugian Yang Dialami Konsumen.....	51
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Jumlah Konsumen Yang Mengalami Kerugian Pada Car Wash	47
2. Bentuk-Bentuk Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Pedoman Wawancara Narasumber	73
2. Kuesioner Penelitian	75
3. Surat Izin Penelitian dari Kampus	81
4. Surat Izin Penelitian dari PTSP Gowa	82
5. Surat Hasil Penelitian dari Carwash	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan era globalisasi yang semakin modern menyebabkan perkembangan di bidang teknologi semakin berkembang, salah satunya di bidang jasa. Diantara bentuk kegiatan usaha di bidang jasa adalah jasa cuci mobil atau yang sering kita kenal dengan sebutan *carwash*. Pemilik perusahaan *carwash* berperan sebagai pelaku usaha dan pemilik kendaraan sebagai konsumen.

Usaha jasa cuci mobil adalah usaha yang disediakan oleh pelaku usaha yang bergerak di bidang pemeliharaan kebersihan dan pencucian kendaraan, yang dilakukan baik secara individu maupun secara kelompok dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan dari jasa yang diberikan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum, oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum.¹ Berdasarkan aspek hukumnya, aspek dalam hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum perdata. Beberapa kaidah berkaitan dengan aspek hukum perlindungan konsumen seperti yang termuat di dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang paling banyak digunakan atau berkaitan dengan asas-asas dan

¹ Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, hlm. 19.

kaidah hukum mengenai hubungan dan masalah konsumen adalah Buku Ketiga tentang perikatan dan Buku Keempat tentang pembuktian dan kadaluwarsa. Buku Ketiga memuat berbagai hubungan hukum konsumen, hubungan hukum itu berupa Perikatan yang terjadi baik berdasarkan suatu perjanjian maupun yang lahirnya karena undang-undang (Pasal 1233 KUHPerdato). Hubungan hukum konsumen itu adalah untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUHPerdato).² 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. 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.

Pemerintah Republik Indonesia pada tanggal 20 april 1999 telah mengesahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam ketentuan umumnya pada Pasal 1 Angka 1 mengatur bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk

² R. Subekti & R. Tjitrosudibio. (2017). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Jakarta Timur : PT Balai Pustaka*, hlm. 353.

memberi perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen dilakukan agar masyarakat tidak mengonsumsi atau menggunakan produk barang dan atau jasa yang dapat membahayakan keselamatan, kesehatan dan sebagainya.³ Perlindungan hukum bagi konsumen pada dasarnya merupakan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Dengan demikian terdapat 3 (tiga) hak dasar dalam melindungi konsumen, yaitu:⁴ Hak untuk mencegah konsumen dari kerugian, hak untuk memperoleh barang/jasa dengan harga yang wajar dan hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap masalah yang dihadapi. Dari hak dasar tersebut, jika konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak konsumen harus dipenuhi oleh negara maupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak tersebut akan melindungi konsumen dari kerugian berbagai aspek. Sekalipun telah diatur dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen namun pada kenyataannya hubungan antara konsumen dan pelaku usaha seringkali berujung pada kerugian konsumen. Hal tersebut dapat terjadi karena di satu sisi konsumen lupa akan haknya, di sisi lain pelaku usaha lupa akan kewajiban dan tanggung jawabnya. Suatu praktik yang dilakukan pelaku usaha dan konsumen sering menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah. Dengan adanya pandangan mengenai ketidak seimbangan antara kedudukan konsumen dengan pelaku usaha, yaitu kedudukan

³ Wiwik Sri Widiarty. (2016). *Perlindungan Konsumen*. Depok: PT Komodo Books, hlm. 9-10.

⁴ Abdul Halim Barkatullah. (2016). *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Bandung: Nusa Media, hlm. 15.

konsumen lebih berada pada keadaan yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, oleh karena itu hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar. Pelanggaran terhadap hak konsumen sering kali disepelekan oleh pelaku usaha karena minimnya rasa tanggung jawab dan pemahaman akan sanksi yang diperoleh jika melakukan suatu pelanggaran.

Dalam kegiatan usaha jasa cuci mobil, pelaku usaha terkadang melakukan kelalaian yang merugikan konsumen. Berbagai macam keluhan yang sering dialami oleh konsumen seperti terdapatnya cacat atau goresan pada mobil dan rusak atau hilangnya barang seperti USB Merk Sandisk serta tertukarnya aksesoris mobil seperti karpet mobil, karena kurangnya kehati-hatian pelayanan (*service*) pelaku usaha pada saat melakukan pencucian mobil seperti yang terjadi di Kwik Klin *Carwash*.⁵ Dengan terjadinya permasalahan yang merugikan konsumen ini pelaku usaha terkadang hanya meminta maaf dan tidak bertanggung jawab atas kesalahan yang telah diperbuatnya, ataupun hanya mengganti rugi dengan memberikan kompensasi yang merugikan konsumen dengan nilai kerugian yang telah dialami oleh konsumen.

Dalam Al-Qur'an ditegaskan bahwa seseorang harus memiliki sikap amanah dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan

⁵ Solichin S. (2010, 19 Juli). Kwik Klin Car Wash yang Tidak Jujur. *Detiknews*. Diakses pada tanggal 28 Desember 2022.

yang diberikan kepadanya sebagaimana dijelaskan dalam Q.S Al-Anfal ayat 27:

اَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا اٰمَنَتِكُمْ وَاَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Terjemahan :

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.”⁶

Sebagaimana pada surah Al-Anfal ayat 27 di atas, maka sebagai manusia, orang dan subjek hukum kita tentunya harus memiliki sikap amanah dan itikad baik pada setiap hal yang kita kerjakan, terutama dalam hal perikatan atau perjanjian sehingga antara pihak satu dan lainnya mendapatkan haknya serta terlaksananya kewajiban dari masing-masing pihak sesuai ketentuan Pasal 1338 KUHPerdata.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah bentuk kerugian yang dialami konsumen dalam menggunakan jasa pencucian mobil ?
2. Bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha pencucian mobil apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk kerugian yang dialami konsumen dalam menggunakan jasa pencucian mobil!

⁶ Al-Qur'an Surah Al-Anfal 27

2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha pencucian mobil apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen!

D. Manfaat Penelitian

a. Segi Teoritik

Penelitian ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu hukum khususnya dibidang perlindungan konsumen dan juga diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang tertarik dengan masalah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

b. Segi Praktik

Untuk dapat memberikan pengetahuan bagi penulis dan masyarakat khususnya yang menjadi konsumen jasa pencucian mobil akan hak-haknya selaku konsumen dalam perlindungan konsumen.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

Menurut Sudikno Mertokusumo keberadaan hukum dalam masyarakat merupakan suatu sarana untuk menciptakan ketentraman dan ketertiban masyarakat, sehingga dalam hubungan antar anggota masyarakat yang satu dengan yang lainnya dapat dijaga kepentingannya. Hukum tidak lain adalah perlindungan kepentingan manusia yang berbentuk norma atau kaedah. Hukum sebagai kumpulan peraturan atau kaedah mengandung isi yang bersifat umum dan normatif, umum karena berlaku bagi setiap orang, dan normatif karena menentukan apa yang boleh dan tidak

boleh dilakukan, serta menentukan bagaimana cara melaksanakan kepatuhan pada kaedah.⁷

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan perlindungan hukum adalah tempat berlindung, perbuatan (hal dan sebagainya) melindungi. Pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan unsur tindakan melindungi, unsur cara-cara melindungi. Dengan demikian, kata melindungi dari pihak-pihak tertentu dengan menggunakan cara tertentu.⁸

Menurut Philipus M. Hadjon, yang dimaksud dengan perlindungan hukum adalah suatu kondisi subjektif yang menyatakan hadir kekeharusan pada diri sejumlah subyek untuk segera memperoleh sumberdaya, guna kelangsungan eksistensi subyek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum, agar kekuatannya secara terorganisir dalam proses pengambilan keputusan politik maupun ekonomi, khususnya pada distribusi sumberdaya, baik pada peringkat individu maupun struktural.⁹

Perlindungan hukum merupakan upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada seseorang dengan membatasi hak dan kewajibannya berdasarkan suatu peraturan yang mengurus tata tertib suatu masyarakat, begitu juga dengan perlindungan konsumen.

⁷ Sudikno Mertokusumo. (2003). *Mengenal Hukum*. Yogyakarta: Liberty, hlm. 39.

⁸ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. (1999). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta: Balai Pustaka, hlm. 595

⁹ Ratri Novita erdianti. (2020). *Hukum Perlindungan Anak Di Indonesia*. Malang: UMMPress, hlm. 9.

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, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.¹⁰
- b. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹¹

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.

¹⁰ Setiono. (2004). *Supremasi Hukum*. Surakarta: UNS, hlm. 3.

¹¹ Satjipto Raharjo. (2003). *Sisi-sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*. Jakarta, : BukuKompas, hlm. 11.

2. Unsur-Unsur Perlindungan Hukum

Perlindungan harus tercermin dari berjalannya hukum, proses hukum dan akibat dilaksanakannya hukum tersebut.

a. Adanya Perlindungan Pemerintah pada Warganya

Pemerintah berkewajiban untuk memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya. Contohnya adalah dengan menerapkan sistem peradilan yang jujur dan adil.

b. Adanya Jaminan

Adanya jaminan bagi pihak yang terlibat dalam perkara hukum sangatlah penting. Jaminan yang dimaksud berkaitan dengan kasus hukum yang sedang dijalani oleh tiap warga negaranya, misalnya seperti penyediaan pengacara, sehingga tiap orang yang terlibat dalam perkara hukum merasa aman dan terlindungi.

c. Adanya Kepastian Hukum

Maksudnya adalah suatu kasus hukum tidak dibuat berlarut-larut dan tidak jelas status dari pihak yang terlibat. Kepastian hukum ini penting sehingga setiap orang tidak terjebak dalam status hukum yang tidak pasti.

d. Adanya Sanksi Bagi Pelanggar Hukum

Pemberian sanksi bagi para pelanggar hukum juga termasuk salah satu upaya untuk memberikan perlindungan hukum. Setiap orang tidak bisa seenaknya membuat pelanggaran

hukum, baik hukum pidana atau perdata. Orang jadi akan berpikir untuk membuat tindakan pelanggaran hukum sehingga mendapat memberi perlindungan bagi masyarakat luas.

e. Adanya Hak-Hak Warga Negara

Selama proses hukum, warga negara berhak mendapat hak-haknya mulai dari proses penyelidikan, peradilan, sampai akhir putusan hakim. Hal ini meliputi hak mendapat pengacara, hak diperlakukan sama di mata hukum, hak mendapat proses pengadilan yang jujur dan adil, hak mengajukan banding, dan sebagainya.¹²

Prinsip-prinsip perlindungan hukum di Indonesia landasannya adalah Pancasila sebagai ideology dan falsafah negara yang didasarkan pada konsep *Rechstaat* dan *Rule Of Law*. Dimana prinsip perlindungan hukum Indonesia menitik beratkan pada prinsip perlindungan hukum pada harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila.

Tindakan hukum pemerintah merupakan tindakan-tindakan yang berdasarkan sifatnya menimbulkan akibat hukum. Karakteristik paling penting dari tindakan hukum yang dilakukan oleh pemerintah yaitu perbuatan yang bersifat sepihak. Keputusan sebagai instrument hukum pemerintah dalam melakukan tindakan hukum sepihak, dapat menjadi penyebab

¹² Zakky.(2022, 12 Oktober). Unsur-Unsur Perlindungan Hukum Beserta Contoh dan Penjelasan. *Seluncur*. Diakses pada tanggal 28 November 2022

terjadinya pelanggaran hukum terhadap warga negara, apalagi dalam negara hukum modern yang memberikan kewenangan yang luas kepada pemerintah untuk mencampuri kehidupan. Oleh karena itu diperlukan perlindungan hukum bagi warga negara terhadap tindakan hukum pemerintah.

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.

B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen dan Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen ini berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consumenten/konsument* (Belanda). Pengertian *consumer* dan *consument* ini hanya bergantung dimana posisi ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang dan jasa. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut, begitu pula Kamus Besar Bahasa Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan pada mereka, yaitu setiap orang yang mendapatkan

barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.¹³

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.¹⁴

Adapun pendapat para ahli yang memberi penjelasan mengenai definisi konsumen, yaitu :

1. Menurut pendapat A. Abdurrahman menyatakan bahwa konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau pelayanan jasa.¹⁵
2. Menurut Az. Nasution Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa digunakan untuk tujuan tertentu.¹⁶

¹³ Rosmawati. (2018). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group, hlm. 2.

¹⁴ Redaksi Sinar Grafika. (2006). *Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU RI No.8 Tahun 1999)*. Jakarta Timur : Sinar Grafika, hlm.3.

¹⁵ A. Abdurrahman. (1986). *Kamus Ekonomi – perdagangan*. Jakarta: Gramedia, hlm. 230.

¹⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 25.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai hak-hak dan apa saja yang menjadi kewajiban konsumen. menurut Pasal 4 ada sembilan hak dari konsumen, delapan diantaranya hak eksplisit diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen dan satu hak lainnya diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak-hak tersebut 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/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/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.¹⁷

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam pasal 4 UUPK lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F Kennedy didepan kongres pada tanggal 15 Tahun 1962 yaitu terdiri atas:

1. Hak memperoleh keamanan;
2. Hak memilih;
3. Hak mendapat informasi;
4. Hak untuk didengar;

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi hak-hak asasi manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada pasal 3,8,19,21, dan pasal 26, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (International Organization of Consumers Union - IOCU) ditambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu:

1. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
2. Hak untuk memperoleh ganti rugi;

¹⁷ Redaksi Sinar Grafika. (2006). *Op. Cit.*, hlm. 5.

3. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
4. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Disamping itu, masyarakat Eropa (Europese Economische Gemeenschap atau EEG) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut:

1. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (recht op bescherming van zijngezondheid en veiligheid);
2. Hak perlindungan kepentingan ekonomi (recht op bescherming van zijn economische belagen);
3. Hak mendapat ganti rugi (recht op schadevergoeding)
4. Hak atas penerangan (recht op voorlichting en vorming)
5. Hak untuk didengar (recht om te worden gehoord)

Sedangkan dalam rancangan Akademik Undang-Undang tentang perlindungan konsumen yang dikeluarkan oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan dikemukakan enam hak konsumen, yaitu empat hak dasar yang disebut pertama, ditambah dengan hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum yang patut.

Adapun kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen meliputi:

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi atau prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

3. Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut Az. Nasution, bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.¹⁸

Menurut Rosmawati perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan

¹⁸ Shidarta. (2006). *Op. Cit.*, hlm. 3.

penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat. Tegasnya hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.¹⁹

Perlindungan konsumen merupakan suatu masalah yang berkaitan dengan kepentingan manusia, oleh karena itu menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia khususnya Negara Indonesia untuk dapat mewujudkan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan tersebut agar dapat terpenuhinya hak-hak konsumen.²⁰ Konsumen memerlukan perlindungan hukum dikarenakan konsumen dinilai memiliki kedudukan yang lemah bila dibandingkan dengan pelaku usaha. Ada beberapa faktor yang dapat dijadikan indikator lemahnya kedudukan konsumen dibanding dengan kedudukan pelaku usaha, yaitu:²¹

- a. Tingginya tingkat ketergantungan terhadap suatu produksi;
- b. Lemahnya pengetahuan tentang proses produksi;
- c. Lemahnya kemampuan tawar menawar (*bargaining power*) secara ekonomis.

Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang merupakan hukum positif yang ada di Indonesia, maka hak-

¹⁹ Rosmawati. (2018). *Op. Cit.*, hlm. 8.

²⁰ Eli Wuri Dewi. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, hlm. 5.

²¹ Burhanuddin. (2011). *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN Maliki Press, hlm. 2.

hak dan kepentingan konsumen menjadi terlindungi dan terjamin secara pasti. Perlindungan konsumen dalam Pasal 1 Angka (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menerangkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²²

4. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan optimisme. Ada beberapa pakar yang menyebutkan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan cabang dari hukum ekonomi. Alasannya barang atau jasa yang merupakan cabang dari hukum perdata. Sebagaimana telah dibahas singkat sebelumnya bahwa peraturan 38 tentang hukum perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pada tanggal 30 Maret 1999, Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) telah menyepakati rancangan undang-undang tentang perlindungan konsumen untuk disahkan oleh pemerintah setelah selama 20 tahun diperjuangkan. RUU ini sendiri baru disahkan oleh pemerintah pada tanggal 20 April 1999 dengan diundangkannya

²² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

masalah perlindungan konsumen dimungkinkannya dilakukan pembuktian terbalik jika terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Konsumen yang merasahaknya dilanggar bisa mengadukan dan memproses perkaranya secara hukum dibadan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) yang ada ditanah air. Dasar hukum tersebut bisa menjadi landasan hukum yang sah dalam soal pengaturan perlindungan konsumen. Disamping Undang-an-Undang Perlindungan Konsumen, masih terdapat sejumlah perangkat hukum lain yang juga bisa dijadikan sebagai sumber atau dasar hukum sebagai berikut:

1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
2. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan
3. Pengawas dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar

5. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/MPP/KEP/10/2001 tentang pengangkatan Pemberhentian Anggota dan Secretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
6. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302MPP/KEP/102001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
7. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 605/MPP/KEP/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Makasar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta dan Kota Medan.
8. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 480/MPP/KEP/6/2002 tanggal 13 Juni 2002 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
9. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 418/MPP/KEP/4/2002 tanggal 30 April 2002 tentang Pembentukan Tim Penyeleksi Calon Anggota Perlindungan Konsumen.

10. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

5. Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen

1) Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Sebagaimana yang ditegaskan oleh Satjipto Rahardjo, penting-nya kedudukan hukum dalam tatanan masyarakat, menyebabkan dalam pembentukannya peraturan hukum tidak bisa terlepas dari asas hukum, karena asas hukum adalah landasan utama dalam pembentukan hukum juga disebut titik tolak dalam pembentukan dan interpretasi undang-undang tersebut.²³

Perlindungan konsumen itu sendiri diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan asas keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum. Penjabaran dari ke lima asas perlindungan konsumen tersebut dimuat dalam penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berikut adalah penjelasan dari ke lima asas perlindungan konsumen tersebut.

²³ Achmad Ali. (2007). *Menguak Teori Hukum Legal theory Dan Teori Peradilan Judicialprudance*. Makassar: Kencana, hlm. 48.

1. Asas manfaat mengandung amanat bahwa segala bentuk upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Oleh karena itu pengaturan undang-undang perlindungan konsumen tidak berpihak hanya pada satu sisi yaitu sisi konsumen. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen dan konsumen. Hal ini juga memperlihatkan bahwa manfaat yang dimaksud adalah manfaat secara keseluruhan. Oleh karena itu sesungguhnya asas ini juga erat kaitannya dengan asas lain yang juga terkandung dalam undang-undang perlindungan konsumen yaitu asas keseimbangan.²⁴
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen

²⁴ Janus Sidabalok. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 31.

ini, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha (produsen). Pada akhirnya undang-undang perlindungan konsumen tidak menitikberatkan pada satu pihak.²⁵

3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini meng- hendaki agar konsumen, pelaku usaha (produsen), dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.²⁶
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen bertujuan untuk menjamin keselamatan dan keamanan konsumen dalam menggunakan, memakai, dan memanfaatkan barang

²⁵ *Ibid*, hlm.32.

²⁶ *ibid*

dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Sehingga konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan juga produk yang digunakan tidak akan memberi ancaman yang dapat mengganggu ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta dari konsumen. Karena itu, undang-undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipatuhi oleh produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.²⁷

5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, seluruh pihak tidak terkecuali baik konsumen maupun pelaku usaha patuh terhadap undang-undang ini dan mendapatkan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung didalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh pengadilan. Oleh karena itu, sangat penting bagi negara untuk memastikan undang-undang perlindungan konsumen yang saat ini berlaku harus dilaksanakan sebagaimana yang tertulis.²⁸

²⁷ *ibid*

²⁸ *ibid*

Terkait dengan kelima asas ini, maka menurut Miru dan Yodo, bahwa kelima asas diatas jika dikaji substansinya maka dapat dibagi dalam tiga asas, yaitu:

- 1) Asas kemanfaatan yang juga meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
- 2) Asas keadilan yang juga meliputi asas keseimbangan.
- 3) Asas kepastian hukum.

2) Tujuan Perlindungan Konsumen

Berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai oleh Hukum Perlindungan Konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dijelaskan dalam Pasal 3 yang berbunyi:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur 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;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²⁹

Secara umum lahirnya peraturan dalam bidang perlindungan konsumen ini merupakan suatu bentuk upaya pemerintah untuk menjaga iklim usaha yang sehat dan upaya terciptanya keseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dan para konsumen. Sebab seperti telah lama diketahui, bahwa pesatnya perkembangan dalam bidang perindustrian dan perdagangan mengakibatkan kedudukan yang tidak seimbang antara pelaku usaha dengan konsumen, dimana konsumen cenderung hanya menjadi objek bisnis untuk meraih keuntungan. Oleh karena itu, dalam UU ini dimuat ketentuan mengenai hak dan kewajiban, baik bagi para pelaku usaha maupun bagi para konsumen.

²⁹ Redaksi Sinar Grafika. (2006). *Loc. Cit.*

C. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Istilah pelaku usaha merupakan istilah lain dari produsen.

Pasal 1 Angka 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian tentang pelaku usaha yang berbunyi:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dapat dijabarkan menjadi beberapa unsur/syarat, yaitu:

1. Bentuk atau wujud dari pelaku usaha adalah:
 - a. Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.
 - b. Badan usaha, adalah kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha dapat dikelompokkan kedalam dua kategori, yaitu:
 - Badan hukum, misalnya perseroan terbatas
 - Bukan badan hukum, misalnya firma atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidentil.Contoh sederhana dari sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidentil adalah pada

saat banjir dan banyak mobil yang mogok, beberapa orang pemuda menawarkan jasa untuk mendorong mobil yang mogok dengan syarat diberikan imbalan sejumlah uang.

2. Kegiatan usaha tersebut harus didasarkan pada perjanjian.
3. Didalam berbagai bidang ekonomi. Pengertian ini sangat luas, bukan hanya pada bidang produksi.

Melalui penjabaran unsur/syarat pelaku usaha tersebut kita dapat melihat bahwa pengertian pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen sangat luas. Pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen bukan hanya produsen, melainkan hingga pihak terakhir yang menjadi perantara antara produsen dan konsumen.³⁰

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak-Hak Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 6. Hak-hak tersebut meliputi :

- 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;

³⁰ Wibowo T. Turnady. (2016, 6 Juni). Pengertian Pelaku Usaha Serta Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha. *Jurnal Hukum*. Diakses pada tanggal 25 November 2022.

- 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.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah dari pada barang yang serupa, maka para pihak mensepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.

Kewajiban pelaku usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 7. Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilaksanakan oleh mereka yang mengembannya, dalam hal ini kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perikatan. Ketentuan ini diatur

dalam Pasal 1338 Ayat 3 BW. Untuk itu, dalam menjamin terciptanya upaya perlindungan konsumen yang efektif maka, Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara eksplisit menentukan dalam Bab III Pasal 7 terkait kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha.

Adapun kewajiban pelaku usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 7. Adapun kewajiban pelaku usaha yang dimaksud adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. 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;

6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Begitu pentingnya itikad baik tersebut, sehingga dalam perundang-undangan atau perjanjian antara para pihak, kedua belah pihak akan berhadapan dalam suatu hubungan hukum khusus yang dikuasai oleh itikad baik dan hubungan khusus ini membawa akibat lebih lanjut bahwa kedua belah pihak itu harus bertindak dengan mengingat kepentingan-kepentingan yang wajar dari pihak lain. Bagi masing-masing pihak dalam perjanjian terdapat suatu kewajiban untuk mengadakan penyelidikan dalam batas-batas yang wajar terhadap pihak lawan sebelum menandatangani kontrak, atau masing-masing pihak harus menaruh perhatian yang cukup dalam menutup kontrak yang berkaitan dengan itikad baik.

Dalam UUPK tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/ diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/ diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

3. Perbuatan Yang Dilarang Oleh Pelaku Usaha

Pelaku usaha selain melakukan perbuatan untuk melayani kebutuhan barang dan jasa untuk konsumen, juga terdapat perbuatan yang dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang atau jasa yang:

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label artikel barang tersebut;

- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan / pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang / dibuat;

- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Selain itu Pelaku usaha juga dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud dan pelaku usaha dilarang memperdagangkan persediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) wajib menariknya dari peredaran.

Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 Undang-Undang tersebut dapat kita bagi ke dalam dua larangan pokok, yaitu:

1. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Larangan mengenai kelayakan produk, baik itu berupa barang dan/atau jasa pada dasarnya berhubungan erat dengan karakteristik dan sifat dari barang dan/atau jasa yang diperdagangkan tersebut. Kelayakan produk tersebut merupakan “standar minimum” yang harus dipenuhi atau dimiliki oleh suatu barang dan/atau jasa tersebut dapat diperdagangkan untuk dikonsumsi oleh masyarakat luas. Standar minimum tersebut

kadang-kadang sudah ada yang menjadi “pengetahuan umum”, namun sedikit banyaknya masih memerlukan penjelasan lebih lanjut. Untuk itu, informasi menjadi suatu hal yang penting bagi konsumen. Informasi yang demikian tidak hanya datang dari pelaku usaha semata-mata, melainkan juga dari berbagai sumber lain yang dapat dipercaya, serta dipertanggung jawabkan sehingga pada akhirnya konsumen tidak dirugikan, dengan membeli barang dan/atau jasa yang sebenarnya tidak layak untuk diperdagangkan.

2. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen.

Seperti telah dikatakan bahwa informasi merupakan hal penting bagi konsumen, karena melalui informasi tersebut konsumen dapat mempergunakan hak pilihnya secara benar. Hak untuk memilih tersebut merupakan hak dasar yang tidak dapat dihapuskan oleh siapapun juga. Dengan mempergunakan hak pilihnya tersebut, konsumen dapat menentukan “cocok tidaknya” barang dan/atau jasa yang ditawarkan/diperdagangkan tersebut dengan “kebutuhan” dari diri masing-masing konsumen.

Selain dari persyaratan mengenai produk yang relative baku dan cenderung berlaku universal untuk semua jenis barang dan/atau tertentu, adakalanya suatu barang dan/atau jasa tertentu dari jenis tertentu “mengklaim” adanya keistimewaan tertentu dari produk barang atau jasa tersebut. Untuk itu para pelaku usaha

yang menghasilkan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut, harus memberikan informasi yang sebenar-benarnya. Para pelaku usaha yang seharusnya tidak hanya memberikan informasi mengenai “kelebihan” dari barang dan/atau jasa tersebut, tetapi termasuk juga “kekurangan” yang masih ada pada barang dan/atau jasa tersebut.

Selain itu, undang-undang juga mengakui adanya jenis-jenis transaksi perdagangan khusus, dengan cara lelang, penawaran dengan hadiah atau penjualan barang dan/atau jasa yang tidak berada dalam “kondisi sempurna”. Untuk hal-hal yang demikian, informasi menjadi lebih relevan lagi bagi konsumen. Karena itu, undang-undang mengenakan sanksi bagi para pelaku usaha yang tidak memberikan informasi yang benar, akurat, relevan, dapat dipercaya, serta maupun yang menyesatkan.

Dari uraian tersebut, secara praktis konsumen memang berada pada posisi yang “kurang diuntungkan” dibandingkan dengan posisi dari pelaku usaha sebab keterlibatan konsumen dalam memanfaatkan barang dan/atau jasa yang tersedia sangat bergantung sepenuhnya pada informasi yang diberikan oleh pelaku usaha. Bahkan untuk produk-produk barang dan/atau jasa yang secara tegas sudah diatur kelayakan penggunaan, pemakaian, maupun pemanfaatannya, konsumen sering tidak memiliki banyak pilihan selain yang disediakan oleh pelaku usaha. Untuk keperluan itulah, undang-undang memberikan aturan yang

tegas mengenai hal-hal yang tidak boleh dilakukan oleh pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa kepada konsumen.

4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab merupakan suatu keadaan dimana seseorang berkewajiban untuk menanggung akibat dari perbuatannya. Menurut Sugeng Istanto, “Pertanggungjawaban berarti bahwa setiap orang yang melakukan suatu tindakan telah memperhitungkan segala hal yang terjadi dan mengetahui bahwa mereka berkewajiban untuk memulihkan kerugian yang mungkin timbul dikemudian hari.”

Kesimpulannya, tanggung jawab pelaku usaha adalah suatu pertanggunggaan pelaku usaha kepada konsumen yang merasa dirugikan dari hasil produk barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan. Hal ini dianggap sangat penting bagi konsumen karena setiap konsumen dalam pembelian suatu produk barang dan/atau jasa menginginkan suatu perasaan yang aman. Konsumen menaruh kepercayaan besar terhadap para pelaku usaha karena pelaku usaha dianggap paling mengerti perihal produk dagangannya.

Oleh karena itu dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mencantumkan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, namun juga mencantumkan

tanggung jawab pelaku usaha. Mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 19 yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha, yaitu:

- 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 yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengambilan uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan 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. Pengertian Jasa Cuci Mobil

Mobil adalah kendaraan roda empat yang digerakkan dengan tenaga mesin dengan bahan bakar bensin atau solar yang mempunyai bentuk tertentu. Mobil merupakan salah satu alat transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat karena dengan menggunakan mobil seseorang dapat bepergian kesuatu tempat dengan nyaman dan dapat terlindungi dari cuaca yang tidak bersahabat seperti hujan atau panas terik matahari.

Penjelasan jasa dalam Pasal 1 Angka 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 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 diman dalam produksinya dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik.³¹

Pencucian mobil adalah sebuah fasilitas yang dipakai untuk membersihkan bagian luar dan terkadang bagian dalam kendaraan mobil. Pencucian mobil dapat dilakukan sendiri, sepenuhnya otomatis,

³¹ Mas Min. (2021, 29 November). Pengertian Jasa Menurut Ahli, Karakteristik, Klasifikasi dan Jenis Jasa Terlengkap. *Pelajaran*. Diakses pada tanggal 28 November 2022

atau pelayanan penuh dengan petugas yang membersihkan kendaraan tersebut. Ini juga meliputi peristiwa dimana orang dibayar untuk dibersihkan mobilnya oleh sukarelawan sebagai metode untuk mendapatkan uang untuk beberapa keperluan. Kebanyakan setiap masyarakat banyak memilih mencuci mobilnya di jasa cuci mobil daripada mencuci mobilnya sendiri karena lebih efektif, tidak memakan waktu banyak, dan biaya terjangkau. Adapun perlengkapan-perengkapan yang diperlukan dalam pencucian mobil serta proses pencuciannya yaitu sebagai berikut:

- Perlengkapan Cuci Mobil
 - a. Tempat khusus untuk cuci mobil;
 - b. Sprayer-tembakan semprotan air;
 - c. Tabung snow wash;
 - d. Vacuum cleaner-penyedot debu;
 - e. Selang air untuk mengeringkan sela-sela pada body mobil dan ruang mesin;
 - f. Kit untuk mengkilapkan dashboard;
 - g. Semir ban untuk mengkilapkan ban dan bahan karet yang menempel pada body mobil;
 - h. Ember tempat sabun cuci;
 - i. Lap kanebo;
 - j. Lap kain;
 - k. Sikat plastik untuk menyikat ban dan bagian bawah mobil.

- Proses Cuci Mobil

- a. Driver menempatkan mobil pada hidrolik atau yang manual di naikkan pada panjatan, petugas cucian menempatkan kaki hidrolik pada tempatnya lalu di angkat naik ke atas;
- b. Cuci dengan sprayer atau disemprot di bagian bawah mobil dan di bersihkan dengan sabun lalu disikat/dilap dengan kain setelah selesai di semprot dengan air dan hidrolik diturunkan;
- c. Body mobil dibasahi air dengan menggunakan sprayer lalu dibersihkan dengan shampo hingga rata, setelah selesai body mobil di semprot Kembali dengan sprayer atau air sampai rata;
- d. Mobil disemprot dengan snow wash, kemudian dibersihkan sampai snow wash nya hilang.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian empiris. Penelitian Empiris digunakan penulis agar dapat memperoleh data secara langsung apakah bentuk kerugian yang dialami konsumen dalam menggunakan jasa pencucian mobil dan tanggung jawab pelaku usaha pencucian mobil apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kabupaten gowa dikarenakan di wilayah tersebut car wash berkembang pesat.

C. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pencucian mobil dan konsumen pemakai jasa pencucian mobil yang ada di kabupaten Gowa, akan tetapi karena tidak mungkin semuanya dapat diteliti maka peneliti menetapkan sampel sebagai berikut:

- 5 pelaku usaha pencucian mobil
- 30 orang pengguna jasa pencucian mobil

D. Jenis Dan Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan penulis pada penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara kepada narasumber atau pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data pendukung yang diperlukan untuk melengkapi data primer yang dikumpulkan. Data ini diperoleh dengan cara menelusuri literatur-literatur seperti peraturan perundang-undangan, buku-buku, ataupun artikel yang relevan dengan masalah penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu:

1. Wawancara

Teknik wawancara yang dilakukan peneliti yaitu dengan cara mengadakan tanya jawab secara lisan terhadap narasumber atau petugas yang dianggap dapat memberikan keterangan dan informasi yang diperlukan dalam pembahasan penelitian ini.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah sebuah teknik menghimpun data dari sejumlah orang atau responden melalui seperangkat pertanyaan

untuk dijawab. Dengan memberikan daftar pertanyaan tersebut, jawaban-jawaban yang diperoleh kemudian dikumpulkan sebagai data.

F. Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah analisis data secara kualitatif, yaitu dengan cara menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan data sekunder yang diperoleh dari literatur. Kemudian data tersebut disajikan secara deskriptif guna memberikan pemahaman yang jelas dan terarah dari hasil penelitian nantinya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Kerugian Yang Dialami Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pencucian Mobil

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 sekitarnya tidak terjadi wanprestasi.³²

Pengertian kerugian yang hampir sama dikemukakan pula oleh Yahya Harahap, ganti rugi ialah “kerugian nyata” atau “*fietelijke nadeel*” yang ditimbulkan perbuatan wanprestasi. Kerugian nyata ini ditentukan oleh suatu perbandingan keadaan yang tidak dilakukan oleh pihak debitur. Lebih lanjut dibahas oleh Harahap, kalau begitu dapat kita ambil suatu rumusan, besarnya jumlah ganti rugi kira-kira sebesar jumlah yang “wajar” sesuai dengan besarnya nilai prestasi yang menjadi obyek perjanjian dibanding dengan keadaan yang menyebabkan timbulnya wanprestasi. Atau ada juga yang berpendapat besarnya ganti rugi

³² R. Setiawan. (1977). *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bandung: Bina Cipta. Hlm. 17.

ialah “sebesar kerugian nyata” yang diderita kreditur yang menyebabkan timbulnya kekurangan nilai keuntungan yang akan diperolehnya.³³

Berdasarkan ketentuan Pasal 1246 KUHPerdata ganti kerugian terdiri dari 3 unsur yaitu:

1. Biaya adalah biaya-biaya atau pengeluaran ongkos-ongkos yang nyata/tegas telah dikeluarkan oleh pihak. 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/diharapkan oleh salah satu pihak apabila pihak lain tidak lalai dalam melaksanakannya.³⁴

Adapun bentuk kerugian yang dialami konsumen pada Car Wash yang disebar secara acak (random) sebanyak 30 responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

TABEL 1
“Jumlah Konsumen Yang Mengalami Kerugian Pada Car Wash”

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Ya	12	40%
2.	Tidak	28	60%
	Jumlah	30	100%

Sumber : Hasil dari 30 Kuesioner

³³ Merry Tjoanda. (2010). Wujud Ganti Rugi Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Jurnal Sasi, Universitas Pattimura, 16(4). Hlm. 44-45

³⁴ Bimo Prasetyo. (2011). Dimana Pengaturan Kerugian Konsekuensial dalam Hukum Indonesia. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/di-mana-pengaturan-kerugian-konsekuensial-dalam-hukum-indonesia--lt4da27259c45b9/> . Diakses pada 17 Desember 2022 Pukul 23.57

Dari hasil penelitian pada tabel 1 menunjukkan bahwa konsumen yang mengalami kerugian (40%) dan yang tidak mengalami kerugian (60%). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih banyak pelaku usaha yang tidak berhati-hati saat mencuci mobil konsumennya. Adapun kerugian yang dialami konsumen yaitu tertera pada tabel di bawah ini :

Tabel 2
“Bentuk-bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen”

No.	Bentuk Kerugian	Jumlah
1.	Body mobil tergores	3
2.	Karpet mobil tertukar	6
3.	Kaca spion retak	1
4.	Kehilangan barang	1
5.	Mobil tidak bersih	1
	Jumlah	12

Sumber : Hasil dari 30 Kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dari 30 responden ada 12 orang yang mengalami kerugian meliputi diantaranya body mobil tergores, karpet mobil tertukar, kaca spion retak, kehilangan barang, dan mobil tidak bersih setelah di cuci. Kerugian yang pertama yaitu body mobil

tergores yang dialami oleh 3 konsumen,³⁵ dari jumlah tersebut diketahui bahwa pihak pelaku usaha car wash bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen berupa perbaikan kembali body mobil yang tergores. Kerugian kedua yaitu karpet mobil tertukar yang dialami oleh 6 konsumen, yang dimana pihak pelaku usaha car wash bertanggungjawab atas kerugian tersebut dengan mengganti karpet mobil konsumen yang tertukar.³⁶ Kerugian yang ketiga yaitu kaca spion retak. Kerugian ini dialami oleh konsumen yang dimana pihak pelaku usaha bertanggungjawab atas kerugian tersebut dengan mengganti kaca spion yang retak melalui pemotongan gaji karyawan yang menyebabkan kerusakan tersebut.³⁷ Selanjutnya, kerugian yang dialami konsumen berupa kehilangan barang didalam mobil yang dimana pihak pelaku usaha car wash tidak bertanggungjawab atas kerugian tersebut karena menurut pelaku usaha ketika mobil sudah berada diluar area pencucian mobil maka itu sudah bukan tanggungjawab pelaku usaha.³⁸ Adapun kerugian yang terakhir yaitu mobil tidak bersih setelah dicuci (bagian dalam mobil). Dalam hal ini pihak pelaku usaha car wash tidak bertanggungjawab atas kerugian

³⁵ Wadda,Ardi & Uni. Konsumen yang Mengalami Body Mobil Tergores pada Car Wash. Kuesioner. Gowa 23 Januari 2023.

³⁶ Wildah.,et al.Konsumen yang Mengalami Kerugian Berupa Karpet Mobil Tertukar Pada Car Wash. Kuesioner. Gowa 23 Januari 2023.

³⁷ Rezky. Konsumen Yang Mengalami Kerugian Berupa Kaca Spion Retak Pada Car Wash. Kuesioner. Gowa 23 Januari 2023.

³⁸ Ana. Konsumen Yang Mengalami Kehilangan Barang Di Dalam Mobil Pada Car Wash. Kuesioner. Gowa 23 Januari 2023.

yang dialami konsumen dikarenakan pihak pelaku usaha car wash merasa sudah memenuhi kewajibannya sebagaimana mestinya.³⁹

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa masih ada pelaku usaha car wash yang tidak mengganti rugi atau dalam hal ini tidak bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami konsumen. Padahal didalam undang-undang tepatnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha dan juga mengenai hak-hak konsumen salah satunya adalah hak untuk mendapat kompensasi dan ganti rugi. Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang diterimanya dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan. Apabila terjadi suatu permasalahan, maka konsumen berhak melakukan sebuah tuntutan terhadap produsen. Begitupun dalam usaha jasa pencucian mobil yang dimana ketika hak konsumen tidak terpenuhi maka pelaku usaha wajib memenuhi hak tersebut dalam bentuk ganti kerugian atau kompensasi sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³⁹ Kiki Rezkiyah. Konsumen Yang Mengalami Kerugian Berupa Mobil Tidak Bersih Setelah Dicuci Pada Car Wash. Kuesioner. Gowa 23 Januari 2023.

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pencucian Mobil Apabila Terjadi Kerugian Yang Dialami Konsumen

Upaya menjaga harkat dan martabat konsumen perlu didukung peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Di Indonesia yang menjadi dasar perlindungan hukum terhadap konsumen yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak konsumen dalam Pasal 4 huruf a sampai huruf i. Sesuai dengan ketentuan dalam pasal tersebut maka pada dasarnya konsumen berhak atas jaminan perlindungan hukum mengenai keamanan, kenyamanan, dan keselamatan yang diberikan oleh pihak jasa cuci mobil.⁴⁰

2. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan perlindungan Konsumen

Dalam Peraturan pemerintah ini mengatur dalam Pasal 1 ayat 1 bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian untuk memberi perlindungan kepada

⁴⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

konsumen.⁴¹

3. Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No.235/DJPDN/VII/2001 Tentang Penanganan Pengaduan Konsumen yang ditujukan kepada seluruh Dinas Indag Prop/Kab/Kota.
4. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan dalam negeri No.795/DJPDN/SE/12/2005 Tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.

Setiap masyarakat yang menggunakan jasa pencucian mobil pada perusahaan cuci mobil diantaranya Gowa Car Wash, Leyna Car Wash, Metro Car Wash, Opu Car Wash, dan Iska Car Wash pada dasarnya merupakan konsumen, pengertian konsumen berdasarkan Pasal 1 ayat 2 UUPK yang menyatakan bahwa:

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

Perusahaan cuci mobil Gowa Car Wash, Leyna Car Wash, Metro Car Wash, Opu Car Wash, dan Iska Car Wash dalam hal ini merupakan pelaku usaha, pengertian pelaku usaha berdasarkan Pasal 1 ayat 3 UUPK yang 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

⁴¹ Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan perlindungan Konsumen.

maupun Bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Dari definisi pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 1 ayat 3 UUPK dapat diketahui bahwa dalam penyelenggaraan jasa cuci mobil didasarkan pada suatu perjanjian. Dalam Pasal 1313 KUH Perdata diterangkan bahwa:

“Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.⁴²

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 (lima) pelaku usaha pencucian mobil diketahui bahwa pada Gowa Car wash menyatakan bahwa “Bentuk perjanjiannya itu adalah bentuk yang lisan, bukan bentuk perjanjian tertulis (kontrak).⁴³ Leyna Car Wash mengemukakan bahwa “Perjanjiannya itu hanya bentuk perjanjian secara lisan saja”.⁴⁴ Demikian halnya dengan Metro Car Wash juga menyatakan bahwa “Tidak ada perjanjian tertulis.”⁴⁵ Begitupun Opu Car Wash menerangkan bahwa perjanjiannya tidak dalam bentuk tertulis.⁴⁶ Hal yang sama juga diterangkan oleh Iska Car wash bahwa “Perjanjiannya seperti pada umumnya, hanya berlandaskan pada kepercayaan saja antara saya selaku pemilik usaha dengan costumer”.⁴⁷ Sehingga dapat disimpulkan bahwa perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha car

⁴² R. Subekti & R. Tjitrosudibio. (2017). *Op.Cit.*, hlm. 370.

⁴³ Ika. Pelaku Usaha Gowa Car Wash. Wawancara. Gowa, 17 Januari 2023

⁴⁴ Rustam. Pelaku Usaha Leyna Car Wash. Wawancara. Gowa, 17 Januari 2023.

⁴⁵ Irfan. Pelaku Usaha Metro Car Wash. Gowa, 17 Januari 2023.

⁴⁶ Alam. Pelaku Usaha Opu Car Wash. Wawancara. Gowa, 17 Januari 2023

⁴⁷ Kamaruddin. Pelaku Usaha Iska Car Wash. Wawancara. Gowa. 17 Januari 2023

wash berdasarkan wawancara pada 5 pelaku usaha car wash di kabupaten Gowa adalah bentuk lisan. Meski dilakukan secara lisan akan tetapi perjanjian tersebut tetap mengikat kedua belah pihak berdasar pada Pasal 1338 KUH Perdata Ayat 1 yang menyatakan bahwa:

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.⁴⁸

Kata “semua” dalam Pasal 1338 KUH Perdata menunjukkan bahwa perjanjian yang dimaksud bukan hanya semata-mata perjanjian bernama atau perjanjian innominat, tetapi juga meliputi perjanjian tidak bernama atau perjanjian nominat yang dimuskan dalam Pasal 1319 KUH Perdata bahwa:

“Semua perjanjian, baik yang mempunyai suatu nama khusus maupun yang tidak terkenal dengan suatu nama tertentu tunduk pada peraturan-peraturan umum yang termuat dalam bab ini dan bab yang lalu”.⁴⁹

Kemudian untuk kata ‘secara sah’ dalam pasal tersebut di atas bermakna bahwa pembuatan perjanjian harus memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam Pasal 1320 KUH Perdata:

“Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu; dan
4. Sebab yang halal”.⁵⁰

⁴⁸ R. Subekti & R. Tjitrosudibio. (2017). *Op.Cit.*, hlm. 374.

⁴⁹ R. Subekti & R. Tjitrosudibio. (2017). *Op.Cit.*, hlm. 371.

⁵⁰ *Ibid.*.

Untuk kata ‘bagi mereka yang membuatnya’ berarti perjanjian itu tidak mengikat pihak ketiga yang berada diluar perjanjian tersebut. Hal ini sesuai dengan asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang akan melakukan dan/atau membuat perjanjian hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Hal ini diatur dalam Pasal 1315 dinyatakan bahwa :

“Pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri”.

Dan Pasal 1340 KUHPerdara dirumuskan bahwa:

“Suatu perjanjian hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya”.⁵¹ Ini berarti perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya.

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dibagi menjadi dua yakni perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa. Sedangkan perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan atau sengketa yang timbul.

Bentuk perlindungan hukum preventif bagi konsumen disini sesuai dengan Pasal 2 dan pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai asas dan tujuan perlindungan konsumen. Bentuk perlindungan hukum pelaku usaha

⁵¹ *Ibid.*, hlm.374.

car wash adalah dengan membuat perjanjian secara lisan dengan konsumen sebelum mobil konsumen dicuci oleh karyawannya. Perjanjian tersebut bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa mengenai permasalahan yang berkaitan antara pihak konsumen dan pelaku usaha.

Bentuk perlindungan represif pelaku usaha car wash terhadap konsumen yang mengalami kerugian adalah memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen, seperti pada kerugian yang dialami konsumen yang mobilnya tergores kemudian pelaku usaha car wash bertanggungjawab atas kerugian tersebut dengan memperbaiki kembali body mobil yang tergores. Namun konsumen juga diberi kebebasan untuk mengajukan gugatan ganti rugi melalui jalur litigasi maupun non litigasi jika pelaku usaha car wash tidak bertanggungjawab. Gugatan yang diajukan oleh konsumen terkait dengan rusaknya kendaraan adalah berupa penetapan ganti kerugian sesuai dengan ketentuan Pasal 19 UUPK Ayat 4 mengenai tanggung jawab pelaku usaha car wash yaitu :

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 ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.⁵²

Pasal 7 UUPK mengatur tentang kewajiban pelaku usaha yaitu dalam huruf g diterangkan bahwa memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Fakta di lapangan diketahui bahwa masih terdapat pelaku usaha yang tindakannya merugikan konsumennya sebagai contoh karyawan Metro Car Wash yang memecahkan kaca spion mobil konsumennya dan karyawan Metro Car Wash sebagai pihak yang bertanggung jawab untuk mengganti kerugian berupa barang yang sama.⁵³ Juga terdapat pula beberapa konsumen yang tidak mendapat ganti kerugian dari pihak car wash.

Diketahui bahwa tujuan dari perlindungan hukum terhadap konsumen diatur dalam Pasal 3 UUPK yang berbunyi:

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 sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur 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;

⁵² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁵³ Irfan. Pelaku Usaha Metro Car Wash. Wawancara. Gowa, 17 Januari 2023.

6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁵⁴

Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen tersebut apabila dikaitkan dengan tujuan hukum secara umum, maka untuk mendapatkan keadilan terdapat dalam ayat 3 dan ayat 5. Dalam hal ini berdasarkan pada fakta lapangan, pelaku usaha memberikan keadilan kepada konsumen berdasarkan kondisi mobil serta bertanggungjawab apabila ada konsumen yang mengalami kerugian, ganti rugi yang diberikan sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen. Sementara untuk tujuan memberikan kemanfaatan dapat dilihat pada ayat 1, ayat 2, ayat 3, ayat 4, dan ayat 6. Dalam hal ini, pelaku usaha memberikan kemanfaatan berupa memberikan pelayanan jasa pencucian mobil kepada konsumen serta menjamin keamanan dan kenyamanan konsumen. Kemudian yang terakhir yaitu untuk tujuan kepastian hukum terdapat dalam ayat 4. Dalam hal ini, pelaku usaha memberikan kepastian kepada konsumen berupa pertanggungjawaban perlindungan kepada konsumen yaitu baik secara materil yang disebut dalam Pasal 7 ayat 6 UUPK berupa pengganti kerugian berupa barang atau uang.

Sesuai dengan tujuan perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal 3 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan, perusahaan car

⁵⁴ Redaksi Sinar Grafika. (2006). *Loc. Cit.*

wash memberi kebebasan kepada konsumen untuk menitip ataupun menunggu mobilnya di pencucian mobil, konsumen berhak menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Salah satu contoh kasus yang terjadi yaitu terdapat aduan dari konsumen terkait dengan tertukarnya karpet mobil salah satu konsumen, pihak Gowa Car Wash dengan sigap langsung melacak hal tersebut melalui CCTV untuk melihat apakah benar karpet mobil tersebut ada dan dinaikkan ke dalam kendaraan lain. Saat terbukti bahwa karpet tersebut berada di dalam kendaraan lain, pihak Gowa Car Wash memanggil yang menangani mobil konsumen tersebut untuk diminta keterangan, lalu pihak Gowa Car Wash mengonfirmasikan kepada konsumen terkait karpet tersebut yang tertukar untuk diganti dengan karpet baru.⁵⁵

Terdapat pula beberapa car wash yang mencuci mobil secara sembrono. Menurut peneliti, seharusnya pemilik car wash lebih sering melihat karyawannya yang mencuci mobil dan menegur secara langsung karyawan yang sembrono mencuci mobil konsumen. Pemilik car wash juga harus tegas dalam memberikan sanksi kepada karyawannya yang menyebabkan kerugian, sebagai contoh pada Opu Car Wash yang memotong gaji karyawannya untuk mengganti kerugian yang disebabkan.⁵⁶

Penguatan perlindungan konsumen yang diberikan oleh Pemerintah selain dalam bentuk undang-undang juga terdapat dalam

⁵⁵ Ika. Pelaku Usaha Gowa Car Wash. Wawancara. Gowa, 17 Januari 2023.

⁵⁶ Alam. Pelaku Usaha Opu Car Wash. Wawancara. Gowa, 17 Januari 2023.

bentuk instansi sebagai perpanjangan tangan pemerintah. Dalam hal ini, instansi yang diberikan kewenangan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yaitu BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) yang diatur dalam Pasal 49 ayat (1) UUPK menerangkan bahwa:

"Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di daerah tingkat I untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan".⁵⁷

Berkenaan dengan pembentukan BPSK di daerah tingkat II sebagaimana ditentukan dalam Pasal tersebut, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Presiden No. 90 tahun 2001 dimana dalam pasal 1 Keppres ini ditentukan bahwa pembentukan BPSK dilakukan pada pemerintahan Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar. Bagi konsumen yang di daerahnya (Daerah tingkat II) belum dibentuk BPSK seperti di Jayapura, Ambon, Mataram, dan sebagainya.

Badan usaha yang tidak ingin bertanggungjawab mengganti kerugian, BPSK berwenang menjatuhkan sanksi administrator terhadap pelaku usaha sesuai yang terdapat pada Pasal 60 ayat 2 UUPK yang menyatakan bahwa :

⁵⁷ *Ibid.*, hlm.30.

“Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)”.

Ganti kerugian tersebut merupakan bentuk pertanggungjawaban terbatas, sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa ganti rugi yang dianut dalam UUPK menganut unsur subjektif terbatas.

Adanya pembatasan ganti kerugian atau yang disebut subjektif terbatas itu, untuk kondisi Indonesia sebagai negara yang industrinya masih dalam perkembangan dinilai tepat. Oleh karena disamping memberikan perlindungan kepada konsumen juga pelaku usaha masih terlindungi atau dapat terhindar dari kerugian yang mengakibatkan kebangkrutan akibat ganti kerugian yang tanpa batas.

Terdapat pula LPKSM (Lembaga Perlindungan konsumen Swadaya Masyarakat) yang diatur dalam Pasal 44 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen serta pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 59 tahun 2001 dimana dalam Pasal 7 PP ini, tertulis bahwa:

"Dalam membantu konsumen untuk memperjuangkan haknya, LPKSM dapat melakukan advokasi atau pemberdayaan konsumen agar mampu memperjuangkan haknya secara mandiri baik secara perorangan maupun kelompok".⁵⁸

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen jasa pencucian mobil pada Gowa Car Wash, Leyna Car Wash, Metro Car Wash, Opu Car Wash, dan Iska Car Wash merupakan bentuk perlindungan yang

⁵⁸ Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

represif yaitu memberikan ganti kerugian atau kompensasi sesuai dengan kerusakan atau kerugian yang dialami dengan cara musyawarah atau sesuai dengan kesepakatan antar kedua belah pihak. Dalam hal ini Gowa Car Wash, Leyna Car Wash, Metro Car Wash, Opu Car Wash, dan Iska Car Wash memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang mengalami kerugian berupa ganti rugi secara materil maupun non-materil. Apabila permasalahan perlindungan konsumen tidak dapat diselesaikan di car wash, melalui ketentuan pasal 45 ayat 1 UUPK diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen, terdapat dua pilihan yaitu melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, dan melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Untuk menghindari timbulnya permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha maka dibutuhkan sikap tanggung jawab dari masing-masing pihak. Tanggung jawab merupakan suatu perbuatan yang siap untuk menanggung segala hal terhadap sesuatu yang muncul sebagai akibat dari dilakukannya aktivitas tertentu. Tanggung jawab pelaku usaha merupakan konsekuensi karena adanya suatu hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang melahirkan suatu perjanjian.

Perjanjian antara pelaku usaha car wash dan konsumen melahirkan hak dan kewajiban kedua belah pihak. Hak-hak pelaku usaha merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen begitupula 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.

Jasa cuci mobil 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 pelaku usaha terhadap kerugian konsumen didasarkan pada prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum. Pada umumnya prinsip tanggung jawab berdasarkan pada unsur kesalahan. Berdasarkan pada unsur tersebut tanggung jawab 5 (lima) pelaku usaha car wash di Kabupaten Gowa juga berdasar pada unsur kesalahan.

Prinsip Tentang Tanggungjawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggungjawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Prinsip-prinsip tanggungjawab dalam hukum perlindungan konsumen terdiri dari beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Prinsip tanggungjawab berdasarkan prinsip kesalahan

Prinsip ini merupakan prinsip umum yang berlaku di dalam

hukum pidana dan hukum perdata, dalam kitab undang-undang hukum perdata prinsip ini menyatakan bahwa seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum apabila terdapat unsur kesalahan yang dilakukan, kesalahan yang bertentangan dengan undang-undang, peraturan yang berlaku, kesusilaan, kepatutan yang ada dalam masyarakat.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab

Prinsip ini merupakan prinsip yang berpendapat bahwa sahnya tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai dia dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah, dalam hal tampak beban pembuktian terbalik, hal ini tampak bertentangan dengan praduga tidak bersalah.

3. Prinsip tanggungjawab mutlak

Prinsip ini tidak menganggap kesalahan sebagai faktor yang menentukan, tanggungjawab mutlak tidak harus ada hubungan antara subyek yang bertanggungjawab dengan kesalahannya.

4. Prinsip tanggungjawab dengan pembatasan

Dalam prinsip ini pihak yang bertanggungjawab hanya terbatas pada isi klausula perjanjiannya saja, prinsip ini bisa ditemukan pada klausula jasa pengiriman barang yaitu apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang maka pelaku usaha wajib mengganti maksimal lima kali biaya pengiriman.

5. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab yaitu prinsip tersebut hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas.

Berdasarkan uraian di atas, prinsip tanggungjawab yang digunakan oleh 5 pelaku usaha pencucian mobil di Kabupaten Gowa yakni Gowa Car Wash, Leyna Car Wash, Metro Car Wash, Opu Car Wash, dan Iska Car Wash dilakukan berdasar pada prinsip tanggungjawab berdasarkan prinsip kesalahan.

Pada Gowa Car Wash, pelaku usaha baru bertanggungjawab apabila telah terbukti bahwa kerugian itu disebabkan karena pencucian mobil Gowa Car Wash dan langsung digantikan dengan barang sesuai dengan barang yang hilang atau rusak. Sedangkan jika tidak ada bukti bahwa kerugian tersebut karena kesalahan pihak Gowa car Wash maka pihaknya tidak bertanggungjawab.⁵⁹ Sedangkan menurut Leyna Car Wash tanggung jawabnya berdasarkan pada system siapa yang memegang kendaraan itu maka dia yang bertanggung jawab atas komplainan dari konsumen.⁶⁰ Sama dengan dua pelaku usaha car wash yang telah dituliskan di atas, Metro Car Wash pertanggungjawabannya itu sesuai dengan apa yang hilang, serta yang bertanggungjawab yaitu karyawan yang mencuci kendaraan tersebut dilakukan pemotongan

⁵⁹ Ika. Pelaku Usaha Gowa Car Wash. Wawancara. Gowa, 17 Januari 2023.

⁶⁰ Rustam. Pelaku Usaha Leyna Car Wash. Wawancara. Gowa, 17 Januari 2023.

gaji untuk mengganti kerugian.⁶¹ Begitupun dengan Opu Car Wash, pertanggungjawabannya itu apabila terjadi kerugian oleh costumer maka dilakukan musyawarah untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk ganti kerugian.⁶² Pada Iska car wash diungkapkan bahwa pernah terjadi kasus karpet mobil costumer A tertinggal kemudian disimpan di mobil customer B, sehingga pelaku usaha mengganti karpet mobil costumer A dengan karpet yang baru, hal ini merupakan bentuk pertanggungjawaban dari pelaku usaha.⁶³

Dari hasil wawancara yang dituangkan dalam uraian di atas diketahui bahwa kelima pelaku usaha bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami konsumen, dan tidak ada pelaku usaha yang tidak bertanggungjawab terhadap kerugian konsumennya. Selanjutnya berdasarkan pada hasil wawancara dengan 5 (lima) car wash diketahui bahwa empat car wash didasarkan pada perjanjian dan satu di antaranya tidak didasarkan pada perjanjian.

Bentuk pertanggungjawaban keempat car wash yang mengadakan perjanjian lisan apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya maka disebut wanprestasi, berdasar pada pasal Pasal 1243 KUHPdata mengatur tentang wanprestasi berbunyi:

“Penggantian biaya, ganti rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap

⁶¹ Irfan. Pelaku Usaha Metro Car Wash. Wawancara. Gowa, 17 Januari 2023.

⁶² Alam. Pelaku Usaha Opu Car wash. Wawancara. Gowa, 17 Januari 2023.

⁶³ Kamaruddin. Pelaku Usaha Iska Car Wash. Wawancara. Gowa, 17 Januari 2023.

melalaikannya atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampauikannya”.

Tanggungjawab terhadap konsumen dimulai sejak dimulainya pencucian mobil konsumen hingga keluarnya mobil konsumen dari tempat pencucian mobil, namun adapula beberapa car wash yang tetap bertanggungjawab meski mobil konsumen sudah berada diluar pencucian mobil namun terbatas pada waktu komplainnya.

Dalam hal ini, dasar hukum bagi Car Wash yang berkewajiban mengganti kerugian yang diderita oleh konsumen yaitu Pasal 19 ayat (1) Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal ini mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana diuraikan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Bentuk kerugian yang dialami konsumen dalam menggunakan jasa pencucian mobil bermacam-macam yaitu ada yang mengalami body mobil tergores, karpet mobil tertukar, kaca spion retak, kehilangan barang dalam mobil serta mobil tidak bersih setelah dicuci.
2. Tanggungjawab pelaku usaha car wash terhadap konsumen yaitu sesuai dengan kerugian yang dialami baik berupa barang maupun uang. Dari semua complain yang dilakukan konsumen, pelaku usaha car wash memilih untuk menyelesaikan masalah dengan musyawarah untuk mencapai mufakat.

B. Saran

1. Pelaku usaha harus lebih menerapkan aturan terhadap karyawannya yang menimbulkan kerugian. lebih memperhatikan dan mengawasi karyawannya pada saat proses pencucian mobil hingga selesai agar tidak terjadi kerugian yang dialami konsumen. Begitupun dengan para konsumen juga harus lebih hati-hati memilih tempat car wash dan sebaiknya memeriksa isi yang ada

dalam mobil sebelum dan sesudah mencuci mobil di car wash.

2. Demi tercapainya perlindungan hukum terhadap konsumen car wash diharapkan bagi pelaku usaha car wash untuk membuat perjanjian tertulis serta melengkapi lokasi car washnya dengan cctv untuk bisa memantau kondisi mobil sebelum dan setelah dicuci.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an & Terjemahan :

Al-Qur'an dan Terjemahan. Departemen Agama Republik Indonesia.

Buku :

A. Abdurrahman. (1986). *Kamus Ekonomi – Perdagangan*. Jakarta: Gramedia

Abdul Halim Barkatullah. (2016). *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Bandung: Nusa Media.

Achmad Ali. (2007). *Menguak Teori Hukum Legal theory Dan Teori Peradilan Judicialprudance*. Makassar: Kencana

Burhanuddin. (2011). *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN Maliki Press

Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika

Eli Wuria Dewi. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Janus Sidabalok. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti

R. Subekti & R. Tjitrosudibio. (2017). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta Timur : PT Balai Pustaka

Ratri Novita erdianti. (2020). *Hukum Perlindungan Anak Di Indonesia*. Malang: UMMPress

Redaksi Sinar Grafika. (2006). *Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU RI No.8 Tahun 1999)*. Jakarta Timur : Sinar Grafika

Rosmawati. (2018). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Edisi Pertama. Depok: Prenadamedia Group

Satjipto Raharjo. (2003). *Sisi-sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*. Jakarta, : BukuKompas

Setiawan.(1977). *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bandung:Bina Cipta

Setiono. (2004). *Supremasi Hukum*. Surakarta: UNS

Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.

Sudikno Mertokusumo. (2003). *Mengenal Hukum*. Yogyakarta. Liberty

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. (1999). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Wiwik Sri Widiarty. (2016). *Perlindungan Konsumen*. Depok: PT Komodo Books.

Perundang-Undangan :

BW (Burgerlijk Wetboek)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Jurnal Hukum :

Merry Tjoanda. (2010). Wujud Ganti Rugi Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *Jurnal Sasi. Universitas Pattimura*, 16(4), hlm. 44-45.

Website :

Bimo Prasetyo. (2011 4 Juli). Dimana Pengaturan Kerugian Konsekuensial dalam Hukum Indonesia. *Hukumonline*. Diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/di-mana-pengaturan-kerugian-konsekuensial-dalam-hukum-indonesia--lt4da27259c45b9/>, pada tanggal 17 Desember 2022.

Mas Min. (2021, 29 November). Pengertian Jasa Menurut Ahli, Karakteristik, Klasifikasi dan Jenis Jasa Terlengkap. *Pelajaran*. Diakses dari <https://www.pelajaran.co.id/pengertian-jasa-menurut->

ahli-karakteristik-klasifikasi-dan-jenis-jasa-terlengkap/,pada tanggal 28 November 2022.

Solichin S. (2010, 19 Juli). Kwik Klin Car Wash yang Tidak Jujur. *Detiknews*. Diakses pada tanggal 28 Desember 2022.

Wibowo T. Turnady. (2016, 6 Juni). Pengertian Pelaku Usaha Serta Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha. *JurnalHukum*. Diakses dari <https://jurnalhukum.com/pengertian-pelaku-usaha>, pada tanggal 25 November 2022.

Zakky. (2022, 12 Oktober). Unsur-Unsur Perlindungan Hukum Beserta Contoh dan Penjelasannya. *Seluncur*. Diakses dari <https://www.seluncur.id/unsur-unsur-perlindungan-hukum/>, pada tanggal 28 November 2022.

PEDOMAN WAWANCARA

“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penggunaan Jasa Pencucian Mobil”

Wawancara 1

1. Tanggal Wawancara : 17 Januari 2023
2. Waktu Wawancara : 11.00 WITA
3. Nama Narasumber : Ika
4. Jabatan : Karyawan Gowa Car Wash

Wawancara 2

1. Tanggal Wawancara : 17 Januari 2023
2. Waktu Wawancara : 13.20 WITA
3. Nama Narasumber : Rustam
4. Jabatan : Pemilik Leyna Car Wash

Wawancara 3

1. Tanggal Wawancara : 17 Januari 2023
2. Waktu Wawancara : 14.00 WITA
3. Nama Narasumber : Irfan
4. Jabatan : Karyawan Metro Car Wash

Wawancara 4

1. Tanggal Wawancara : 17 Januari 2023
2. Waktu Wawancara : 16.10 WITA
3. Nama Narasumber : Alam
4. Jabatan : Pemilik Opu Car Wash

Wawancara 5

1. Tanggal Wawancara : 17 Januari 2023
2. Waktu Wawancara : 17.15 WITA
3. Nama Narasumber : Kamaruddin
4. Jabatan : Pemilik Iska Car Wash

Daftar Pertanyaan Penelitian

1. Kapan car wash ini didirikan?
2. Apa yang menyebabkan sehingga ibu tertarik untuk mendirikan usaha car wash ini?
3. Apa yang membedakan car wash ini dengan car wash lainnya?
4. Apa saja kendala yang biasanya dialami oleh pihak car wash dalam melakukan pencucian mobil milik konsumen?
5. Bagaimana bentuk perjanjian yang dilakukan antara anda selaku pelaku usaha dengan konsumen jasa pencucian mobil?
6. Apakah pernah terjadi dimana konsumen kehilangan barang yang ada di dalam mobil atau mobilnya lecet/rusak karena pencucian mobil?
7. Bagaimanakah bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak car wash apabila terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen pada saat pencucian mobil?
8. Bagaimana jika pegawai yang melakukan kerugian, apakah ibu selaku pemilik car wash yang akan bertanggungjawab atautkah pegawai yang menimbulkan kerugian itu yang akan mengganti kerugian yang dialami konsumen?
9. Apakah ada konsumen yang sampai membawa kasus kerugiannya ke pengadilan?

DAFTAR RESPONDEN KUESIONER PENELITIAN

NO.	IDENTITAS	PERAN DALAM PENELITIAN
1.	Nama : Siti Mawaddah HA Alamat : Jl. Sultan Abdullah 1 No.11 Umur : 22 tahun	Responden
2.	Nama : Ardi Alamat : Jl. Dg. Tata Umur : 21 tahun	Responden
3.	Nama : Sitti Koernia Hasan Alamat : Btn Restika Indah No.1 Umur : 22 tahun	Responden
4.	Nama : Wildah Fitri Nasir Alamat : Btn Gowa Sarana Indah D14/8 Umur : 21 tahun	Responden
5.	Nama : Naufal Jahadi Alamat : Nusa Tamalanrea Indah Umur : 21 tahun	Responden
6.	Nama : Asri Alamat : Mallengkeri Umur : 20 tahun	Responden
7.	Nama : Alif Mufti Alamat : Jl. Dg. Tata Umur : 21 tahun	Responden
8.	Nama : Rahmatullah Alamat : Mala'lang Umur : 30 Tahun	Responden

9.	Nama : Rezky Aulia Putri Alamat : Jl. Bontorea Umur : 21 tahun	Responden
10.	Nama : Andi Rezkiyah Alamat : Pallangga Umur : 22 tahun	Responden
11.	Nama : Nurul hikmah Alamat : Btn Je'ne ci'nong Pallangga Umur : 21 tahun	Responden
12.	Nama : Nirwana Alamat : Pampang Umur : 21 tahun	Responden
13.	Nama : Nur Jannah Alamat : Jl. Bontobaddo Umur : 29 tahun	Responden
14.	Nama : Amelia Mentari Utami Alamat : Pampang 4 Lr 2 Umur : 21 tahun	Responden
15.	Nama : St Suhaema Alamat : Jl. Tinumbu Lr 149 No. 20 Umur : 22 tahun	Responden
16.	Nama : Karina Eka H Alamat : Jl. Sultan Abdullah 1 Umur : 25 tahun	Responden
17.	Nama : Nur Nahrani Alamat : Btn Nusa Indah Blok F4 No 5 Umur : 21 tahun	Responden
18.	Nama : Nurul Husnah Alamat : Manyampa	Responden

	Umur : 29 tahun	
19.	Nama : Ayu Alamat : Gowa Umur : 22 tahun	Responden
20.	Nama : Kiky Alamat : Gowa Umur : 29 tahun	Responden
21.	Nama : Sukheri Alamat : Saroppo Umur : 25 tahun	Responden
22.	Nama : Sul Faidar Alamat : Jl. Dr Wahidin Sudirohusodo Umur : 26 tahun	Responden
23.	Nama : Aulia Alamat : Jl.Abd Kadir Daeng Suro Samata Umur : 23 tahun	Responden
24.	Nama : Rahmat Alamat : Jl. Dahlia Umur : 22 tahun	Responden
25.	Nama : Nurlina Alamat : Jl. Dr Wahidin Sudirohusodo Umur : 31 tahun	Responden
26.	Nama : Fitri Alamat : Grand Aroepala Umur : 35 tahun	Responden
27.	Nama : Diva Alamat : Azalea Umur : 21 tahun	Responden
28.	Nama : Andini	Responden

	Alamat : Jl. Mawar No 9 Umur : 24 tahun	
29.	Nama : Erri Alamat : Btn Pao-Pao Permai Umur : 25 tahun	Responden
30.	Nama : Reni Alamat : Pakatto Umur : 26 tahun	Responden

DAFTAR PERTANYAAN KUESIONER

NO.	Komponen Yang Diamati	Deskripsi
1.	Apakah anda pernah mencuci mobil di car wash?	a. Pernah b. Sering c. Kadang-kadang d. Tidak pernah
2.	Apakah anda rutin mencuci mobil di car wash?	a. Ya b. Tidak c. Kadang-kadang
3.	Seberapa sering anda mencuci mobil di car wash?	a. Setiap hari b. Seminggu sekali c. Sebulan sekali d. Tidak tentu
4.	Jenis jasa cuci mobil apa yang anda minati?	a. Cuci biasa b. Cuci hidrolis
5.	Berapa pengeluaran anda setiap mencuci mobil di car wash?	a. Rp. 30.000 - Rp. 45.000 b. Rp. 50.000 - Rp. 70.000 c. Rp. 75.000 - Rp. 100.000 d. > Rp. 100.000
6.	Seberapa lama anda menunggu saat mencuci mobil di car wash?	a. 10 - 15 menit b. 20 - 30 menit c. 40 - 50 menit d. > 50 menit
7.	Menurut anda bagaimana harga yang ditawarkan oleh car wash?	a. Murah b. Standar c. Mahal
8.	Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan dari car wash?	a. Memuaskan b. Cukup memuaskan c. Sangat memuaskan d. Tidak memuaskan
9.	Apakah anda tertarik jika sebuah car wash memiliki ruang tunggu yang nyaman serta memiliki sebuah cafe?	a. Tertarik b. Tidak tertarik
10.	Apakah anda pernah mengalami kerugian saat mencuci mobil di car wash?	a. Pernah b. Sering c. Kadang-kadang d. Tidak pernah
11.	Jika mengalami kerugian, kerugian seperti	a. Karpas mobil

	apa yang anda alami?	tertukar b. Body mobil tergores c. Kehilangan barang d. Lainnya
12.	Apakah ada tanggung jawab dari pihak car wash mengenai kerugian yang anda alami	a. Ya, ada b. Tidak ada
13.	Bentuk ganti rugi seperti apa yang diberikan oleh pihak car wash?	a. Ganti rugi berupa uang b. Ganti rugi berupa barang c. Lainnya



**YAYASAN WAKAF UMI
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
FAKULTAS HUKUM**

(AKREDITASI "UNGGUL" SK. 336/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/I/2022)

JL. URIP SUMOHARJO KM.05 TELP. (0411) 447-936, FAX. (0411) 447936

Website : <http://www.fh-umi.ac.id> - Email : hukum@umi.ac.id

Makassar – Sulawesi Selatan - Indonesia



Nomor : 0097/H.06/FH-UMI/I/2023

Lamp. : 1 (satu) rangkap Proposal

Hal : IZIN PENELITIAN

Kepada : Yang Terhormat,

Kepala Dinas Penanaman Modal&Pelayanan Terpadu Satu Pintu Gowa

Cq. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan

Di-

Gowa

AssalamuAlaikum War. Wab.

Atas Rahmat Allah SWT, dalam rangka penyelesaian Studi Mahasiswa kami yang tersebut di bawah ini :

Nama Mahasiswa	: Nur Rifqa Amalia
Stambuk	: 040 2019 0245
Fakultas/Program Studi	: Hukum/Ilmu Hukum

Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat diberikan Izin Penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi dengan judul :

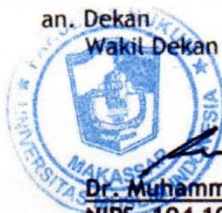
"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penggunaan Jasa Pencucian Mobil"

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Wallahu Waliyyut Taufiq Walhidayah

Makassar, 12 Januari 2023

an. Dekan
Wakil Dekan I,



[Signature]
Dr. Muhammad Rinaldy Bima, SH.,MH
NIPS. 104 10 1110



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Website: dpmpptsp.gowakab.go.id || Jl. Masjid Raya No. 38 || Tlp. 0411-887188 || Sungguminasa 92111

Sungguminasa, 16 Januari 2023

Nomor : 503/049/DPM-PTSP/PENELITIAN/1/2023
Lampiran :
Perihal : **Rekomendasi Penelitian**

Kepada Yth.
Pencucian Mobil Di Kab. Gowa

di-
Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor : 13542/S.01/PTSP/2023 tanggal 13 Januari 2023 tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada saudara bahwa yang tersebut di bawah ini:

Nama : **NUR RIFQA AMALIA**
Tempat/Tanggal Lahir : Sungguminasa / 10 Juli 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Nomor Pokok : 04020190245
Program Studi : Ilmu Hukum
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Kasomberang Lingk Pao-Pao

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi/Tesis/Disertasi/Lembaga di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul :

"PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PENGGUNAAN JASA PENCUCIAN MOBIL"

Selama : 15 Januari 2023 s/d 31 Januari 2023
Pengikut :

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Sebelum melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Gowa;
2. **Penelitian** tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Kepada yang bersangkutan wajib memakai masker;
5. Kepada yang bersangkutan wajib mematuhi protokol kesehatan pencegahan COVID-19

Demikian disampaikan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimaksud diharapkan bantuan seperlunya.

Ditetapkan di : Sungguminasa
Pada Tanggal : 16 Januari 2023



Ditandatangani secara elektronik Oleh:
a.n. BUPATI GOWA
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GOWA
H.INDRA SETIAWAN ABBAS,S.Sos,M.Si
Pangkat : Pembina Utama Muda
Nip : 19721026 199303 1 003

Tembusan Yth:

1. Bupati Gowa (sebagai laporan)
2. Dekan Fak. Hukum UMI Makassar di Makassar
3. Yang bersangkutan;
4. Pertinggal

REGISTRASI/095/DPM-PTSP/PENELITIAN/1/2023

1. Dokumen ini diterbitkan sistem Sicantik Cloud berdasarkan data dari Pemohon, tersimpan dalam sistem Sicantik Cloud, yang menjadi tanggung jawab Pemohon
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR-E-BSSN.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

SURAT PERNYATAAN

Perihal : Konfirmasi Izin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth,

Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia

Di-

Makassar

Dengan hormat,

Berdasarkan surat dari Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia Nomor 0097/H.06/FH-UMI/I/2023 perihal permohonan izin melaksanakan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi atas:

Nama	: Nur Rifqa Amalia
Stambuk	: 04020190245
Fak/Program Studi	: Hukum/Ilmu Hukum
Judul Penelitian	: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penggunaan Jasa Pencucian Mobil

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di atas kami terima untuk melaksanakan penelitian di **Gowa Carwash**.

Demikian izin penelitian ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Gowa, 17 Januari 2023

Hormat Kami,


Ika
CARWASH
DETAILING
FOODSTREET

SURAT KETERANGAN

Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia

Di-

Makassar

Dengan hormat,

Menindak lanjuti surat dari Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia Nomor 0097/H.06/FH-UMI/I/2023 berkenaan dengan permohonan izin penelitian Pada Leyna CarWash, maka dengan ini kami memberikan izin untuk melakukan penelitian. Bersama surat ini kami sampaikan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : **Nur Rifqa Amalia**

Stambuk : 04020190245

Fak/Program Studi : Hukum/Ilmu Hukum

Dengan ini telah melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi dengan judul :

“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penggunaan Jasa Pencucian Mobil”

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Gowa, 17 Januari 2023

Hormat Kami,



Rustam

Kepada Yth,
Wakil Dekan I Fakultas Hukum
Universitas Muslim Indonesia

Di-
Makassar

Perihal : Surat Balasan Izin Penelitian

Dengan hormat,

Berdasarkan surat izin penelitian skripsi Nomor 0097/H.06/FH-UMI/I/2023 Tanggal 17 Januari 2023 tentang permohonan izin penelitian pada Metro Car Wash, maka kami memberikan izin kepada:

Nama : Nur Rifqa Amalia
Stambuk : 04020190245
Fak/Program Studi : Hukum/Ilmu Hukum

Untuk melakukan penelitian di Metro Car Wash yang berjudul **"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penggunaan Jasa Pencucian Mobil"**

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Gowa, 17 Januari 2023

Hormat Kami,

Irfan

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Perihal : Tanda Terima Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia

Di-

Makassar

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini Pemilik Opu Car Wash, menerangkan bahwa:

Nama : **Nur Rifqa Amalia**

Stambuk : 04020190245

Fak/Program Studi : Hukum/Ilmu Hukum

Keterangan : Telah Melakukan Penelitian

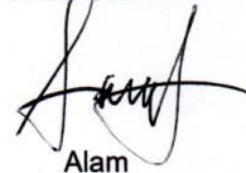
Mahasiswa tersebut benar-benar melaksanakan kegiatan penelitian di **Opu Car Wash**, pada tanggal 17 Januari 2023 dalam rangka penyelesaian skripsi dengan judul : **"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penggunaan Jasa Pencucian Mobil"**

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk yang bersangkutan dan kiranya dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gowa, 17 Januari 2023

Hormat Kami,

Pemilik Car Wash



Alam

SURAT KETERANGAN

Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia

Di-

Makassar

Dengan hormat,

Menindak lanjuti surat dari Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia Nomor 0097/H.06/FH-UMI/I/2023 berkenaan dengan permohonan izin penelitian Pada **Iska CarWash**, maka dengan ini kami memberikan izin untuk melakukan penelitian. Bersama surat ini kami sampaikan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : **Nur Rifqa Amalia**
Stambuk : 04020190245
Fak/Program Studi : Hukum/Ilmu Hukum

Dengan ini telah melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi dengan judul :

“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penggunaan Jasa Pencucian Mobil”

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Gowa, 17 Januari 2023

Hormat Kami,



Kamaruddin