

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT KELALAIAN PELAKU USAHA JASA CUCI MOBIL DI KUTA SELATAN

Ni Made Dwi Ayu Jayani Giri, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:
ayujayani22@gmail.com

I Gusti Ngurah Dharma Laksana, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-
mail: ngurahdharmalaksana@yahoo.com

ABSTRAK

Dalam kegiatan usaha jasa cuci mobil terkadang adanya pelaku usaha yang melakukan kelalaian yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Tujuan penulisan ini untuk mengkaji dan memahami kepastian hukum khususnya pada hukum perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelayanan pelaku usaha terkait pemenuhan hak konsumen bagi yang mengalami kerugian. Penulisan jurnal ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan fakta dan perundang-undangan. Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa jasa cuci mobil di Kuta Selatan telah bertanggung jawab dalam hal pemenuhan hak konsumen apabila terdapat kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumennya, sehingga telah sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab, Usaha Jasa Cuci Mobil.

ABSTRACT

In carwash service business activity, businessmen sometimes make mistakes that can harm consumer. The purpose of this study is to examine and comprehend the legal certainty especially consumer protection law and service responsibilities of businessmen related to the fulfillment of right for consumers who experience losses. This study uses a empirical legal research method with a fact approach and statute approach. The study shows that based on the research has been done, it can be known that car wash service businessmen in South Kuta have been responsible in term there's loss that is suffered by consumer using that business, in line with article 19 Law Number 19 Year 1999 on Consumer Protection.

Key Words: Consumer Protection, Liability, Car Wash Service.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka (2) menyatakan, 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. Dalam hal ini artinya konsumen menggunakan atau mengkonsumsi barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, dari yang bersifat primer, sekunder, maupun tersier. Dengan banyaknya produk barang ataupun pelayanan jasa yang muncul dipasaran membuat konsumen semakin berifat praktis dan konsumtif dalam menjalani kehidupannya sehari-hari.¹ Di perlukannya perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal terasa sangat penting, mengingat semakin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang

¹ Putri Rizky, Nyoman. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Produk Makanan Kemasan Yang Sudah Kadaluwarsa.” *Jurnal Kertha Semaya* 2, No.1 (2014): 3-4.

dan jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha.² Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen.³ Hukum perlindungan konsumen dewasa ini cukup mendapatkan perhatian, karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapatkan perlindungan melainkan pelaku usaha juga memiliki hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing mempunyai hak dan kewajiban. Maka dari itu, adapun tujuan hukum perlindungan konsumen ialah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan memberikan dorongan bagi pelaku usaha (produsen) untuk lebih bertanggung jawab atas segala kegiatan usaha yang dilakukan agar terciptanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen.⁴

Dengan adanya perubahan perkembangan zaman tersebut berpengaruh terhadap bermunculnya berbagai usaha baik dalam bentuk usaha barang dan jasa untuk menunjang perekonomian, yang dimana dalam hal ini semakin membutuhkannya kepastian hukum bagi kedudukan sebagai konsumen dengan pelaku usaha (produsen). Dalam praktiknya terdapat ketidak seimbangan antara kedudukan konsumen dengan pelaku usaha, dimana kondisinya di tengah-tengah masyarakat yaitu kedudukan konsumen lebih berada pada keadaan yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, oleh karena itu hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar.⁵ Pelanggaran terhadap hak konsumen sering kali disepelekan oleh pelaku usaha karena minimnya rasa tanggung jawab dan pemaham sanksi hukum yang akan di dapat apabila tidak memenuhi hak-hak konsumen yang menggunakan barang dan/atau jasanya.⁶ Ramainya berbagai perkembangan usaha jasa yang ada salah satunya ialah jasa cuci mobil (*carwash*) merupakan salah satu kegiatan usaha yang dibutuhkan pada era sekarang, karena masyarakat saat ini merupakan masyarakat modern yang lebih menggemari berpikir praktis dan efisien yang banyak dipengaruhi faktor salah satunya, ialah faktor waktu dan tenaga, ataupun perkembangan automotif seperti mobil yang memiliki standar perawatan khusus, maka munculnya jenis usaha jasa cuci mobil yang kian makin diminati oleh pelaku usaha dengan menyuguhkan berbagai pelayanan (*service*) perawatan cuci mobil bagi konsumen.

Dalam kegiatan usaha jasa cuci mobil (*carwash*) tersebut pelaku usaha kadang-kadang melakukan kelalaian yang merugikan konsumen. Berbagai macam keluhan yang sering dialami oleh konsumen seperti terdapatnya cacat atau goresan pada mobil dan rusak atau hilangnya aksesoris mobil, karena kurangnya kehatian-hatian

² Putri Andina, Nadia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang." *Jurnal Kertha Semaya* 5, No. 2 (2017): 2-4.

³ Miru, Ahmadi. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia* (Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2011), 1-2.

⁴ Nurmahayani Dwi, Made. "Bentuk Pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen." *Jurnal Kertha Semaya* 4, No.3 (2016): 2-3.

⁵ Muthiah, Aulia. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta, Pustaka Baru Press, 2018), 27.

⁶ Suryadipa Leo, I Putu. "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam menjamin Keselamatan Konsumen Pada Perusahaan Gumuh Sari Water Park." *Jurnal Kertha Semaya* 8, No.2 (2020): 3-4.

pelayanan (*service*) pelaku usaha pada saat melakukan kegiatan mencuci mobil tersebut. Dengan terjadinya permasalahan yang merugikan konsumen ini pelaku usaha kadang hanya meminta maaf dan tidak bertanggung jawab atas kesalahan yang telah diperbuatnya, ataupun hanya mengganti rugi dengan memberikan kompensasi yang tidak sesuai dengan nilai kerugian yang telah dialami oleh konsumen. Dari hal tersebut kebanyakan konsumen pengguna jasa cuci mobil (*carwash*) mengikhlaskan kerugian yang telah dialaminya, sedangkan pelaku usaha tidak mendapatkan sanksi sepadan atas perbuatan yang telah merugikan konsumennya. Padahal seharusnya konsumen berani untuk menuntut haknya mendapatkan ganti rugi kepada pelaku usaha.

Indonesia merupakan negara hukum yang menjunjung tinggi nilai keadilan bagi warga masyarakatnya, tetapi masih terlihat dalam pengimplementasiannya masyarakat atau warga yang melakoni sebagai pelaku usaha atau produsen kadang kala masih menyimpang dan mengabaikan kewajibannya dalam pemenuhan hak-hak konsumen yang mengalami kerugian dalam penggunaan barang dan/atau jasanya, begitulah gambaran yang dapat dipahami dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizky Nurmayanti pada tahun 2015 yang lalu.⁷

Dapat dilihat dari upaya penyelesaian sengketa kerugian yang dialami oleh konsumen menunjukkan bahwa rendahnya pemahaman konsumen terhadap upaya apa yang dapat mereka tempuhnya apabila ia ingin menuntut pelaku usaha melalui jalur hukum, gambaran tersebut yang dapat dipahami dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Richard Revel pada tahun 2019 yang lalu.⁸

Sesuai dengan pemaparan di atas bahwa masih rendahnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam pemenuhan hak-haknya, karena dilihat dari luas dan kompleksnya hubungan antara pelaku usaha dan konsumen seperti dalam pelayanan usaha jasa cuci mobil tersebut, maka untuk melindungi konsumen sebagai pengguna akhir produk barang dan/atau jasa, dibutuhkan berbagai aspek hukum agar benar-benar dapat dilindungi dengan adil.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa cuci mobil (*carwash*) atas kelalaian yang dilakukan sehingga mengakibatkan kerugian pada konsumen?
2. Bagaimanakah upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen sebagai pengguna jasa cuci mobil atas kerugian yang diamlaminya?

1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan umum yang hendak dicapai dari penulisan jurnal ini adalah, tujuan umumnya untuk mengetahui dan memahami penjabaran perkembangan ilmu hukum khususnya dalam hukum perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelayanan pelaku usaha terkait pemenuhan hak konsumen yang mengalami kerugian. Tujuan khususnya untuk mengetahui dan memahami: (1) tanggung jawab pelaku usaha jasa cuci mobil (*carwash*) atas kelalaian yang dilakukan sehingga mengakibatkan kerugian

⁷ Nurmayanti, Rizky. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa *Car Wash* Tidar 21 *Auto Care & Variasi* Di Kabupaten Pemalang." *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Jendral Soedirman*. (2015): 32-33.

⁸ Revel, Richard. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Jasa Laundry Di Denpasar Utara." *Jurnal Kertha Semaya* 7, No.7 (2019): 3-5.

pada konsumen; dan (2) upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen sebagai pengguna jasa cuci mobil atas kerugian yang dialaminya.

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan jurnal ini adalah menggunakan metode penelitian hukum empiris. Adapun yang menjadi latar belakang dari penulis dalam memilih penelitian hukum empiris adalah untuk mengetahui implementasi tentang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, khususnya dalam permasalahan ini mengenai perlindungan konsumen akibat kelalaian pelaku usaha jasa cuci mobil di Kuta Selatan.

2.2 Jenis Pendekatan

Pendekatan dalam penulisan jurnal ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), yaitu dengan mentelaah pada setiap undang-undang serta peraturan yang memiliki keterkaitan dengan isu hukum yang sedang diteliti, dalam penelitian ini peraturan hukum yang ditelaah ialah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta menggunakan pendekatan fakta (*fact approach*), yang merupakan data primer yang diperoleh dari penelitian di lapangan dengan melihat langsung keadaan nyata di wilayah penelitian.

2.3 Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumber utama di lapangan, yaitu data baik dari informan atau responden di lapangan. Dalam hal ini data tersebut berasal dari observasi langsung ke tempat kejadian dan melalui wawancara dengan pelaku usaha ataupun konsumen pengguna pelayanan jasa cuci mobil di daerah Kuta Selatan.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari peraturan perundangan-undangan terkait dengan permasalahan, dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen akibat kelalaian pelaku usaha jasa cuci mobil, dengan cara mentelaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Di samping itu data sekunder yang digunakan juga bersumber dari literatur lain seperti buku, jurnal ataupun *website*.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan jurnal ini ialah teknik observasi dengan secara langsung melakukan pengamatan ke tempat kejadian dan dengan teknik wawancara yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada informan atau responden, yaitu baik kepada pelaku usaha dan konsumen pengguna jasanya untuk mendapatkan jawaban yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, serta menggunakan teknik dokumen atau bahan perpustakaan dengan membaca sumber dari literatur-literatur seperti buku yang berkaitan dengan permasalahan yang di teliti.

2.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Setelah data ini dikumpulkan dan dicari kebenarannya dalam hubungannya dengan masalah yang dibahas dalam penelitian penulisan jurnal ini, selanjutnya data

dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif. Pada penelitian dengan teknik analisis kualitatif yang memiliki sifat eksploratif dan deskriptif ini, data primer dan sekunder akan diolah dan dianalisis dengan cara menyusun data secara sistematis, dihubungkan satu sama lainnya, dan melakukan interpretasi untuk memahami makna data situasi sosial pada fakta yang ada dalam masyarakat, sehingga setelah memahami keseluruhan kualitas data dan proses analisis. Maka dilakukan analisis secara kualitatif kemudian data akan disajikan secara deskriptif kualitatif dan sistematis.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Cuci Mobil (*carwash*) atas Kelalaian yang Dilakukan Mengakibatkan Kerugian pada Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan aspek perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan hak-hak konsumen yang sering kalinya diabaikan oleh pelaku usaha. Pelanggaran hak-hak konsumen oleh pelaku usaha dapat disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya faktor yang mempengaruhi yaitu pelaku usaha memandang konsumen sebagai pihak lemah yang dapat dipengaruhi dan ditipu daya untuk mendapatkan keuntungannya sendiri daripada memikirkan kebutuhan konsumen itu sendiri terhadap barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.⁹ Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu : hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*), hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*), dan hak untuk di dengar (*the right be heard*). Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Maka daripada itu diperlukan aspek hukum untuk membantu mendorong terwujudnya lingkungan bisnis yang sehat dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dapat berjalan maksimal, serta bagi pelaku usaha untuk lebih bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya. Tanggung jawab merupakan kewajiban bagi pelaku usaha untuk menanggung segala sesuatu akibat yang telah merugikan konsumennya atas perbuatan yang telah dilakukannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja.¹⁰ Dalam hal tanggung jawab pelaku usaha sebenarnya telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Peraturan perundang-undangan yang secara signifikan mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha ialah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya yang disebut dengan istilah UUPK.¹¹

Pada dasarnya tanggung jawab harus memiliki suatu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal

⁹ Soekanto, Soerjono. *Ringkasan Metodologi Penelitian Hukum Empiris* (Jakarta, IND-HILL-CO, 1990), 110-114.

¹⁰ Pratiwinigrat Manik Ayu, Anak Agung. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Produk Makanan Kadaluarasa." *Jurnal Kertha Semaya* 3, No.3 (2015): 4-5.

¹¹ Prema Satya Arjuna, Ketut. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Terkait Dengan Klausula Eksonerasi Perjanjian Laundry Di Kecamatan Kediri." *Jurnal Kertha Semaya* 1, No.12 (2017): 7.

yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggung jawaban.¹² Dalam UUPK tanggung jawab pelaku usaha secara spesifik dituangkan dalam Bab VI, yaitu Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, diantaranya :

1. Tujuh pasal, yaitu Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, dan Pasal 27 yang mengatur tentang pertanggung jawaban pelaku usaha;
2. Pasal 22 dan Pasal 28 yang mengatur tentang pembuktian;
3. Pasal 23 yang mengatur penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.¹³

Pada Pasal 19 ayat (1) UUPK yang sering dijadikan dasar hukum oleh konsumen untuk dapat menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha,¹⁴ yang dimana pada pasal tersebut memaparkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara dengan nilainya, maupun perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.

Prinsip tanggung jawab merupakan hal yang penting dalam hukum perlindungan konsumen secara umum terdapat lima prinsip tanggung jawab, yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault principle*), prinsip praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), prinsip praduga tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability principle*), prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability principle*), dan prinsip pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability principle*).¹⁵

a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault principle*)

Dalam prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawaban secara hukum apabila adanya unsur kesalahan yang dilakukan. Pada Pasal 1365 KUHPerdata yang lazim dikenal tentang perbuatan melawan hukum mengharuskan terpenuhinya 4 (empat) unsur pokok, yaitu : adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang di derita, dan adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum itu dengan kerugian

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

Pada prinsip ini menyatakan tergugat dianggap selalu bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat. Hal ini sering dikenal dengan teori pembalikan beban pembuktian yang menyatakan bahwa seseorang dianggap bersalah sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya, walaupun terlihat seperti bertentangan dengan asas praduga tidak bersalah yang telah lazim dikenal dalam kalangan hukum. Tetapi teori

¹² Sukmawati Dewi, Made. "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Online Shop Terhadap Konsumen Akibat Peredaran Produk Kosmetik Palsu." *Jurnal Kertha Semaya* 7, No.3 (2019): 6-7.

¹³ Widjaja, Gunawan dan Yani, Ahmad. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. (Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), 62-65.

¹⁴ Darmayanti, Kadek. "Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Kertha Semaya* 2, No. 2 (2014): 1-4.

¹⁵ Putri Dianata, Putu. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Produk Kosmetik Tanpa Komposisi Bahan." *Jurnal Kertha Semaya* 6, No.10 (2018): 9-10.

pembalikan beban pembuktian ini cukup relevan diterapkan dalam kasus perlindungan konsumen, karena untuk membuktikan dirinya tidak bersalah dapat diselesaikan dengan cara menghadirkan bukti-bukti yang konkrit untuk menunjang pembelaan tidak bersalah tersebut.

c. Prinsip praduga tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability principle*)

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, karena dalam prinsip praduga tidak selalu bertanggung jawab ini hanya di kenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Contohnya dapat dilihat dalam hukum pengangkutan, kehilangan atau kerusakan pada bagasi atau kabin tangan yang biasa dibawa penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab penumpang, artinya pelaku usaha tidak dapat dimintai pertanggung jawaban.

d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability principle*)

Pada prinsip ini merupakan prinsip tanggung jawab yang menerapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, terdapat pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab misalnya keadaan *force majeure*. Pada prinsip ini hubungan kausalitas antara pihak yang bertanggung jawab dengan kesalahannya harus ada.

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

Prinsip ini merupakan salah satu prinsip yang di gemari oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini dapat dikatakan sering merugikan pihak konsumen, bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan dalam UUPK seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pemilik usaha jasa cuci mobil Made Bersih *Carwash* yang ada di wilayah Kuta Selatan, Bapak Made Agus selaku pemilik *carwash* menjelaskan bahwa bentuk tanggung jawab terhadap kerugian yang di derita oleh konsumennya berdasarkan atas perjanjian yang tertera pada nota pembayaran dan menggunakan sistem kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, yang dimana artinya apabila ada pengaduan konsumen yang merasa bahwa dirinya dirugikan maka Bapak Made Agus akan bertanggung jawab dengan melihat dan menimbang kerugian apa yang di derita oleh konsumennya apabila memang terbukti pelayanannya telah merugikan konsumen maka ia akan melakukan perundingan kepada konsumennya untuk mendapatkan jawab berapa nominal yang harus digantinya kepada *customernya*, akan tetapi apabila kerugian itu tidak dapat dibuktikan, seperti contohnya konsumen melakukan pengaduan bahwa ia telah kehilangan barangnya yang ada di dalam mobil tetapi ia tidak bisa membuktikan dan menunjukkan kerugiannya, maka Bapak Made akan memberikan kompensasi dengan perjanjian yang ada pada nota yaitu memberikan potongan harga atas pelayanan cuci mobilnya tersebut. (Wawancara 25 Desember 2019).

Serta terdapat salah satu *carwash* yang di teliti Cahaya *Carwash* Ibu Ayu sebagai pengelola memaparkan bahwa bentuk tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen tanpa mencantumkan perjanjian pada nota pembayaran, sehingga bentuk tanggung jawab pelaku usaha tersebut tidak dibatasi, artinya apabila adanya pengaduan kerugian terhadap konsumen langkah tanggung jawab yang diambil oleh Cahya *Carwash* ialah langsung bertanggung jawab penuh terhadap kerugian yang di derita oleh *customernya* tanpa adanya embel-embel pembatasan tanggung jawab yang ada pada nota (Wawancara, 26 Desember 2019). Maka daripada itu, berdasarkan

hasil penelitian dengan melakukan wawancara tersebut pelaku usaha jasa cuci mobil menggunakan tanggung jawab terhadap kerugian yang dialami konsumen berdasarkan perjanjian yang tertera di nota pembayaran atau pelaku usaha memberikan kelonggaran untuk menyesuaikan kesepakatan yang dapat dicapai dengan konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha *carwash* tersebut termasuk dalam prinsip *liability based on fault* dan *limitation of liability*, yang dimana pelaku usaha jasa *carwash* ini akan dapat di mintai pertanggung jawaban apabila memang terbukti melakukan kesalahan atas kelalaian yang merugikan konsumen dan menyesuaikan dengan perjanjian yang tertera dalam nota pembayaran.

3.2 Upaya Penyelesaian yang Dilakukan Konsumen sebagai Pengguna Jasa Cuci Mobil (*carwash*) atas Kerugian yang Dialaminya

Secara umum upaya penyelesaian permasalahan ganti rugi antara pelaku usaha (produsen) dengan konsumen dilakukan dengan cara di luar pengadilan atau dengan cara kekeluargaan membicarakan permasalahan tersebut secara baik-baik untuk dapat mencapai kesepakatan apa yang akan diambil dalam hal ganti rugi akibat kelalaian yang telah dilakukan oleh pelaku usaha.¹⁶ Seperti halnya dalam penelitian jasa cuci mobil (*carwash*) ini hampir keseluruhan sampel menggunakan upaya penyelesaian masalah dengan cara yang bervariasi, ada yang menggunakan cara sesuai dengan perjanjian dalam nota pelaku usaha tidak menyesuaikan dengan kondisi maupun tuntutan konsumen hanya berpatokan pada nota saja, serta ada yang menggunakan cara pertimbangan tertentu dimana pelaku usaha menyelesaikan ganti rugi yang dialami konsumennya dengan cara mengkomunikasikan dan mencapai kesepakatan bersama di samping adanya perjanjian dalam nota pembayaran, dan ada cara dengan pertimbangan tanpa adanya mencantumkan perjanjian dalam nota penyelesaiannya didasarkan atas penilaian pelaku usaha serta komunikasi dan kesepakatan bersama saja tanpa di sertai batasan ganti rugi yang biasanya ada pada nota pembayaran.

Seperti hasil wawancara dari salah satu sampel penelitian, yaitu dengan Bapak Kadek Suprayana selaku pemilik *Victorious Auto Wash* menjelaskan bahwa sebelum konsumen sebagai pemilik mobil meninggalkan kendaraan dan ingin menggunakan jasanya, maka ada seorang karyawan *carwashnya* akan menyampaikan peraturan bahwa pemilik mobil harus melihat/mengecek kembali kondisi mobil dan membawa barang-barang berharga yang biasanya tersimpan di dalam mobil. Hal itu untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan serta agar sebagai pelaku usaha telah memiliki itikad yang baik kepada konsumen sebelum menggunakan jasanya, dan apabila ada kejadian konsumen yang meminta ganti rugi kepada pihak *Victorious Auto Wash* maka sesuai penyampaian wawancara Bapak Kadek pihak konsumen harus dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut memang dilakukan oleh pihak *Victorious* ataupun sebagai pihak pelaku usaha memang telah menyadari kesalahan atau kelalaiannya dalam penerapan jasanya, dengan itu maka pihak *Victorious Auto Wash* akan mengganti rugi atas kelalaian yang telah mengakibatkan kerugian pada konsumennya tersebut dengan sesuai nilai yang dideritanya. Tetapi apabila pemilik mobil baru menyadari ada kerusakan atau kehilangan pada saat ia telah selesai dan meninggalkan tempat *Victorious Auto Wash*, maka sepenuhnya mobil itu telah menjadi tanggung jawab pemilik dan pihak *Victorious* tidak akan menanggapi permintaan ganti rugi tersebut karena alasan sulit dapat dibuktikan kerusakan atau kehilangan tersebut

¹⁶ Putra Wahyu Tri, Gusti Lanang Ngurah. "Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Desa Ketewel Kecamatan Sukawati." *Jurnal Kertha Semaya* 3, No. 3 (2018):10-11.

dilakukan oleh pihaknya dan hal tersebut sesuai dengan perjanjian yang telah tertera pada nota pembayaran (Wawancara, 2 Januari 2020). Hasil wawancara dengan Bapak Ketut Arta sebagai responden yang pernah mengalami kelecetan/kerusakan pada badan pintu mobilnya karena kelalaian pekerja *Victorious Auto Wash* pada saat itu sesuai dengan penjelasan beliau bahwa ia meminta ganti rugi atas kerugian yang deritanya dan pihak *Victorious* menanggapi dengan baik mau bertanggung jawab atas kesalahannya yaitu dengan memoles/memperbaiki kembali kerusakan yang telah dialami Bapak Ketut. (Wawancara, 2 Januari 2020)

Dari hasil wawancara yang diperoleh apabila dihubungkan dengan pasal-pasal yang ada pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, maka dapat diketahui pelaku usaha jasa cuci mobil (*carwash*) di Kuta Selatan sudah menerapkan dan mentaati Pasal 19 ayat (1) UUPK mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Seluruh pelaku usaha yang di wawancarai menyatakan telah memberikan ganti rugi kepada konsumennya apabila memang telah terbukti sebagai pelaku usaha melakukan kelalaian pada saat pelayanan jasanya. Ini juga berarti bahwa pelaku usaha *carwash* telah menjunjung tinggi hak konsumen, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 4 huruf h bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sebagai pelaku usaha juga menyatakan bahwa dalam praktiknya komunikasi yang baik merupakan kunci dalam menyelesaikan permasalahan ganti rugi, sehingga hak konsumen menyampaikan keluhannya selalu di dengar oleh pihak pelaku usaha seperti yang tercantum dalam Pasal 4 huruf d. Maka hal ini menunjukkan bahwa secara garis besar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah diterapkan secara maksimal oleh pelaku usaha jasa cuci mobil (*carwash*) di daerah Kuta Selatan, dan seluruh penyelesaian sengketaanya dilakukan secara di luar pengadilan (non litigasi).

4. Kesimpulan

Pelaku usaha jasa cuci mobil (*carwash*) di Kuta Selatan telah bertanggung jawab dalam hal mengenai kerugian yang dialami oleh konsumen yang menggunakan jasa usahanya tersebut, sehingga telah menerapkan dan mentaati sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Prinsip tanggung jawab yang digunakan oleh jasa cuci mobil (*carwash*) mayoritas menggunakan tanggung jawab *liability based on fault principle* dan *limitation of liability principle*, dimana pelaku usaha baru dapat dimintai pertanggung jawaban apabila dapat dibuktikan melakukan kesalahan/kelalaian atas pelayanan jasanya dan dari beberapa sampel yang diteliti menggunakan prinsip tanggung jawab pembatasan yang ada dalam perjanjian nota pembayaran. Bentuk ganti ruginya pada umumnya berupa uang ataupun memperbaiki langsung kerusakan pada mobil yang diderita oleh konsumennya. Upaya penyelesaian ganti rugi antara pelaku usaha *carwash* dengan konsumen dilakukan secara di luar pengadilan (non litigasi) dengan cara kekeluargaan mengkomunikasikannya secara baik-baik dan mencapai kesepakatan bersama untuk mengambil jalan tengah dalam mengatasi kerugian yang diderita konsumen pengguna jasanya. Adapun saran yang dapat disampaikan, yaitu sebaiknya sebagai pelaku usaha agar mampu bertanggung jawab penuh terhadap kerugian yang diderita konsumen akibat kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha, agar terciptanya keseimbangan hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Marzuki Mahmud, Peter. *Penelitian Hukum*. (Jakarta, Kencana Primada Media, 2005).
- Miru, Ahmadi. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia* (Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2011).
- Muthiah, Aulia. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta, Pustaka Baru Press, 2018).
- Soekanto, Soerjono. *Ringkasan Metodologi Penelitian Hukum Empiris* (Jakarta, IND-HILL-CO, 1990).
- Widjaja, Gunawan dan Yani, Ahmad. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. (Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003)

Jurnal

- Darmayanti, Kadek. "Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Kertha Semaya 2*, No. 2 (2014).
- Nurmahayani Dwi, Made. "Bentuk Pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen." *Jurnal Kertha Semaya 4*, No.3 (2016).
- Nurmayanti, Rizky. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Car Wash Tidar 21 Auto Care & Variasi Di Kabupaten Pemalang." *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Jendral Soedirman*. (2015).
- Pratiwiningrat Manik Ayu, Anak Agung. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Produk Makanan Kadaluarsa." *Jurnal Kertha Semaya 3*, No.3 (2015).
- Prema Satya Arjuna, Ketut. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Terkait Dengan Klausula Eksonerasi Perjanjian Laundry Di Kecamatan Kediri." *Jurnal Kertha Semaya 1*, No.12 (2017).
- Putra Wahyu Tri, Gusti Lanang Ngurah. "Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Desa Ketewel Kecamatan Sukawati." *Jurnal Kertha Semaya 3*, No. 3 (2018).
- Putri Andina, Nadia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang." *Jurnal Kertha Semaya 5*, No. 2 (2017).
- Putri Dianata, Putu. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Produk Kosmetik Tanpa Komposisi Bahan." *Jurnal Kertha Semaya 6*, No.10 (2018).
- Putri Rizky, Nyoman. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Produk Makanan Kemasan Yang Sudah Kadaluarsa." *Jurnal Kertha Semaya 2*, No.1 (2014).
- Revel, Richard. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Jasa Laundry Di Denpasar Utara." *Jurnal Kertha Semaya 7*, No.7 (2019).
- Sukmawati Dewi, Made. "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Online Shop Terhadap Konsumen Akibat Peredaran Produk Kosmetik Palsu." *Jurnal Kertha Semaya 7*, No.3 (2019).
- Suryadipa Leo, I Putu. "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam menjamin Keselamatan Konsumen Pada Perusahaan Gumuh Sari Water Park." *Jurnal Kertha Semaya 8*, No.2 (2020).

E-ISSN: 2303-0593

Peraturan Perundang-Undangan

Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).