

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Masyarakat Indonesia yang tidak lain adalah konsumen, yang paling dirugikan. Hendaknya diluruskan anggapan keliru yang menyatakan bahwa para pelaku ekonomi hanyalah terdiri atas pemerintah, Badan Usaha Miliki Negara, Koperasi dan swasta/kolongmerat. Konsumen juga pelaku ekonomi. Tak satu pun literatur ekonomi yang meniadakan peran konsumen. Namun begitu, harus diakui pula bahwa kosakata peran konsumen dirasakan cukup miskin dalam tata hukum<sup>1</sup>.

Komitmen melindungi kepentingan konsumen (konsumen akhir, bukan konsumen yang pedagang) rupanya masih menjadi huruf-huruf mati dalam naskah Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN) 1993 karena tidak jelas peraturan perundang-undangan pelaksanaannya yang memang ditujukan untuk itu. Ketidakjelasan itu bukan karena belum adanya pengkajian dan penelitian norma-norma perlindungan konsumen macam apa yang sesuai dengan situasi dan kondisi konsumen di Indonesia. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN), dan Departemen Perdagangan telah cukup sering melakukannya<sup>2</sup>.

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. 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

---

<sup>1</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen*, Ed. Rev, Cet.3 (Bandung Citra Aditya Bakti,2009), hal.

2

<sup>2</sup> *Ibid.* hal. 3

bertanggung jawab atas segala kegiatan usaha yang dilakukan agar terciptanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>3</sup>

Perlindungan konsumen sendiri terdiri dari subjek hukum yaitu konsumen dan pelaku usaha, 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.<sup>4</sup> Sedangkan 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.<sup>5</sup> Salah satu sifat dan tujuan utama diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Upaya untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen tersebut dalam rangka untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen, sehingga pada tahap akhirnya akan dapat mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha.

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. Pelanggaran terhadap hak konsumen sering kali disepelekan oleh pelaku usaha karena minimnya rasa tanggung jawab dan pemahaman sanksi

---

<sup>3</sup> Made Nurmahayani Dwi, "Bentuk Pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen." Jurnal Kertha Semaya vol. 4, No.3, 2016, Hal. 2-3.

<sup>4</sup> Indonesia (a), *Undang-Undang tentang Pelindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999 TLN Nomor 3821 Pasal 1 ayat (2)

<sup>5</sup> *Ibid*, Pasal 1 ayat (1)

hukum yang akan di dapat apabila tidak memenuhi hak-hak konsumen yang menggunakan barang dan/atau jasanya.<sup>6</sup>

Dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau yang disebut UUPK menyebutkan 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.<sup>7</sup>

Dalam kasus yang penulis bahas, Raminya berbagai perkembangan usaha jasa yang ada salah satunya ialah jasa cuci mobil bernama Yan's 7 Arema *Car Wash* 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.

Akan tetapi 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 atau tertukarnya aksesoris mobil seperti karpet mobil, karena kurangnya kehatian-hatian 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

---

<sup>6</sup> Ni Made Dwi Ayu Jayani Giri dan I Gusti Ngurah Dharma Laksana, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Cuci Mobil Di Kuta Selatan" Jurnal Kertha Desa, Vol. 8 No. 4, hal. 2

<sup>7</sup> Indonesia (a), *Loc.cit* Pasal 19 ayat (1).

perbuatan yang telah merugikan konsumennya. Padahal seharusnya konsumen berani untuk menuntut haknya mendapatkan ganti rugi kepada pelaku usaha.

Jasa cuci mobil Yan's 7 Arema *Car Wash* merupakan salah satu jasa pencucian mobil yang berada di Jalan Komodor Halim No.07 Jakarta Timur yang menyediakan berbagai macam penawaran pencucian mobil atau motor seperti poles *body* mobil, las ketok atau cat duco dan penawaran lainnya dengan harga yang cukup murah yang bisa dimanfaatkan oleh konsumen untuk menghemat waktu bagi yang tidak memiliki banyak waktu.

Islam sebagai (agama) wahyu dari Allah SWT yang berdimensi *rahmatan lil 'alamin*<sup>8</sup> memberi pedoman hidup kepada manusia secara menyeluruh, menuju tercapainya kebahagiaan hidup rohani dan jasmani serta untuk mengatur tata kehidupan manusia, baik sebagai individu maupun bermasyarakat. Syari'at adalah hukum *Ilahi*, dengan pengertian bahwa ia adalah perwujudan kongkrit dari kemauan *Ilahi* melalui kepatuhan manusia untuk mengikuti tuntunan-Nya dalam kehidupan pribadi dan masyarakat. Seperti diketahui bahwa Al-Quran dan sunnah Rasulullah SAW, merupakan sumber tuntunan hidup bagi kaum muslimin untuk menapaki kehidupan fana di dunia ini dalam rangka menuju kehidupan kekal di akhirat nanti. Al-Quran dan sunnah Rasulullah sebagai penuntun memiliki daya jangkau dan daya atur yang universal. Artinya, meliputi segenap aspek kehidupan umat manusia dan selalu ideal untuk masa lalu, kini, dan yang akan datang.<sup>9</sup>

Salah satu bukti bahwa Al-Quran dan sunnah tersebut mempunyai daya jangkau dan daya atur yang universal dapat dilihat dari segi teksnya yang selalu tepat untuk diimplikasikan di dalam kehidupan aktual. Misalnya daya jangkau dan daya aturnya di dalam bidang perekonomian umat.<sup>10</sup>

Dalam hal ini perekonomian, sebagaimana juga bidang-bidang ilmu lainnya yang tidak luput dari kajian Islam, bertujuan menuntun agar manusia berada di jalan lurus (*shirat al mustaqim*). Kegiatan ekonomi dalam pandangan Islam merupakan tuntutan kehidupan. Di samping itu, merupakan anjuran yang memiliki dimensi

---

<sup>8</sup> *rahmatan lil 'alamin* adalah untuk menyebut sebuah ajaran yang dibawa oleh Nabi Muhammad akan berdampak positif, inklusif, komprehensif dan holistik

<sup>9</sup> Suhrawardi K. Lubis dan Farid Wajdi, *Hukum Ekonomi Islam*, ed. 1, cet.. 2, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hal. 1.

<sup>10</sup> *Ibid*

ibadah. Hal itu dapat dibuktikan dengan ungkapan. Dalam Islam prinsip-prinsip umum Dalam aktifitas bisnis adalah prinsip kejujuran, keseimbangan, dan keadilan, kebenaran, keterbukaan, kerelaan, diantara pihak yang berkepentingan, larangan memakan harta orang lain secara batil, larangan berbuat dzolim, larangan eksploitasi, dan saling merugikan yang membuat orang lain teraniaya. Islam tampil memberikan segala ketentuan yang pasti dan menjauhkan berbagai pelanggaran tersebut. Semuanya Dalam rangka memperlihatkan hak individu yang harus terlindungi dan menegakan solidaritas yang tinggi Dalam masyarakat, hal ini dimaksudkan untuk memperlihatkan kepada dunia bisnis ketinggian moral yang diajarkan Islam untuk menegakan hukum-hukum Allah. Setiap muslim yang beriman, hendaklah mentaati peraturan yang telah dibuat oleh *ulil amri*<sup>11</sup>.

Sebagai pencerminan masyarakat taat akan hukum, hal tersebut dilakukan sepanjang hukum yang berlaku tidak bertentangan dengan syariah Islam, apabila terjadi perselisihan paham hendaklah kembali kepada Allah dan Rasul atau Al-Quran dan Hadits. Sebagaimana firman Allah dalam QS. An-Nisa [4] ayat 59:<sup>12</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul-Nya, dan ulil amri diantara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al-Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.*

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis meneliti tentang :

## **“PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA PELAKU USAHA JASA DALAM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN : STUDI PADA YAN’S 7 AREMA CAR WASH JAKARTA”**

<sup>11</sup> Ulil amri disini adalah orang yang mempunyai kekuasaan atau “penguasa”.

<sup>12</sup> Mohammad Daud Ali, *Hukum Islam: Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam di Indonesia*, ed. 6, cet. 18, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hal. 61.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pelaku usaha jasa Yan's 7 Arema Car Wash memastikan objek yang dicuci telah memenuhi perjanjiannya dengan konsumen?
2. Bagaimanakah pertanggungjawaban hukum pelaku usaha jasa Yan's 7 Arema Car Wash atas kerugian konsumen akibat tertukarnya karpet mobil?
3. Bagaimanakah pandangan Islam terhadap pertanggungjawaban hukum pelaku usaha jasa Yan's 7 Arema Car Wash atas kerugian konsumen akibat tertukarnya karpet mobil?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

### **1. Tujuan penelitian**

- a. Untuk menganalisis bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap memastikan objek yang dicuci telah memenuhi perjanjiannya.
- b. Untuk menganalisis bentuk pertanggungjawaban hukum bagi konsumen terhadap pelaku usaha akibat tertukarnya karpet mobil
- c. Untuk menganalisis pandangan Islam mengenai pertanggungjawaban hukum pelaku usaha jasa Yan's 7 Arema Car Wash atas kerugian akibat tertukarnya karpet mobil

### **2. Manfaat penelitian**

#### a. Secara Teoritis

Manfaat penelitian ini secara teoritis adalah untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya mengenai perlindungan konsumen .

#### b. Secara Praktis

Manfaat penelitian ini secara praktis adalah bermanfaat bagi masyarakat, khususnya pelaku usaha dan konsumen sebagai pelaku dalam jasa cuci mobil.

## **C. Kerangka Konseptual**

Kerangka Konseptual adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus, yang ingin atau yang akan diteliti. Berdasarkan judul yang penulis buat, maka didapat beberapa definisi atau pengertian sebagai berikut:

1. Pertanggungjawaban perdata adalah segala sesuatu yang dapat dipertanggungjawabkan dalam hukum perdata.<sup>13</sup>
2. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>14</sup>
3. 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.<sup>15</sup>
4. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>16</sup>
5. Cuci adalah membersihkan segala sesuatu dengan air.<sup>17</sup>
6. Mobil adalah kendaraan yang menggunakan bahan bakar minyak (bensin atau solar) untuk menghidupkan mesinnya. Mobil juga mudah bergerak (berpindah) atau digerakkan (dipindah-pindahkan)<sup>18</sup>

## **D. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan mempelajari fenomena sosial dalam masyarakat yang tampak aspek hukumnya.<sup>19</sup>

### **2. Jenis Data**

Data-data yang digunakan Dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Primer
  - 1) Wawancara kepada narasumber Yan's 7 Arema Car Wash.
  - 2) Membuat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan perlindungan hak konsumen sebagai pengguna jasa cuci mobil.

<sup>13</sup> <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pertanggungjawaban> di akses pada Tanggal 26 Januari 2021

<sup>14</sup> Indonesia (a), *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen* Nomor 8 Tahun 1999, TLN Nomor 3821 pasal 1 ayat (1)

<sup>15</sup> *Ibid*, pasal 1 ayat (3)

<sup>16</sup> *Ibid*, pasal 1 ayat (5)

<sup>17</sup> <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/cuci> di akses pada Tanggal 30 Januari 2021

<sup>18</sup> <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/mobil> di akses pada Tanggal 30 Januari 2021

<sup>19</sup> Zainuddin Ali. "Sosiologi Hukum". (Jakarta: Sinar Grafika, 2007) hal 13

- 3) Observasi di lokasi penelitian.
- 4) Menyimpulkan hasil wawancara kemudian mengolahnya menjadi data untuk analisis

b. Data Sekunder

- 1) Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan yang terdiri dari:
  - (1) Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
  - (2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgelijk Wetboek*).
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang terdiri dari buku-buku hukum, skripsi, artikel, jurnal hukum, yang terkait dengan judul penelitian ini.
- 3) Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum penunjang yang mencakup bahan yang memberi petunjuk-petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Seperti kamus umum, kamus hukum, serta bahan-bahan primer, sekunder dan tersier di luar bidang hukum yang relevan dan dapat dipergunakan untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Data Primer : Wawancara Narasumber Yan's 7 Arema Car Wash

Data Sekunder : Studi Pustaka

Data penelitian hukum adalah data yang akan digunakan meneliti dan mewawancarai salah satu staff yang berada di Jalan Komodor Halim. Berkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis berupa penelitian hukum empiris maka teknik pengumpulan datanya melalui wawancara.

### 4. Penyajian dan Analisis Data

Penelitian ini dalam menganalisis data menggunakan metode kualitatif yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh kemudian dihubungkan dengan literature yang ada yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.



### **E. Sistematika Penulisan**

Bab I mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka konseptual, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II mengenai tinjauan umum menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bab III mengenai bab yang menguraikan dan membahas jawaban rumusan masalah tentang Bagaimana pelaku usaha jasa Yan's 7 Arema Car Wash memastikan objek yang diuci telah langkah-langkah (prosedur) jasa cuci mobil dalam rangka memenuhi perjanjiannya dengan konsumen dan Bagaimana pertanggungjawaban hukum pelaku usaha jasa Yan's 7 Arema Car Wash atas kerugian konsumen akibat tertukarnya barang objek perjanjian.

Bab IV mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap hak pengguna jasa cuci mobil atas kelalaian pelaku usaha jasa Yan's 7 Arema Car Wash berdasarkan pandangan Islam.

Bab V merupakan bab penutup, yang terdiri dari kesimpulan dan saran.