

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi bisa dipahami sebagai proses pengalihan baik bagi manusia ataupun suatu barang dari lokasi tertentu menuju lokasi lainnya menggunakan alat transportasi yang bergerak baik secara manual oleh manusia atau menggunakan mesin. Fungsi utama transportasi adalah untuk memfasilitasi kegiatan sehari-hari manusia agar lebih mudah dilakukan.¹ Dengan kemajuan yang terus berkembang dalam bidang transportasi, peluang untuk memiliki kendaraan pribadi seperti motor, mobil, dan sejenisnya semakin terbuka lebar bagi setiap individu. Hal ini mendorong pengusaha untuk membuka berbagai layanan seperti bengkel, penjualan aksesoris kendaraan, serta jasa pencucian kendaraan.

Adapun dalam setiap aktivitas bisnis, terdapat keterkaitan yang saling bergantung antara pengusaha dan konsumen. Tujuan utamanya seorang pengusaha yakni mendapat keuntungan melalui transaksinya bersama konsumen, sementara dalam hal ini konsumen berusaha mendapat kepuasan dengan memenuhi kebutuhan mereka. Seringkali, terdapat ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dimana konsumen cenderung ada dalam posisi lebih lemah. Ini bisa menyebabkan mereka menjadi rentan terhadap eksploitasi oleh pengusaha yang memiliki posisi ekonomi dan sosial lebih tinggi. Kemudian guna memberdayakan ataupun melindungi konsumen, akan dibutuhkan serangkaian peraturan hukum.²

¹<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Transportasi>. Diakses pada tanggal 05 Juli 2023.

²Abdur Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Prusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, Jakarta:Kencana, 2005, hlm 220.

Hukum merupakan seperangkat aturan yang menetapkan standar perilaku bagi individu dalam konteks kehidupan sosial atau keberadaan negara, yang ditegakkan dengan sanksi yang tegas jika dilanggar. Hukum juga berperan sebagai panduan untuk mengatur perilaku dan tindakan individu dalam masyarakat dan negara.³ Dalam konteks hubungan yang disebutkan sebelumnya, dibutuhkan sebuah perjanjian ataupun kesepakatan diantara pengusaha dengan konsumen untuk mencegah terjadinya eksploitasi antara keduanya.

Sesuai dengan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (berikutnya disebut KUHPerdata), bisa disimpulkan bahwasanya sebuah perjanjian merupakan tindakan dimana seorang individu ataupun lebih menetapkan dirinya untuk berkomitmen pada satu individu lain atau lebih. Persyaratan sah sebuah perjanjian secara mendasar ditentukan melalui Pasal 1320 KUHPerdata, yang diantaranya:

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

Perjanjian menciptakan suatu kewajiban diantara dua pihak yang membentuknya. Secara fisik, perjanjian berbentuk serangkaian kata yang berisi janji atau komitmen yang diungkapkan secara lisan atau tertulis. Oleh karena itu, keterkaitan diantara kewajiban serta perjanjian yakni bahwasanya perjanjian tersebut menimbulkan kewajiban. Bisa dinyatakan perjanjian yakni sebuah

³Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung, 2019, hlm 1

sumber utama yang menghasilkan kewajiban. Ada kewajiban yang timbul melalui perjanjian diantara pihak yang terlibat, serta ada juga kewajiban yang timbul dari ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang.⁴

Untuk memastikan perlindungan serta meningkatkan kesadaran pelaku usaha, pemerintah telah mengesahkan dan menerapkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (berikutnya disebut UUPK). Tujuannya yakni mencegah pengusaha melaksanakan perbuatan yang bisa merugikan konsumen. Sesuai definisi pada Pasal 1 Angka 1 UUPK, perlindungan konsumen dijelaskan dengan tindakan menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Akibat dari pemberlakuan UUPK ini berupa adanya konsekuensi bagi siapa pun yang melakukan pelanggaran.

Konsekuensi tersebut termasuk pembayaran ganti rugi, sehingga usaha untuk memastikan bahwa konsumen menjadi subjek yang pantas mendapat perlindungan dapat diwujudkan sepenuhnya.⁵ Mengacu dari Pasal 1 angka 2 UUPK, konsumen dijelaskan dengan individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain, dan tidak untuk tujuan komersial. Kemudian konsumen di sini dianggap dengan pihak yang rentan dan berhak mendapatkan perlindungan. Sementara penyedia jasa diharapkan bertanggungjawab untuk layanan maupun tindakan yang bisa membuat konsumen merugi dikarenakan kelalaiannya. Selaku pihak yang mempergunakan barang ataupun jasa, para

⁴R.Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2005, hlm 1.

⁵Husni Syazali dan Heni Sri Imaniati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: MandarMaju, 2000), hlm 36.

konsumen memiliki sebuah kepastian secara hukum sebagai pelindung dari haknya seperti ditentukan melalui UUPK Pasal 4, sejumlah hak dari konsumen ini bisa dirangkum sebagai:

- a. Hak memperoleh kenyamanan, keamanan, serta keselamatan ketika mempergunakan barang/jasa
- b. Hak mendapat informasi secara jujur, jelas, serta akurat terkait jaminan dan kondisi barang/jasa
- c. Hak memilih barang/jasa dan menerimanya sesuai pada keadaan, nilai tukar, sekaligus jaminan yang pelaku usaha janjikan
- d. Hak mendapat perlindungan, dukungan, serta upaya untuk menyelesaikan sengketa dengan perlindungan konsumen secara adil
- e. Hak mengutarakan keluhan maupun pendapat akan barang/jasa yang dipergunakan
- f. Hak mendapat pendidikan serta pembinaan konsumen
- g. Hak mendapat penggantian, ganti rugi, maupun kompensasi bila barang/jasa yang diperoleh tidak seperti yang diperjanjikan
- h. Hak diperlakukan secara jujur, benar, serta tidak memperoleh diskriminasi.

Sesuai dengan penjelasan ini, pelaku usaha harus menghadapi berbagai masalah dalam menjalankan kegiatan bisnis mereka, baik itu masalah kecil maupun besar yang bisa berpotensi mengakibatkan konsumen tidak mendapatkan haknya seperti diamanatkan pada UUPK Pasal 4. Isu-isu terkait konsumen terus diangkat sebagai topik pembicaraan dalam masyarakat dikarenakan banyaknya konsumen yang mengalami kerugian. Normalnya pengusaha harus memahami

bahwasanya mereka berkewajiban menghormati hak yang dimiliki konsumen dengan cara memberikan barang/jasa dengan kualitas baik, sesuai dengan standard yang diberlakukan, aman untuk dipergunakan, serta memberikan harga secara wajar.⁶

Pelaku usaha bila mengacu dari UUPK Pasal 1 angka 3 diartikan dengan “individu atau entitas bisnis, baik yang berbentuk badan hukum maupun tidak, yang beroperasi atau melakukan aktivitas di wilayah hukum Republik Indonesia, baik secara individu maupun kolektif melalui perjanjian, dalam berbagai sektor ekonomi”. Kemudian UUPK juga menentukan beragam kewajibannya pelaku usaha melalui Pasal 7, dimana bisa dirangkum dengan:

- a. Berkomitmen untuk bertindak secara etis dalam menjalankan usaha ataupun bisnisnya
- b. Menangani konsumen dengan cara yang jujur, benar, serta tanpa diskriminasi
- c. Memberi informasi secara akurat, jujur, dan jelas tentang keadaan serta jaminan dari barang/layanan, kemudian menyajikan penjelasan terkait cara pemakaian, pemeliharaan, serta perbaikannya
- d. Memberi konsumen kesempatan untuk mencoba ataupun menguji barang/layanan, kemudian memberi garansi ataupun jaminan dari barang/layanan tersebut
- e. Memastikan kualitas dari barang/layanan yang dihasilkan sesuai dengan

⁶Abuyazid Bustomi, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen*”, Fakultas Hukum Universitas Palembang, Vol 16 No. 2, 2018, hlm 154.

standard yang diberlakukan

- f. Memberikan penggantian, ganti rugi, maupun kompensasi bila barang/layanan yang konsumen peroleh tidak sesuai pada apa yang disepakati
- g. Memberi penggantian, ganti rugi, ataupun kompensasi atas kerugian yang timbul ataupun terjadi dikarenakan pemanfaatan ataupun penggunaan barang/layanan.

Saat ini, banyak usaha kecil yang tumbuh di kalangan masyarakat, termasuk di antaranya adalah jasa pencucian kendaraan. Objek yang biasanya dibersihkan di jasa pencucian kendaraan yakni sepeda motor, mobil, karpet, serta lainnya. Keberadaan jasa pencucian kendaraan ini membawakan manfaat yang baik, terutama untuk mereka yang kesibukannya padat ataupun tidak memiliki waktu luang guna mencuci kendaraannya sendiri karena kesibukan di luar rumah. Dengan adanya layanan ini, mereka dapat menghemat waktu dengan menggunakan jasa pencucian kendaraan yang tersedia dengan membayar tarif yang sudah penyedia jasa tetapkan.

Usaha pencucian kendaraan ini dilakukan dengan berfokus terhadap pencucian dan pemeliharaan kebersihan kendaraan, baik dilaksanakan perorangan ataupun dengan berkelompok, dan bertujuan mendapatkan laba melalui layanan yang mereka berikan.⁷

Berdasarkan penelitian pada beberapa usaha jasa cuci kendaraan di

⁷Wildan Dinullah, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan Terhadap Hilangnya Kendaraan Konsumen, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala Volume 3, Nomor 3, 2019.hlm 5.

Kecamatan Sungai Gelam, Kabupaten Muaro Jambi, ditemukan bahwa tarif yang dikenakan oleh masing-masing penyedia jasa cuci kendaraan bervariasi, mulai dari berkisar Rp10.000 sampai Rp15.000 untuk sepeda motor, dan berkisar Rp60.000 sampai Rp70.000 untuk mobil.

Tujuan utama dari usaha jasa cuci kendaraan adalah mencari keuntungan, di mana para pelaku usaha mendapatkan keuntungan dari layanan pencucian kendaraan yang mereka tawarkan kepada konsumen. Tentu saja, konsumen juga mengharapkan pelayanan yang baik dari penyedia jasa cuci kendaraan. Selain fokus pada mencari keuntungan, para pelaku usaha cuci kendaraan sebaiknya berupaya juga memberi kepuasan kepada konsumennya, bukan sebatas berfokus dengan aspek laba demi menjaga kelangsungan usaha mereka.

Hingga saat ini, keberadaan usaha jasa cuci kendaraan sering kali tidak didukung oleh izin dan peraturan yang jelas mengenai perjanjian antara penyedia jasa (pelaku usaha jasa cuci kendaraan) serta konsumen. Keterkaitan yang berlangsung diantara konsumen serta pelaku usaha seringkali hanya berdasarkan asas kepercayaan. Di beberapa usaha jasa cuci kendaraan di Kecamatan Sungai Gelam, standar pelayanan terhadap konsumen seringkali tidak ada, yang mengakibatkan potensi pengabaian terhadap hak-hak konsumen.⁸ Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan bahwa terdapat 20 tempat usaha jasa cuci motor dan mobil di Kecamatan Sungai Gelam, Kabupaten Muaro Jambi. Sesuai fakta, kerap timbul masalah yang menyebabkan konsumen merugi dikarenakan layanan dan servis yang diberikan.

⁸Hasil Penelitian Data Awal penulis terhadap usaha jasa cuci kendaraan di Kecamatan Sungai Gelam kabupaten Muaro Jambi, Pada tanggal 28 Juli 2022

Menurut para konsumen, pelaku usaha jasa cuci kendaraan sering melakukan kesalahan seperti merusak body kendaraan, kesalahan dalam pemasangan karpet, kerusakan pada aksesoris kendaraan, barang yang belum dimasukan kembali pada bagasi ataupun jok kendaraan, dan konsumen yang kehilangan barang di dalam bagasi atau jok kendaraan seperti charger handphone, apple smart watch SE, handphone samsung galaxy A04, dan lain sebagainya. Data mengenai jumlah pengaduan dan keluhan konsumen terhadap pelaku usaha dapat dilihat pada (Tabel 1.1) untuk menunjukkan fakta tersebut.

Tabel 1.1

Jumlah Pengaduan Komplain konsumen terhadap pelaku usaha berdasarkan konsumen yang melakukan complain Hasil Penelitian Juni-Agustus Tahun 2022

No	Nama Jasa Cuci Kendaraan	Jenis Pengaduan	
		Kehilangan Barang	Kelalaian
1	JuraganRR	-	-
2	Black Water	-	1
			(Body lecet)
3	Nando Car Wash	1	1
		(Charger handphone Feeltek PD)	(Salah dalam pemasangan karpet)
4	Vino Wash	-	-
5	Family Wash	1 (Dongkrak atau alat untuk mengganti ban mobil)	-
6	DW Car Wash	1 (Handphone Samsung Galaxy A04)	-
7	Barokah Car Wash	-	-
8	Bersama Car Wash	1 (Apple Smart Watch SE)	-
9	Maju Car Wash	-	-
10	Cucian Motor dan Mobil	-	1
			(Kerusakan pada aksesoris kendaraan)
Jumlah		4	3

Sumber: Jasa Usaha Cuci Motor dan Mobil Kecamatan Sungai Gelam

Berdasarkan data dalam tabel tersebut, terdapat empat kasus kehilangan barang milik konsumen dan tiga kasus kelalaian dari pengusaha ataupun

karyawannya dalam usaha jasa cuci motor dan mobil di Kecamatan Sungai Gelam. Sehingga penting untuk pengusaha jasa cuci motor dan mobil untuk memenuhi kewajiban dan tanggung jawab mereka terhadap layanan yang diberikan kepada konsumen, terutama terkait permasalahan yang merugikan konsumen seperti kehilangan barang dan kelalaian yang sering terjadi.

Dengan latar belakang tersebut, penulis ingin menggali lebih dalam dan melakukan penelitian lebih lanjut untuk memeriksa apakah pertanggungjawaban dari pelaku usaha jasa cuci motor dan mobil sesuai kewajiban yang ditentukan UUPK. Sehingga peneliti di sini akan menyelenggarakan sebuah penelitian dengan judul **“Pelaksanaan Tanggung Jawab Jasa Cuci Mobil Atas Barang Milik Konsumen di Kecamatan Sungai Gelam Kabupaten Muaro Jambi”**.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada konteks yang telah diuraikan di atas dan untuk menghindari kebingungan dalam pembahasan skripsi yang akan datang, penulis akan membatasi permasalahan dengan merumuskan:

1. Bagaimana Pelaksanaan Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha Jasa Cuci Motor Dan Mobil Terhadap Pengguna Jasa Cuci Motor Dan Mobil Di Kecamatan Sungai Gelam Kabupaten Muaro Jambi?
2. Bagaimana Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Cuci Motor Dan Mobil Terhadap Kerugian Yang Diderita Konsumen Pengguna Jasa Cuci Motor Dan Mobil?

C. Tujuan Penelitian

Penulisan ini bertujuan untuk:

- a. Memperoleh pemahaman dan melakukan analisis terkait pelaksanaan hak dan kewajiban pelaku usaha jasa cuci kendaraan bermotor terhadap para pengguna jasa di Kecamatan Sungai Gelam, Kabupaten Muaro Jambi.
- b. Memperoleh pemahaman dan melakukan analisis terkait tanggung jawab pelaku usaha jasa cuci kendaraan bermotor terhadap kerugian yang konsumen derita sebagai pengguna jasanya.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dan kegunaan yang diharap dari pelaksanaan penelitian diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Bisa memberi kontribusi untuk perkembangan ilmu pengetahuan dengan menyediakan materi yang dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut, terutama dalam konteks pelaksanaan hak dan kewajiban pelaku usaha jasa cuci kendaraan bermotor terhadap para pengguna jasa.

2. Manfaat Praktis

Bisa memberi panduan atau saran yang berguna dalam penyelesaian masalah yang menyangkut tanggung jawabnya pelaku usaha jasa cuci kendaraan bermotor pada kerugian konsumennya.

E. Kerangka Konseptual

Definisi dari kerangka konseptual yaitu representasi visual yang mengilustrasikan keterkaitan antar konsep hukum yang digunakan untuk membatasi pembahasan terhadap definisi yang menjadi dasar permasalahan yang

akan diselidiki. Oleh karena itu, konsep-konsep yang dipergunakan penulis sebagai panduan pada penelitian ini, yaitu:

1. Tanggung Jawab

Kata “tanggung jawab” apabila ditinjau pada Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan kondisi di mana seorang individu diwajibkan untuk memikul segala sesuatu, termasuk menanggung akibat dari suatu perbuatan atau keadaan. Secara lebih spesifik, tanggung jawab yaitu kewajiban untuk memikul atau menanggung berbagai hal, serta memberikan pertanggungjawaban atas tindakan atau keputusan yang diambil. Secara harfiah, tanggung jawab juga dapat diartikan sebagai keadaan di mana seseorang dapat dipersalahkan, dituntut, atau diperkarakan jika terjadi sesuatu, atau sebagai hak yang memungkinkan seseorang menerima konsekuensi atas sikapnya dari pihak lain.⁹

Menurut Ridwan Halim, tanggung jawab adalah konsekuensi yang timbul dikarenakan pelaksanaan kewajiban ataupun hak. Sedangkan Titik Triwulan menjelaskan bahwasanya tanggung jawab yakni faktor yang mengakibatkan seorang individu mempunyai hak secara hukum guna mengajukan tuntutan terhadap individu yang lain, sementara mereka yang mengalami kerugian diwajibkan memberi pertanggungjawaban.¹⁰ Sumber-sumber hukum formal, di antaranya perjanjian standar dan undang-undang dalam ranah hukum perdata sering kali menetapkan batasan-batasan atas tanggung jawab yang ditanggung pelanggar hak konsumen. Kaitannya pada

⁹Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi ketiga, Balai Pustaka. Jakarta, 2005

¹⁰Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010, hlm 48

konteks pelanggaran hak konsumen, maka penting untuk menganalisis secara cermat dalam rangka menetapkan pihak yang harus bertanggungjawab untuk hal itu serta sejauh apakah tanggung jawab yang diberikan untuk para pihak yang terlibat.¹¹

2. Jasa

Definisi dari jasa apabila mengacu terhadap UUPK yakni keseluruhan layanan berbentuk prestasi atau pekerjaan yang diperuntukkan kepada khalayak luas untuk dimanfaatkan konsumen. *Kotler dan Keller* memberikan definisi komprehensif dari jasa yaitu perbuatan atau tindakan yang bisa suatu pihak tawarkan kepada yang lainnya, dimana ini secara mendasar sifatnya tidak mempunyai wujud fisik (*intangible*) serta tidak mengakibatkan hak milik apapun, kemudian produksinya tidak terikat dengan suatu produk fisik. Gronroos dalam buku Tjiptono dan Chandra mengungkapkan bahwa: jasa juga sebagai sebuah proses yang mencakup aktivitas-aktivitas *intangible* yang secara umum muncul pada interaksi antara karyawan dan pelanggan jasa dengan sistem penyedia jasa atau sumber daya fisik barang yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Selanjutnya, berdasarkan penjelasan dari Zethaml dan Bitner (1996) seperti yang dikutip oleh Lupioyadi, jasa dapat didefinisikan sebagai: "Segala aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berupa produk fisik atau konstruksi, umumnya dikonsumsi pada saat diproduksi, dan memberikan nilai tambah dalam bentuk kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan bagi

¹¹Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hlm 92.

konsumen".

3. Barang

Definisi dari barang apabila mengacu pada UUPK yakni segala jenis benda, baik yang memiliki bentuk fisik ataupun tidak, yang bisa dimanfaatkan, digunakan, maupun diperjual-belikan oleh konsumen, baik yang dapat habis maupun tidak. Secara konseptual, Tjiptono mendefinisikan produk atau barang selaku sebuah pemahaman dari produsen secara subjektif terkait suatu hal yang bisa ditawarkannya selaku usaha dalam meraih tujuannya organisasi melalui pemenuhan pada keinginan ataupun kebutuhannya konsumen, menyesuaikan daya beli serta kapasitas maupun kompetensi organisasi. Kotler dan Armstrong menjelaskan, produk dinyatakan sebagai berbagai hal yang diberikan ke pasar guna memikat atensi, dibeli, dikonsumsi, ataupun digunakan, dan bisa memuaskan kebutuhan maupun keinginannya konsumen.

4. Konsumen

Dalam kerangka hukum positif Indonesia, yaitu mengacu pada Pasal 1 angka (2) UUPK, didefinisikan bahwasanya perlindungan konsumen mengarah kepada individu yang mempergunakan jasa maupun barang yang ada di masyarakat yang ditujukan untuk kepentingan pribadi, individu lain, keluarga, atau makhluk hidup lainnya serta bukan untuk tujuan perdagangan. Dengan dasar tersebut, penelitian ini dimaksudkan untuk menginvestigasi bagaimana kewajiban serta haknya pengusaha jasa cuci motor dan mobil diimplementasikan terhadap pengguna jasa mereka, serta mengevaluasi

tanggung jawab yang mereka emban terkait kerugian yang mungkin dialami oleh konsumen pengguna jasa cuci motor dan mobil.

F. Landasan Teori

Landasan teori merupakan kumpulan teori-teori yang menjadi pondasi bagi sebuah penelitian. Fungsi utamanya adalah sebagai pijakan atau landasan untuk menjelaskan dan mempertahankan argumen terkait dengan masalah yang dibahas dalam penelitian tersebut.

1. Teori Tanggung Jawab

Definisi dari tanggung jawab hukum yaitu suatu kewajiban yang terkait erat dengan hak dan kewajiban seseorang. Dalam konteks pelayanan, pelaku usaha memiliki tanggung jawab pada masyarakat dan juga dirinya sendiri. Artinya, pelaku usaha dalam aktivitas usahanya bertanggung jawab pada konsumen untuk setiap tindakan yang berpotensi merugikan mereka.¹² Tanggung jawabnya pelaku usaha terhadap masyarakat di sini berupa aspek yang sifatnya krusial pada hukum perlindungan konsumen. Adapun tanggung jawab secara hukum yang relevan mencakup beberapa prinsip, yaitu:

- a. *Liability based on fault* (Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan);
- b. *Presumption of liability* (Prinsip praduga tanggung jawab);
- c. *Presumption of nonliability* (Prinsip praduga tidak bertanggung jawab);
- d. *Strict liability* (Prinsip tanggung jawab mutlak);
- e. *Limitation of liability* (Prinsip tanggung jawab dengan batasan).¹³

¹²Yemima Br Sitepu, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," JOM Fakultas Hukum, Vol III No. 2, 2016, hlm 4

¹³Ni Made Arini, I Gusti Ngurah Wairocana, dan I Wayan Wiryawan, "Penyelesaian Permasalahan Kredit Tanpa Agunan (UMKM) Di Denpasar," Acta Comitatus, Vol II No. 1, 2017.

2. Teori Perlindungan Konsumen

Cakupan di dalam perlindungan hukum melibatkan upaya untuk menjaga kehormatan dan martabat seseorang, serta mengakui hak asasi setiap individu yang didasarkan pada hukum yang berlaku, sebagai prinsip-prinsip atau aturan yang bertujuan untuk memberi perlindungan terhadap entitas dari pihak lain. Dalam konteks konsumen, ini memiliki arti bahwa ada perlindungan yang diberikan hukum untuk hak-hak pelanggan agar tidak terganggu atau tidak terpenuhi oleh faktor-faktor tertentu.¹⁴ Perlindungan hukum cenderung dibutuhkan bagi konsumen yang pada konteks ini kerap dalam posisi lebih lemah, sebab tujuan hukum di antaranya yaitu melindungi khalayak luas. Berbagai prinsip yang mengatur kedudukannya konsumen didalam keterkaitannya terhadap pelaku usaha didasarkan pada teori ataupun doktrin pada sejarah perkembangannya hukum perlindungan konsumen, termasuk *The privity of contract*, *The due care theory*, dan *Let the buyer beware (caveat emptor)*.¹⁵

Perlindungan konsumen termasuk ke dalam bagian integral dari praktek bisnis berkelanjutan. Ketidakseimbangan pada perlindungan ini dapat membuat konsumen rentan. Sehingga aturan pelaksanaan perlindungan konsumen yaitu melalui:

- a. Membentuk mekanisme perlindungan konsumen dengan menjamin kepastian hukum serta menekankan transparansi akses informasi;

¹⁴Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987) hlm. 25.

¹⁵Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2006, hlm 61.

- b. Menjaga kepentingan keseluruhan pelaku usaha serta kepentingan konsumen secara khusus;
- c. Mendorong peningkatan standar kualitas layanan jasa dan barang;
- d. Melindungi konsumen dari praktik usaha menyesatkan serta menipu;
- e. Mengintegrasikan pengembangan, pengaturan, serta penyelenggaraan perlindungan konsumen melalui aspek perlindungan dalam bidang lainnya.

Fitzgerald menyatakan bahwa tujuan hukum adalah mengoordinasikan dan mengintegrasikan kepentingan dalam masyarakat. Perlindungan pada suatu kepentingan hanya bisa dicapai melalui upaya membatasi atau mengatur kepentingan lainnya. Selain hal tersebut, Satjipto Raharjo, memberikan penjelasan bahwa perlindungan hukum merujuk pada upaya memberi perlindungan terhadap HAM yang telah dirugikan pihak lainnya. Hal ini bertujuan agar khalayak luas bisa menikmati semua hak yang telah dijamin hukum.

G. Orisinalitas Penelitian

Tabel 1.2
Orisinalitas Penelitian

No	Tahun Penelitian	Nama Peneliti dan Asal Instansi	Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Perbedaan
1.	2016	Yemima Br.Sitepu Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Riau.	Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi yang Tidak Benar Ditinjau Dari Undang-	1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen terhadap promosi	Penelitian sebelumnya membahas respon konsumen dan tanggung jawabnya pengusaha pada konsumen dalam konteks promosi yang tidak akurat, dengan melakukan

			Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Toko Alfamart Kecamatan Sail)	yang tidak benar ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (studi kasus di Toko Alfamart Kecamatan Sail)? 2. Bagaimana tanggapan konsumen terhadap tindakan pelaku usaha yang melakukan tindakan promosi yang tidak benar?	penelitian pada Toko Alfamart Kecamatan Sail. Sedangkan penelitian yang sedang dilaksanakan memfokuskan pada tanggung jawab penyedia jasa cuci motor dan mobil terhadap keluhan yang diajukan oleh konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Penelitian ini dilakukan di usaha cuci motor dan mobil di Kecamatan Sungai Gelam Kabupaten Muaro Jambi, termasuk JuraganRR, Black water, Nando car wash, Vino Wash, Family Wash, DW Car Wash, Barokah Car Wash, Bersama Car Wash, Maju Car Wash, Cucian Motor dan Mobil.
2.	2018	Amru Achmad Muchrozi, skripsi fakultas hukum universitas Muhammadiyah Sumatera utara	Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan Terhadap Hilangnya Barang-Barang di dalam Kendaraan Milik	1. Bagaimana Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen? 2. Bagaimana Perlindungan Hukum bagi konsumen	Penelitian sebelumnya dilakukan di Bengkel Toyota Perintis Perkasa, membahas kasus tentang tanggung jawab dan perlindungan hukum bagi konsumen terkait dengan kehilangan

			Konsumen.	atas hilangnya barang-barang milik konsumen? 3. Bagaimana Tanggung Jawab pelaku usaha jasa cuci kendaraan terhadap hilangnya barang-barang di dalam kendaraan milik konsumen?	barang-barang pribadi dalam kendaraan mereka. Penelitian yang sedang dilakukan memusatkan perhatian pada jasa cuci kendaraan di Kecamatan Sungai Gelam Kabupaten Muaro Jambi, termasuk JuraganRR, Black water, Nando car wash, Vino Wash, Family Wash, DW Car Wash, Barokah Car Wash, Bersama Car Wash, Maju Car Wash, Cucian Motor dan Mobil. Studi ini menyoroti tanggung jawabnya pengusaha jasa cuci motor dan mobil akan kekurangan pelayanan dan kebersihan dalam mencuci kendaraan konsumen, sebagai kasus yang diangkat.
3.	2021	Yandi Kardiartman dan Diangsa Wagian, jurnal private law fakultas hukum universitas mataram.	Tanggung Jawab Pemilik Usaha Jasa Cuci Pakaian (<i>Laundry</i>) Terhadap Kerugian yang Dialami oleh Pengguna Jasa.	1. Bagaimana kah hubungan hukum antara pemilik jasa Cahaya Laundry dan pengguna jasa? 2. Bagaimana	.Penelitian sebelumnya menganalisis hubungan hukum antara pemilik usaha laundry dan pengguna jasa, serta perlindungan hukum untuk konsumen yang mendapati sebuah kerugian, serta

				tanggung jawab pemilik jasa Cahaya Laundry terhadap kerugian yang dialami oleh pengguna jasa?	mengeksplorasi tanggung jawabnya pemilik usaha laundry akan kerugian pengguna jasa di Cahaya Laundry Brang-Bara Kecamatan Sumbawa Besar. Sementara itu, penelitian saat ini mengkaji implementasi hak dan kewajiban, serta tanggung jawab pemilik jasa cuci motor dan mobil terhadap kerugiannya konsumen yang menggunakan jasa mereka.
--	--	--	--	--	--

Jika di masa depan terdapat penelitian dengan subjek atau objek yang sama atau serupa, diharapkan bahwa penelitian ini dan hasilnya akan memberikan kontribusi yang berarti dan mendukung penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

H. Metode Penelitian

Penelitian pada dasarnya merupakan proses terstruktur yang memanfaatkan pendekatan ilmiah dengan maksud untuk menghimpun informasi yang dapat mengonfirmasi atau menyangkal kebenaran suatu fenomena yang diamati.

1. Tipe Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori yuridis empiris, dimana lebih menekankan

pada aspek observasinya, yang terkait pada sifat obyektif serta empiris dalam ilmu pengetahuan tersebut. Ini mencakup pengetahuan ilmu hukum empiris dimana berupaya mengamati fakta dari hukum dalam masyarakat. Pengetahuan ini harus bisa dibuktikan serta diamati dengan terbuka. Pendekatan ini berakar terhadap fakta ataupun kenyataan sosial yang ada serta dan berkembang di dalam masyarakat selaku bagian dari budaya hidupnya. Peneliti di sini memberikan penekanan untuk langsung terjun menuju lapangan untuk memantau ataupun melihat lokasi dari penelitian untuk memperoleh data dengan akurasi yang baik dan dapat melihat tingkat kepuasan konsumen. Praktiknya di laksanakan dalam pelaksanaan tanggung jawab jasa mobil atas barang milik konsumen di kecamatan Sungai Gelam Jambi.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi dari pelaksanaan penelitian yakni pada Kecamatan Sungai Gelam Kabupaten Muaro Jambi tepatnya di usaha jasa cucian JuraganRR, Black water, Nando car wash, Vino Wash, Family Wash, DW Car Wash, Barokah Car Wash, Bersama Car Wash, Maju Car Wash, Cucian Motor dan Mobil.

3. Spesifikasi Penelitian

Sifat dari penelitian ini termasuk deskriptif, yaitu untuk memberi sebuah gambaran yang rinci dari objek berkenaan dengan Pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha jasa cuci motor dan mobil atas barang milik konsumen sesuai UUPK di Kecamatan Sungai Gelam Kabupaten Muaro Jambi.

4. Sumber Data Hukum

- a. Data primer, yakni dengan mempergunakan data yang berkaitan pada

penelitian dan didapatkan melalui lapangan langsung, seperti dengan observasi ataupun wawancara bertanya jawab terhadap pihak yang mempunyai keterkaitan pada pelaksanaan tanggung jawab pemilik jasa cuci motordan mobil atas barang milik konsumen menurut UUPK.

- b. Data sekunder, yakni data yang peneliti dapatkan melalui jurnal, buku, UndangUndang, maupun literatur yang berhubungan pada skripsi ini.
- c. Data tersier, yakni sebuah data yang berperan menjadi penunjang dengan memberikan petunjuk pada data premier serta sekunder, yakni dari KBBI ataupun Kamus Besar Bahasa Indonesia.

5. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi dalam suatu penelitian ilmiah sesuai dengan perspektif Bahder Johan Nasution didefinisikan dengan keseluruhan individu, gejala, objek, ataupun peristiwa termasuk tempat, waktu, perilaku, gejala-gejala, sikap, serta lainnya yang memiliki karakter ataupun ciri yang sama untuk menjadi satuan unit yang bisa dipelajari.¹⁶

Populasi yang dipilih berupa 20 tempat usaha jasa cuci motor dan mobil yang ada di Kecamatan Sungai Gelam Kabupaten Muaro Jambi, dimana diambil untuk menjadi tempat penelitian ini hanya 10 (Sepuluh) tempat usaha jasa cuci motor dan mobil diantaranya JuraganRR, Black water, Nando Car Wash, Vino Wash, Amanah Car Wash, DW Car Wash, Barokah Car Wash, DW Car Wash, Maju Car Wash, serta Cucian Motor dan Mobil.

¹⁶Bahder Johan Nasution, *Metode penelitian ilmu hukum*, Mandar Maju, Bandung, 2008, hlm 145

b. Sampel

Sampel yang diperlukan diambil melalui metode *Accidental Sampling*, dimana berupa cara pengambilan sampel melalui cara kebetulan, yakni siapapun yang peneliti temui secara kebetulan bisa diterapkan menjadi sampel. Dalam penelitian ini peneliti menemukan secara kebetulan konsumen yang pernah melakukan komplain di tempat penelitian. Pada penelitian ini peneliti menemukan sebanyak 7 orang konsumen yang pernah melakukan komplain dari keseluruhan tempat pelaku usaha jasa cuci motor dan mobil.

Adapun sampel dari penelitian ini adalah semua subjek hukum dari pengguna jasa cuci motor dan mobil. Subjek hukum disini dibatasi karena dianggap bisa mewakili subjek hukum yang lain. Sebagai informan yaitu pemilik jasa usaha cuci motor dan mobil Black water, Nando Car Wash, Family Wash DW Car Wash, Bersama Car Wash, dan Cucian Motor dan Mobil serta konsumen pengguna jasa usaha cuci motor dan mobil Black water, Nando Car Wash, Family Wash, DW Car Wash, Bersama Car Wash, dan Cucian Motor dan Mobil.

6. Alat Pengumpulan Data

Alat yang akan dipergunakan untuk mendukung proses pengumpulan data diantaranya:

a. Studi Lapangan

Berupa metode yang diterapkan untuk mengumpulkan data melalui cara observasi dan wawancara yang menggunakan tanya jawab langsung

kepada responden dengan menggunakan pedoman pertanyaan untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Responden disini yaitu pemilik jasa cuci mobil dan motor beserta konsumen pengguna jasa usaha tersebut.

b. Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data ini dilaksanakan melalui memahami literatur seperti undang-undang, buku-buku, jurnal, maupun penelitian terdahulu yang mempunyai keterkaitan pada judul penelitian untuk memperoleh data sekunder.

c. Pengolahan dan Analisis Data

Analisis ini dilaksanakan dengan cara kualitatif, dimana data akan peneliti kelompokkan sesuai dengan masalah yang dipelajari, selanjutnya diuraikan menjadi kalimat untuk menjadi jawaban terhadap masalah yang ada, selanjutnya dibentuk menjadi sebuah kesimpulan yang memiliki relevansi terhadap penelitian.

I. Sistematika Penulisan

Kemudian guna memudahkan pembaca memperoleh gambaran secara jelas dan rinci atas seluruh materi skripsi ini secara sistematis dan untuk memudahkan dalam menghubungkan serta memahami diantara satu bab dengan bab lain, maka disusunlah sistematika penulisan hukum ini dibagi kedalam sejumlah bab melalui sistematika:

BAB I Pendahuluan, menjabarkan latar belakang pemilihan judul dan permasalahan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, kerangka konseptual, landasan teori, metode dari pelaksanaan penelitian, serta sistematika penulisan itu

sendiri.

BAB II Tinjauan Pustaka, berisikan tinjauan umum tentang Tanggung Jawab serta Perlindungan Konsumen dan Pelaku Usaha, kemudian bab ini juga memberikan kerangka teori bagi pelaksanaan bab berikutnya.

BAB III Pembahasan, merupakan bab inti yang diharapkan mampu mengungkap dan mengkaji hal-hal yang berkenaan dengan pelaku usaha jasa cuci motor dan mobil dan pengguna jasa cuci motor dan mobil serta bagaimana seharusnya pihak pengelola jasa cuci motor dan mobil menyikapi tentang ketidakpuasan maupun kehilangan barang sesuai ketentuan yang ada dalam UUPK.

BAB IV Penutup, berupa penutupan dari semua pembahasan yang sebelumnya diberikan, meliputi kesimpulan serta saran yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian.