PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN PADA PERUSAHAAN PERSEORANGAN JASA CUCI KENDARAAN

Kadek Angelina Yasana Putri, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: angelinayasanaputri@gmail.com
Made Aditya Pramana Putra, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: adityapramanaputra@unud.ac.id

ABSTRAK

Jasa cuci kendaraan terkadang melakukan perbuatan lalai yang mengakibatkan konsumen harus mengalami kerugian. Pada penulisan ini, penelitian menggunakan jenis hukum normatif dengan menggunakan pendekatan undang-undang dan analisa hukum tanggung jawab pelaku usaha dan pemenuhan hak konsumen yang dirugikan. Dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dapat merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 dan Pasal 62, yang dimana pelaku usaha memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian yang diterima oleh konsumen apabila terbukti melakukan kelalaian yang mengakibatkan kerugian kerusakan atau bahkan kehilangan baik yang dilakukan oleh perusahaan maupun pekerja atau karyawan yang bekerja dalam perusahaan tersebut. Kemudian dalam penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen pengguna jasa cuci kendaraan apabila merasa dirugikan, dapat dilakukan melalui jalur kekeluargaan atau di luar Pengadilan (Non Litigasi) maupun melalui jalur Pengadilan yakni (Litigasi).

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab, Pelaku Usaha, Jasa Cuci Kendaraan, Perusahaan Perseorangan.

ABSTRACT

In a vehicle washing service company, sometimes there are business actors who are negligent which results in losses to consumers. In this writing, a normative legal research type is used through a regulatory approach and analysis of legal concepts related to consumer protection and the responsibilities of business actors related to the fulfillment of consumer rights who experience losses. From the results of the study which show that it can refer to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection Article 19 and Article 62, where business actors have an obligation to be responsible for losses received by consumers if they are proven to have committed negligence resulting in losses, damage or even loss, either by the company or workers or employees who work in the company. Then in the settlement that can be done by consumers using vehicle washing service businesses if they feel disadvantaged, it can be done through family channels or outside the Court (Non-Litigation) or through the Court, namely (Litigation).

Key Words: Consumer Protection, Responsibility, Business Actors, Vehicle Washing Services, Individual Companies.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Manusia sangat bergantung pada pemenuhan kebutuhan, baik berupa barang maupun jasa. Semakin berkembangnya berbagai produk atau dalam pelayanan jasa yang berkembang di pasaran menjadikan banyak masyarakat semakin menemukan cara praktis dan efektif dalam menjalani kehidupan sehari-harinya guna memenuhi

kebutuhannya. Meningkatnya mobilitas masyarakat membuat transportasi menjadi sangat penting dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Transportasi merupakan sarana pendukung yang krusial bagi masyarakat untuk melakukan berbagai aktivitas, seperti bepergian, bekerja, memenuhi kebutuhan sehari-hari, dan berwisata menjadi lebih praktis dan optimal. Hal ini mendorong perkembangan pesat di sektor transportasi, yang membuat banyak orang memiliki kendaraan pribadi, seperti sepeda, motor, mobil, dan lain-lain. Bagi masyarakat dengan ekonomi menengah ke atas, adanya mobil pribadi adalah hal yang lumrah pada perkembangan ini.

Dengan adanya perkembangan ini, sehingga tidak sedikit para pelaku usaha memanfaatkan peluang tersebut dengan menyediakan layanan usaha jasa cuci kendaraan. Karena kendaraan yang dimiliki tentunya perlu dilakukannya perawatan seperti cuci kendaraan guna menghindari adanya kerusakan dan hal yang tidak diinginkan lainnya. Kegiatan usaha jasa cuci kendaraan ini memiliki peluang yang menguntungkan dan cukup banyak diminati oleh banyak orang (pelaku usaha), meskipun membutuhkan biaya yang tentunya tidak sedikit. Terlebih lagi jikalau bagi mereka yang memiliki kuantitas kegiatan yang cukup padat, sehingga jasa cuci kendaraan menjadi solusi yang tepat untuk beberapa orang selain mempermudah sebagian orang yang tidak bisa mencuci kendaraan sendiri dan karena layanan ini dapat ditinggal ketika proses pengerjaannya dan dapat diambil kembali ketika sudah selesai pengerjaannya sesuai dengan informasi kabar yang akan disampaikan oleh pihak usaha jasa cuci kendaraan, hal ini semakin mengefisiensikan waktu sehingga peluang layanan usaha jasa cuci kendaraan ini cukup ramai peminatnya.

Layanan usaha jasa cuci kendaraan pada umumnya disediakan oleh usaha swasta yang berfokus pada kebersihan dan pencucian kendaraan, dan banyak di antaranya menawarkan fasilitas tambahan seperti ruang tunggu yang nyaman dengan internet, makanan ringan, dan minuman yang diberikan secara percuma yang dapat digunakan dan dinikmati. Dengan adanya hal ini semua bertujuan untuk memberikan pengalaman yang nyaman bagi konsumen, meningkatkan kepuasan mereka sehingga tidak merasa bosan apabila ingin menunggu ketika proses mencuci kendaraan di tempat usaha jasa cuci kendaraan tersebut.

Usaha jasa cuci kendaraan merupakan salah satu usaha berbentuk perusahaan perseorangan. Menurut Zainal Asikin perusahaan adalah kegiatan usaha dan bisnis yang dilakukan dengan pelaksanaan kegiatan produksi dan memperoleh keuntungan dari adanya aktivitas ekonomi. Perusahaan terbagi menjadi perusahaan resmi dan tidak sehingga dalam perusahaan yang resmi maka statusnya sudah terdaftar dalam badan usaha pemerintah.¹ Oleh karena itu, perusahaan sendiri merupakan bentuk usaha yang bersifat tetap dalam jangka panjang yang dijalankan dengan orientasi utama untuk mendapatkan profit yang didirikan oleh perseorangan atau kelompok dimana seluruh aspek operasionalnya dijalankan oleh regulasi perusahaan yang mengatur. Istilah perusahaan berdasarkan ketentuan Pasal 6 KUHD diartikan bahwa: "Setiap orang yang menyelenggarakan suatu perusahaan, iapun tentang keadaan kekayaannya dan tentang segala sesuatu berkenaan dengan perusahaan itu diwajibkan, sesuai dengan kebutuhan perusahaan, membuat catatan-catatan dengan demikian, sehingga sewaktu-waktu dari catatan-catatan itu dapat diketahui segala hak dan kewajibannya". Sehingga

¹ Zainal Asikin. *Pengantar Hukum Perusahaan, Cetakan ke-1*, (Jakarta: Kencana, 2016), 4.

menurut pengertian yang dijelaskan berdasarkan ketentuan tersebut, mengandung 2 (dua) unsur utama yaitu:²

- a. Bentuk Usaha (*company*) adalah organisasi atau entitas yang dibentuk, beroperasi, dan berdomisili di wilayah NKRI. Bentuk usaha ini terbagi menjadi dua yakni, usaha yang memiliki status badan hukum dan usaha yang tidak berbadan hukum.
- b. Jenis Usaha (*business*) merujuk pada aktivitas ekonomi yang meliputi sektor industri, perdagangan, jasa, maupun pembiayaan, yang dilaksanakan secara berkelanjutan oleh suatu badan usaha.

Banyak usaha jasa cuci kendaraan yang merupakan perusahaan perseorangan dengan berbentuk Usaha Dagang (UD) dan tidak berbadan hukum. Karena perusahaan perseorangan merupakan perusahaan yang dimodali sendiri dan dikelola oleh pemilik modal itu sendiri dengan melakukan aktivitas bisnis pada sektor spesifik. Berdasarkan hal tersebut, usaha jasa cuci kendaraan umumnya merupakan bentuk usaha swasta, yang dimana usaha jasa cuci kendaraan merupakan perusahaan perseorangan (satu pengusaha/pemilik modal). Perusahaan perseorangan merupakan bentuk usaha yang dimiliki oleh satu individu pemilik modal tunggal. Dalam usaha ini, pemilik tidak hanya menyediakan modal namun juga memimpin dan menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Umumnya, bentuk usaha ini digunakan untuk usaha kecil hingga usaha menengah yang tidak memerlukan izin usaha yang kompleks. Sedangkan usaha swasta merupakan usaha yang modalnya berasal sepenuhnya atau sebagian dari pihak swasta secara nasional atau asing dengan tujuan utama mendapatkan keuntungan. Contoh dari bentuk usaha ini antara lain perusahaan perseorangan atau Usaha Dagang (UD), Persekutuan Firma (Fa), dan Persekutuan Komanditer (CV).

Sebagai pemilik UD jasa cuci kendaraan memiliki tanggung jawab penuh atas operasional dan keuangannya (hanya satu orang). Selaku pelaku usaha memiliki hak untuk menikmati keuntungan, namun juga tentunya wajib menanggung segala risiko yang timbul dari kegiatan operasional usaha.³ Tanggung jawab ini mencakup pengelolaan karyawan dan menghadapi berbagai tantangan, seperti persaingan ketat dengan sesama bidang usaha milik orang lain dan ketidakpastian ekonomi setiap waktunya yang dapat meningkat maupun menurun, yang dapat menyebabkan keuntungan atau bahkan kerugian.⁴ Kerugian ini tidak hanya dirasakan oleh perusahaan, namun juga pada konsumen selaku yang menggunakan jasa dari usaha tersebut.

Konsumen merupakan pihak yang melakukan pemakaian akhir suatu barang/jasa untuk kepentingan dirinya, urusan rumah, dan kebutuhan keluarga sehingga tidak dimaksudkan untuk aktivitas komersial. Istilah Konsumen berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan jika "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang

² Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Perusahaan Indonesia Cetakan ke-5 (E-Book)*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2021), 9.

³ Pramesuari Dewi, I., & Putra, M. "Analisis Hukum Terhadap Produk Kecantikan Handbody Dosis Tinggi Overclaim Perspektif Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Produsen". *Kertha Desa*, 13(8), (2025): 631-640.

⁴ Wahyudi, H. S. "Kewajiban Korposasi Terhadap Keterbukaan Informasi Perusahaan Bagi Perlindungan Konsumen di Indonesia". *Lex Privatum*, 9(3). (2021).

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." Perlindungan konsumen tidak hanya sebatas pemberian kompensasi atau ganti kerugian atas hak yang dilanggar, konsumen memiliki hak yang lebih dari hal itu dan bersifat promotif yang dapat berupa pembinaan dan pendidikan konsumen.⁵ Dalam menjalankan operasional usaha jasa cuci kendaraan, tidak sedikit mengalami kendala misalnya seperti, konsumen merasa tidak puas atas hasil cucian kendaraanya yang diberikan oleh usaha jasa cuci kendaraan tersebut, mengalami kerusakan pada kendaraan yang disebabkan dari perbuatan karyawan atau pekerja yang kurang hati-hati (ceroboh), adapun konsumen yang mengalami kehilangan barangnya yang diletakan atau tertinggal dikendaraanya pada saat sebelum proses cuci kendaraan. Dengan terjadinya hal tersebut, tentunya menimbulkan kerugian pada konsumen yang menggunakan jasa cuci kendaraan pada usaha tersebut. Sebagai pelaku usaha sudah sewajibnya untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut. Pelanggaran seperti ini banyak diabaikan oleh para pelaku usaha karena rendahnya rasa kepedulian dan kurangnya pengetahuan mengenai ancaman hukuman yang bisa dikenakan apabila hak-hak konsumen atas barang maupun jasa yang mereka gunakan tidak dipenuhi.⁶ Apabila tidak terpenuhinya hak-hak konsumen, tentunya tidak hanya dapat berdampak tidak baik kepada perusahaan saja, namun dapat berdampak tidak baik juga kepada konsumen yang merupakan pengguna barang atau jasa tersebut.

Kerugian yang dialami konsumen tentunya tidak menawarkan rasa kepuasan dan keamanan selaku pengguna jasa cuci kendaraan tersebut. Seringkali pelaku usaha hanya memberikan permohonan maaf tanpa bertanggung jawab sepenuhnya atau menawarkan imnalan yang tidak sebanding dengan konsekuensi yang terjadi. Akibatnya, banyak konsumen yang akhirnya mengikhlaskan kerugian mereka dan pelaku usaha tidak mendapatkan konsekuensi yang setimpal karena tidak adanya itikad baik dari pemilik usaha. Dalam hal ini, konsumen seharusnya berani menuntut haknya untuk mendapatkan ganti kerugian secara adil dari pelaku usaha. Hal tersebut tidak sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 4 angka 1 UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa "hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa".

Berdasarkan pemahaman dari penelitian yang sebelumnya dilaksanakan oleh Rizky Nurmayanti pada tahun 2015 yang lalu iala, sebagai negara hukum yang mengutamakan keadilan, namun dalam praktiknya, masih terdapat beberapa pelaku usaha yang mengabaikan kewajiban mereka dalam memenuhi konsumen yang dirugikan haknya akibat penggunaan barang/jasa yang ditawarkan.⁷ Tidak sedikit yang menunjukkan bahwa konsumen memiliki keterbatasan pada pemahaman terhadap upaya apa yang dapat dilakukan untuk menuntut kerugian yang dialami, hal ini dapat

⁵ Suwandono, A., & Darodjat, R. "Peningkatan Pemahaman Hak-Hak Konsumen Dalam Mewujudkan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen" *PROFICIO*, 5(2), (2024): 144-148.

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.

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

diketahui melalui penelitian yang sebelumnya dilaksanakan oleh Richard Revel pada tahun 2019.⁸

Berdasarkan uraian diatas, masih jelas bahwa perlindungan hukum bagi konsumen masih lemah, terutama dalam konteks hubungan yang kompleks antara pelaku usaha dan konsumen, seperti dalam usaha perseorangan jasa cuci kendaraan. Sehingga, diperlukan berbagai aspek hukum untuk memastikan konsumen sebagai pengguna akhir produk dan jasa mendapatkan perlindungan yang adil.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa cuci kendaraan sebagai perusahaan perseorangan terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kelalaiannya?
2. Bagaimana upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen sebagai pengguna jasa cuci kendaraan atas kerugian yang dialaminya?

1.3. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum pada konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha terkait pemenuhan hak konsumen yang mengalami kerugian

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yakni penelitian yang menelaah hukum sebagai ketentuan atau dasar yang berlaku dalam lingkungan masyarakat. Penelitian ini berfokus pada studi kepustakaan dengan menggunakan bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder berupa sumber pendukung penelitian sesuai masalah yang sedang diteliti. Hasil penelitian dilakukan untuk memahami bagaimana ketentuan hukum berlaku dan diterapkan dalam lingkup masyarakat.⁹

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan sebagai Perusahaan Perorangan atas Kelalaian yang Dilakukan Terhadap Konsumen

Usaha jasa cuci kendaraan pada umumnya merupakan perusahaan yang didirikan dan dikelola oleh perorangan yaitu hanya satu pelaku usaha. Perusahaan ini biasanya berbentuk Usaha Dagang (UD) yang kebanyakan tidak berbadan hukum dan tergolong usaha mikro atau kecil. Sehingga pemiliknya memiliki kontrol penuh atas keuntungan maupun kerugian serta bertanggung jawab penuh atas segala hal aspek usaha jasa cuci kendaraan tersebut. Usaha perseorangan merupakan usaha kecil yang dimiliki oleh satu orang dengan menggunakan modal kecil dan jenis produk penjualan terbatas sehingga dijalankan menggunakan teknologi yang sederhana.¹⁰ Serta Usaha

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

⁹ Djulaeka, & Rahayu, Devi. *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum* (Surabaya, Scopindo Media Pustaka, 2021), 36.

¹⁰ Nasrullah & Syahrullah. "Eksistensi Usaha Perseorangan Pasca Lahirnya UU Cipta Kerja", *Jurnal Ilmu Sosial & Pendidikan (JISIP)*, 6 No. 2 (2022): 2487.

Dagang merupakan bentuk usaha yang paling banyak digunakan dan ditemukan dalam dunia bisnis.

Perusahaan berbentuk Usaha Dagang (UD) memiliki beberapa kelebihan seperti, proses operasional yang sederhana, biaya organisasi yang rendah, fleksibilitas dalam pengambilan keputusan, keuntungan yang sepenuhnya dinikmati oleh pemilik, kerahasiaan perusahaan yang terjamin, dan proses pendirian serta pembubaran yang mudah. Namun, Usaha Dagang (UD) juga memiliki beberapa kelemahan, seperti: pertanggungjawaban penuh pemilik usaha, keterbatasan sumber keuangan dan kemampuan investasi, status hukum yang tidak jelas, kelangsungan hidup perusahaan yang tidak terjamin, beban manajemen yang kompleks pada pemilik, kemampuan manajerial yang terbatas, serta ketergantungan pada pemilik yang dapat mempengaruhi operasional perusahaan jika terjadi sesuatu pada dirinya

Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan tentang tanggungjawab pelaku usaha yakni "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan". Dan Pasal 19 ayat (5) juga disebutkan "Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen." Jadi yang dimaksudkan dalam ketentuan Pasal tersebut ialah, ketika konsumen dirugikan dari adanya tindakan pelaku usaha, maka yang wajib memberikan kompensasi yaitu pelaku usaha baik dalam bentuk pengembalian dana atau pertukaran produk, pemeliharaan, dan dalam bentuk penyaluran bantuan.¹¹ Yang dapat dilakukan paling lama 7 (tujuh) hari dari waktu melakukan transaksi.

Tanggungjawab merupakan suatu sikap kewajiban yang mengharuskan untuk memikul seluruh hasil dari tindakan yang telah diperbuat sebagai akibat dari dilakukannya perbuatan tersebut. Pada dasarnya setiap pelaku usaha memikul penuh kepuasan konsumen sehingga perilaku yang tidak menguntungkan harus dihindari.¹² Sebagai pemilik usaha jasa cuci kendaraan tentunya harus bertanggung jawab menanggung segala hal yang menjadi resiko atas hal-hal yang menjadi tanggungjawabnya dalam rangka menyediakan jaminan hukum terhadap konsumen yang sekalipun mengalami kerugian akibat menggunakan jasa usaha tersebut.¹³

Dalam menjalankan usaha tentunya tidak terlepas dari permasalahan didalamnya, tidak terlepas juga dengan pelaku kegiatan usaha jasa cuci kendaraan. Adanya permasalahan dapat terjadi karena pelaku usaha tentunya tidak menjalankan kegiatan usahanya seorang diri, melainkan tentunya dibantu oleh pembantu perusahaan yang biasanya disebut karyawan dalam menjalankan usaha jasa tersebut. Dalam hal ini yang sering kali menjadi penyebab permasalahan tersebut biasanyaa beragam sebabnya, misalnya seperti, permasalahan yang terjadi karena kelalaian yang baik dilakukan oleh pelaku usaha maupun pekerja atau karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut, dan tidak bisa dipungkiri juga masalah tersebut dapat terjadi karena kelalaian yang dilakukan oleh konsumen pengguna usaha jasa cuci kendaraan tersebut.

¹¹ Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Kencana, 2018), 2.

¹² *Ibid*, (8).

¹³ Ariani, I A., Kamil, M I., dan Zain, I I. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label dan Kasir Studi di Kota Mataram". *Unisar Recht Journal*, 3 No. 3 (2024): 384.

Maka dari itu, dalam kegiatan usaha perlu dimaknai dengan baik mengenai perihal tanggung jawab yang terjadi dari suatu permasalahan tersebut yang dapat merugikan konsumen.¹⁴ Jadi, apakah kerugian tersebut merupakan kesalahan pelaku usaha, pekerja atau karyawan ataupun bisa saja sebaliknya (konsumen) yang sebetulnya melakukan kesalahan maupun kelalaian tersebut. Seperti contoh, konsumen yang merasa kehilangan barang yang diletakan di dalam kendaraanya saat menggunakan jasa cuci kendaraan. Padahal baik pada perusahaan maupun pelaku usaha sudah mengingatkan kepada konsumen untuk segala barang berharga diharapkan untuk dapat diambil dan tidak ditinggalkan pada kendaraan saat menggunakan jasa cuci kendaraan. Kemudian ada persoalan dari konsumen yang merasa kendaraanya mengalami kerusakan setelah menggunakan usaha jasa cuci kendaraan. Hal ini biasanya dapat terjadi karna konsumen terkadang tidak sadar bahwa kendaraan sudah mengalami kerusakan atau mengalami kelecetan sebelum tiba di tempat usaha jasa cuci kendaraan.

Pelaku usaha jasa cuci kendaraan dalam menjalankan usahanya harus meningkatkan ketentuan-ketentuan aturan yang berlaku dalam usahanya, baik yang disampaikan secara langsung pada saat menerima kendaraan maupun secara tertulis melalui baner-baner yang dapat dipasang disekitar tempat usaha. Hal tersebut dapat dilakukan untuk meminimalisir terjadinya hal-hal tidak diinginkan dapat terjadi seperti kehilangan barang bawaan yang ditinggalkan konsumen di kendaraan maupun keadaan kendaraan yang sudah mengalami kelecetan sebelum dilakukannya proses cuci kendaraan tersebut. Kemudian hal lain yang dapat dilakukan untuk meminimalisir terjadinya komplain mengenai kerusakan kendaraan, dengan melakukan secara detail melakukan pengecekan baik dilakukan sebelum maupun setelah melakukan proses pencucian.

Dalam permasalahan kehilangan maupun kerusakan yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik hal tersebut dilakukan oleh perusahaan maupun pekerja atau karyawan yang bekerja didalamnya, pelaku usaha jasa cuci kendaraan tentunya memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab apabila memang terbukti bahwa kehilangan tersebut merupakan kelalaian perusahaan atau pekerjanya. Pelaku usaha wajib bertanggungjawab berdasar ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan". Jika terbukti mengalami penderitaan dan kerugian maka pelaku usaha harus menggantinya dengan bentuk penggantian rincian jumlah dana maupun penggantian suatu barang, pemeberian santunan maupun perawatan. Dalam hal ini konsumen diperbolehkan atau dibenarkan untuk menuntut pengganti kerugian kepada pihak yang dianggap bertanggung jawab terhadap usaha jasa cuci kendaraan tersebut yang merupakan pelaku usahanya.¹⁵ Hal ini menjelaskan bahwa ketika pelaku usaha menjanjikan suatu barang atau jasa maka konsumen harus mendapatkan berdasarkan dengan yang disebutkan oleh pelaku usaha, namun jika keadaan yang diterima berlaku sebaliknya, maka konsumen dapat mengajukan ganti rugi sebagai suatu bentuk konsekuensi yang akan diterima atas tindakan yang telah dilakukan.¹⁶

¹⁴ 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.

¹⁵ Mutiah, Aulia. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta, Pustaka Baru Press, 2018), 27.

¹⁶ Rokfa, A A., Tanda, A R P., dkk. "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash on Delivery pada Media E-Commerce", *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 6 No. 2 (2022): 168

3.2. Upaya Penyelesaian yang dapat dilakukan Konsumen pengguna Usaha Jasa Cuci Kendaraan yang merasa dirugikan

Menjalankan suatu usaha, tidak akan terlepas dari munculnya masalah yang terjadi. Dalam permasalahan diatas, terjadinya kegiatan usaha jasa cuci kendaraan yang dimana konsumen merasa dirugikan karena terdapat kehilangan barang yang ditinggalkan maupun kerusakan pada kendaraan ketika menggunakan jasa cuci kendaraan. Sedangkan pelaku usaha (perusahaan) merasa tidak melakukan kesalahan dan sudah menjalankan sesuai prosedur ketentuan dari perusahaan tersebut yang sudah disampaikan kepada konsumen sebelum melakukann proses pencucian kendaraan di usaha jasa cuci kendaraan tersebut. Dalam upaya penyelesaian permasalahan ganti kerugian antara pelaku usaha dengan konsumen biasanya beberapa dari keduanya merasa tidak puas dengan pemecahan permasalahan yang terjadi.

Karena masing-masing pihak merasa dipihak yang benar, baik dari konsumen maupun pelaku usaha sehingga menimbulkan konflik diantara keduanya (sengketa). Penyelesaian sengketa yang terjadi antara keduanya perlu dilaksanakan secepat mungkin guna menjaga hubungan yang sehat di antara kedua belah pihak. Sengketa timbul ketika seseorang merasa dirugikan oleh pihak lain dan menyampaikan keberatannya. Jika pihak yang dituduh merugikan tidak memberikan tanggapan yang memuaskan atau terjadi perbedaan pandangan, maka konflik tersebut dapat berkembang menjadi sengketa. Sengketa konsumen terjadi ketika satu pihaknya adalah konsumen. Terjadinya hal tersebut dapat memicu adanya sengketa atau selisih paham antara pelaku usaha dan konsumen.¹⁷ Peristiwa tersebut terjadi ketika adanya salah satu yang merasa dirugikan oleh pihak lainnya dan pihak yang dirugikan tidak mendapat tanggapan yang baik dari pihak yang merugikan.¹⁸ Dalam Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen dijelaskan pada intinya:

- 1) Konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan ketika merasa tidak diuntungkan dalam transaksi melalui lembaga perlindungan dan peradilan umum;
- 2) Penyelesaian konflik antara keduanya dapat diselesaikan melalui pengadilan jika keduanya telah sepakat untuk memilih jalur penyelesaian tersebut;
- 3) Penyelesaian secara kekeluargaan tidak memebaskan pelaku dari adanya tuntutan pidana atas setiap tindakan yang telah terjadi; dan
- 4) Jika para pihak telah sepakat untuk menempuh penyelesaian secara kekeluargaan, maka gugatan ke pengadilan hanya bisa diajukan apabila proses penyelesaian tersebut dinyatakan gagal oleh salah satu atau keduanya.

Ketika muncul konsumen pengguna usaha jasa cuci kendaraan yang merasa dirugikan namun tidak mendapatkan tanggapan baik, penyelesaian yang dapat diselesaikan melalui penyelesaian jalur kekeluargaan atau di luar Pengadilan (Non Litigasi) dan melalui jalur Pengadilan (Litigasi). Melalui penyelesaian secara kekeluargaan atau di luar Pengadilan (Non-Litigasi) ini, tidak sedikit masyarakat merasa lebih menghemat waktu serta biaya yang seharusnya dikeluarkan apabila menggunakan jalur pengadilan. Berdasarkan Pasal 47 UU Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa "Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan

¹⁷ Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Kencana, 2016), 21.

¹⁸ Effendi, Zulham. "Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia". *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains*, 12 No. 2 (2023): 336

diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.” Kemudian, pada pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa juga menyebutkan bahwa: “Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di Pengadilan Negeri.” Dalam upaya yang diselesaikan melalui jalur kekeluargaan ini adalah pilihan yang dilaksanakan oleh keduanya tanpa melalui jalur formal, dengan harapan mencapai kesepakatan yang memuaskan dan kesepakatan kedua belah pihak. Dalam menjalankan prosesnya bersifat tertutup dan rahasia, dengan tujuan supaya dapat menentukan ganti kerugian dan tindakan yang dapat dilakukan untuk mencegah kerugian lebih lanjut.¹⁹ Tentunya melalui jalur ini kedua belah pihak dapat mencapai solusi yang sudah disepakati bersama dengan proses hukum yang lebih sederhana serta mengedepankan keuntungan dari kedua pihak. Sehingga, dalam sengketa bisnis jenis penyelesaian ini menjadi pilihan yang lebih tepat terlebih jika setiap pihak ingin tetap menjaga nama baik dari usahanya masing-masing.

Sedangkan proses penyelesaian yang dilakukan melalui jalur Pengadilan (Litigasi), ialah suatu penyelesaian yang tentunya dilakukan melalui cara formal yang dilaksanakan di pengadilan untuk mendapatkan putusan hukum mengikat berdasarkan ketentuan Hakim. Hasil akhir yang dilakukan melalui jalur ini merupakan putusan yang memutuskan (*win-lose solution*).²⁰ Dalam penyelesaian dengan jalur Pengadilan ini biasanya membutuhkan biaya yang tidak sedikit untuk menyewa jasa advokat ataupun pengacara, perlunya melewati proses yang cukup panjang karena harus menjalani sesuai prosedur dan ketentuan di pengadilan, serta sifatnya terbuka sehingga dapat disaksikan oleh banyak orang yang tidak terlibat didalamnya, selain itu dalam penyelesaian melalui jalur Litigasi putusan pengadilan yang diputuskan dianggap tidak selalu dapat memecahkan masalah dan bahkan dapat memperburuk keadaan karena keterbatasan kemampuan hakim dalam menanganinya.

Banyak pihak yang bersengketa dalam dunia bisnis lebih memilih untuk menyelesaikan konflik melalui penyelesaian secara kekeluargaan. Hal ini dimaksudkan untuk menjamin tercapainya kemauan dari kedua pihak dengan tetap mengedepankan kenyamanan masing-masing sehingga keuntungan keduanya menjadi alasan utama pemilihan jalur penyelesaian tersebut khususnya pada konsumen yang mengalami kerugian akibat kelalaian saat menggunakan jasa cuci kendaraan. Ketentuan ini sesuai dengan Pasal 1 UUPK yang menjamin konsumen adalah pihak yang memiliki perlindungan hukum.

4. Kesimpulan

Konsumen yang mengalami kerugian pada usaha jasa cuci kendaraan dapat merujuk Pasal 19 UUPK yang mengatur bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab

¹⁹ Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha* (Jakarta, Jala Permata Aksara, 2021), 1-2

²⁰ Amiriani, Nurmaningsih. *Prinsip Transparansi Putusan Arbitrase: Studi Penyelesaian Sengketa Investasi Melalui ICSID dan Pengalaman Beberapa Negara*, (Yogyakarta: Genta Publishing, 2019). h. 40.

memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”, dan Pasal 62. Pelaku usaha jasa cuci kendaraan tentunya memiliki kewajiban bertanggung jawab baik melalui penggantian sejumlah dana maupun penggantian suatu barang, pemberian santunan maupun perawatan, apabila memang terbukti kelalaian yang terjadi merupakan kesalahan dari perusahaan (pelaku usaha) baik dilakukan oleh pekerja atau karyawan yang bekerja dalam perusahaan tersebut. Hal tersebut sesuai dengan prinsip tanggung jawab (*fault liability*) yang dimana pelaku usaha jasa cuci kendaraan dapat dimintai pertanggungjawaban apabila dapat dibuktikan secara hukum telah melakukan unsur kesalahan ataupun kelalaian yang merugikan konsumen. Kemudian pihak yang mengalami kerugian dalam pengguna usaha jasa cuci kendaraan dapat memilih beberapa jalur penyelesaian yaitu, dapat dilakukan melalui jalur kekeluargaan atau di luar Pengadilan (Non-Litigasi) maupun melalui jalur Pengadilan yakni (Litigasi). Adapun saran yang dapat disampaikan, agar dapat terciptanya keseimbangan hubungan hukum antara kedua pihak tersebut, sebaiknya sebagai pelaku usaha agar memiliki kesadaran untuk melakukan tanggung jawab penuh apabila terjadi hal yang merugikan dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen itu sendiri akibat dari terjadinya kelalaian perusahaan atau karyawan yang bekerja dalam perusahaan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Amiriani, Nurmaningsih. Prinsip Transparansi Putusan Arbitrase: Studi Penyelesaian Sengketa Investasi Melalui ICSID dan Pengalaman Beberapa Negara, (Yogyakarta: Genta Publishing, 2019).
- Djulaeka, & Rahayu, Devi. Buku Ajar Metode Penelitian Hukum (Surabaya, Scopindo Media Pustaka, 2021).
- Mutiah, Aulia. Hukum Perlindungan Konsumen (Yogyakarta, Pustaka Baru Press, 2018)
- Muhammad, Abdulkadir., Hukum Perusahaan Indonesia Cetakan ke-5 (E-Book), (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2021)
- Panjaitan, Hulman. Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha (Jakarta, Jala Permata Aksara, 2021).
- Rosmawati. Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta, Kencana, 2018).
- Zainal Asikin. Pengantar Hukum Perusahaan, Cetakan ke-1, (Jakarta: Kencana, 2016).
- Zulham. Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta, Kencana, 2016).

Jurnal:

- Ariani, I A., Kamil, M I., dan Zain, I I. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label dan Kasir Studi di Kota Mataram”. Unisar Recht Journal, 3 No. 3 (2024).
- Effendi, Zulham. “Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia”. Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains, 12 No. 2 (2023).

- Nasrullah dan Syahrullah. "Eksistensi Usaha Perseorangan Pasca Lahirnya UU Cipta Kerja", *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 6 No. 2 (2022).
- Nurmayanti, Rizky. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Car Wash Tidar 21 Auto Care & Variasi Di Kabupaten Pemalang." *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Jendral Soedirman*. (2015).
- Pramesuari Dewi, I., & Putra, M. "Analisis Hukum Terhadap Produk Kecantikan Handbody Dosis Tinggi Overclaim Perspektif Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Produsen". *Kertha Desa*, 13(8), (2025): 631-640.
- Revel, Richard. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Jasa Laundry di Denpasar Utara." *Jurnal Kertha Semaya* 7, No.7 (2019).
- Rokfa, A A., Tanda, A R P., dkk. "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery pada Media E-Commerce", *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 6 No. 2 (2022).
- 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).
- Suwandono, A., & Darodjat, R. "Peningkatan Pemahaman Hak-Hak Konsumen Dalam Mewujudkan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen" *PROFICIO*, 5(2), (2024): 144-148.
- Wahyudi, H. S. "Kewajiban Korposasi Terhadap Keterbukaan Informasi Perusahaan Bagi Perlindungan Konsumen di Indonesia". *Lex Privatum*, 9(3) (2021).

Peraturan Perundang-Undangan:

- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 43; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3812).
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138)