

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA PENCUCIAN MOBIL OLEH PERUSAHAAN ROS3 GROUP

Oleh :
Muhammad Praditama Putra¹ **Yennie Agustin M.R.**² **Kasmawati**³

Perlindungan konsumen merupakan bentuk perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak konsumen secara keseluruhan dari pemberi jasa atau pelaku usaha, sehingga tidak timbul permasalahan hukum setelah adanya proses kerjasama antara konsumen dan pelaku usaha. Permasalahan dalam penelitian ini adalah : Bagaimana hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam kaitannya dengan jasa pencucian mobil oleh Perusahaan ROS3 Group dan bagaimana tanggung jawab atas terjadinya pelanggaran oleh Perusahaan ROS3 Group sebagai pelaku usaha terhadap konsumen.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris atau normatif, dengan tipe penelitian yuridis normatif. Data dikumpulkan dengan prosedur studi kepustakaan, studi dokumen dan wawancara. Narasumber penelitian ini adalah Pelaku Usaha, Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia dan Konsumen. Analisis data dilakukan secara yuridis kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam kaitannya dengan jasa pencucian mobil oleh Perusahaan ROS3 Group adalah hubungan hukum hak dan kewajiban sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hak konsumen adalah memperoleh pelayanan yang baik dan mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kerusakan mobil yang dicuci, sedangkan kewajibannya adalah membayar sejumlah uang untuk membayar jasa pencucian mobil. Hak Perusahaan ROS3 Group adalah menerima pembayaran jasa pencucian mobil, sedangkan kewajibannya adalah memberikan pelayanan yang baik dan memberikan ganti rugi apabila terjadi kerusakan mobil yang dicuci. Pertanggungjawaban pelaku usaha, hak dan kewajiban bagi pelaku usaha serta konsumen dan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen telah diatur dalam UUPK, yaitu melalui upaya hukum pengadilan maupun upaya hukum luar pengadilan atau *alternative dispute resolutions* (alternatif penyelesaian sengketa).

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Pencucian Mobil

¹ Mahasiwa Bagian Hukum Keperdataan, Fakultas Hukum Universitas Lampung, Jl. Sumantri Brojonegoro Bandar Lampung 35145, email: mpraditama1717@gmail.com

² Dosen Fakultas Hukum Universitas Lampung, Jl. Sumantri Brojonegoro Bandar Lampung 35145, email: yennieagustin71@gmail.com

³ Dosen Fakultas Hukum Universitas Lampung, Jl. Sumantri Brojonegoro Bandar Lampung 35145, email: kasmawati.kukuh@gmail.com

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), bermaksud agar pelaku usaha tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen. Adanya UUPK beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang, dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar pelaku usaha. Kepastian hukum meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang atau jasa serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha.

Demikian pula halnya dengan konsumen Perusahaan ROS3 Group yang bergerak pada jasa pencucian mobil. Konsumen mendapatkan perlindungan atas peristiwa yang tidak diharapkan seperti aksesoris (karpet) mobil yang sering tertukar pada saat pencucian kendaraan sehingga sering terjadi *complain* (protes atau keberatan) oleh pelanggan kepada perusahaan ROS3 group, perusahaan ROS3 group juga akan melakukan penggantian seharga mobil jika dalam pekerjaan pencucian mobil saat mobil sedang dicuci menggunakan *hidrolik* dan terjatuh. Pesatnya industri penyedia barang dan/jasa di Provinsi Lampung khususnya Kota Bandar Lampung, telah melahirkan berbagai inovasi dalam pelaksanaan usaha adalah salah satu usaha Perusahaan ROS3 Group, sebagai penyedia jasa cucian mobil yang beralamat di Jalan Karel Sasuit Tubun Rawa Laut Bandar Lampung. Selain menyediakan pencucian mobil, juga menyediakan *caffe Shop* (wisata kuliner) agar pelanggan atau konsumen mendapatkan kenyamanan saat mencuci mobil, ROS3 juga menyediakan kartu pelanggan (*member card*) yang bertujuan untuk memberikan nilai atau potongan harga bagi konsumen yang ingin berlangganan secara tetap dibanding harga bayar jasa bagi konsumen yang tidak menjadi pelanggan tetap perusahaan ini.

Mengutamakan kepuasan dan kenyamanan konsumen maka perusahaan cucian mobil ROS3 ramai dikunjungi para pelanggan di Kota Bandar Lampung, cucian mobil ROS3 beroperasi sejak awal Tahun 2016, permasalahan atau kasus yang terjadi di cucian mobil ROS3 antara lain seperti mobil (kendaraan) yang akan keluar dan masuk tempat mencuci serempetan saat karyawan ROS3 group yang mengemudikannya dan peristiwa ini sering terjadi, peristiwa lainnya adalah aksesoris (karpet) mobil yang sering tertukar pada saat pencucian kendaraan sehingga sering terjadi *complain* (protes atau keberatan) oleh pelanggan kepada perusahaan ROS3 group, perusahaan ROS3 group juga akan melakukan penggantian seharga mobil jika dalam pekerjaan pencucian mobil saat mobil sedang dicuci menggunakan *hidrolik* dan terjatuh.

Spesifikasi lain dari perusahaan ROS3 Group adalah tersedianya *member card* (kartu berlangganan) mencuci kendaraan yang langsung mendapatkan potongan harga dibandingkan cucian mobil lain yang memberlakukan sistem cuci mobil (misalnya 10 kali cuci, gratis 1 kali), selain itu perusahaan ROS3 group menggunakan alat cuci

mobil (sabun dan pewangi) kualitas terbaik, dan kenyamanan ruang tunggu dengan dilengkapi fasilitas wifi (akses internet), ruang tunggu (berpendingin AC atau Non AC dengan ruang merokok), *caffè shop* yang menyediakan aneka macam kuliner dan aneka macam jenis minuman khususnya minuman jenis kopi yang saat ini sedang tren di kalangan masyarakat. Selain itu penyelesaian atas kasus-kasus yang menimpa pelanggan dimaksimalkan dengan cara mediasi dan kekeluargaan untuk mencari solusi terbaik dan tidak mengecewakan pelanggan perusahaan cucian mobil ROS3 group.

Perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum, oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak.⁴ Berdasarkan aspek hukumnya, aspek dalam hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum perdata. Beberapa kaidah berkaitan dengan aspek hukum perlindungan konsumen seperti yang termuat di dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPdt) yang paling banyak di gunakan atau berkaitan dengan asas-asas dan kaidah hukum mengenai hubungan dan masalah konsumen adalah Buku Ketiga tentang perikatan dan Buku Keempat tentang pembuktian dan kadaluarsa. Buku Ketiga memuat berbagai hubungan hukum konsumen, hubungan hukum itu Perikatan yang terjadi baik berdasarkan suatu perjanjian maupun yang lahirnya karena undang-undang (Pasal 1233 KUHPdt). Hubungan hukum konsumen itu adalah untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUHPdt).

Perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum perlindungan konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi konsumen.⁵ Hukum perlindungan konsumen sendiri memuat pengertian bahwa keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia (pelaku usaha) dan pengguna (konsumen) dalam kehidupan bermasyarakat.⁶

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen merupakan bagian dari hubungan hukum 2 (dua) pihak, maka harus juga dipahami bahwa adanya perbuatan hukum yang dilakukan oleh 2 (dua) pihak dan menimbulkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi kedua pihak (Timbal Balik).⁷ Selain itu peran lembaga perlindungan konsumen juga mesti dilihat dalam konteks menjalankan tugas dan fungsinya dalam melindungi kepentingan-kepentingan konsumen yang terabaikan, di Lampung

⁴ Shidarta, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, hlm. 19

⁵ AZ. Nasution, 1995. *Konsumen dan Konsumen; Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Cet-1*. Jakarta, Sinar Pustaka, hlm. 65.

⁶ AZ. Nasution, 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar Cet-2*, Jakarta, Diadit Media, hlm. 22.

⁷ Wahyu Sasongko, 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung, hlm. 119

saat ini terdapat Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Yayasan Lampung Bangkit (YLB) yang memiliki Lembaga Perlindungan Konsumen Lampung (LPKL).

Setiap pelaku usaha dibebani tanggung jawab atas perilaku yang tidak baik yang dapat merugikan konsumen. Pengenaan tanggung jawab terhadap pelaku usaha digantungkan pada jenis usaha atau bisnis yang digeluti. Bentuk dari tanggung jawab yang paling utama adalah ganti kerugian yang dapat berupa pengembalian uang, atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan. Dalam Bab VI UUPK diatur tentang tanggung jawab pelaku usaha, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Setiap subyek hukum diberi tanggung jawab menurut hukum, yang dalam hal-hal tertentu dapat dimintakan pertanggungjawaban di muka hukum dan pengadilan, bagi siapa pun yang melanggar ketentuan larangan dalam UUPK.

2. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Bagaimanakah hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam kaitannya dengan jasa pencucian mobil oleh Perusahaan ROS3 Group?
- b. Bagaimanakah tanggung jawab atas terjadinya pelanggaran oleh Perusahaan ROS3 Group sebagai pelaku usaha terhadap konsumen?

B. METODE PENELITIAN HUKUM

Jenis penelitian yang digunakan adalah normatif-empiris dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan masalah dilakukan dengan pendekatan normatif-terapan. Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan dan studi lapangan. Pengolahan data dilakukan dengan tahapan editing, klasifikasi dan sistematisasi data. Data selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hubungan Hukum Pelaku Usaha Dan Konsumen Dalam Kaitannya Dengan Jasa Pencucian Mobil Oleh Perusahaan ROS3 Group

Setiap masyarakat yang menggunakan jasa pencucian mobil pada Perusahaan Ros3 Group pada dasarnya merupakan konsumen, sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 1 angka (2) UUPK yang menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk lain dan tidak untuk diperdagangkan. Perusahaan Ros3 Group dalam konteks ini merupakan pelaku usaha, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 angka (3) UUPK, yang menyatakan 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.

Hubungan hukum antara pelaku usaha dalam hal ini adalah Perusahaan Ros3 Group dan masyarakat yang mencuci mobil selaku konsumen, terjadi sejak konsumen menyerahkan mobilnya untuk dicuci. Hubungan hukum menimbulkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak. Hubungan hukum tersebut secara lebih khusus berbentuk adanya hak dan kewajiban para pihak, di mana konsumen memiliki dan berhak menuntut hak-haknya setelah menunaikan kewajibannya pada Perusahaan Ros3 Group. Adapun hak-hak Perusahaan Ros3 Group sebagai pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK, sebagai berikut :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang/ jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban Perusahaan Ros3 Group sebagai pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 UUPK, sebagai berikut :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Hubungan hukum secara perdata menimbulkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak dan apabila ada salah satu pihak lalai dalam memenuhi kewajibannya untuk memberikan sesuatu, berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai perjanjian tersebut, maka dapat terjadi perbuatan ingkar janji. Hal ini diatur dalam Pasal 1245 KUHPdt bahwa perbuatan ingkar janji penjual atau penyelenggara jasa ini

memberikan hak pada pihak lain (konsumen) untuk menggugat ganti rugi berupa biaya, kerugian dan bunga.

Konsumen memiliki dan berhak menuntut hak-haknya sebagaimana diatur dalam Pasal 8 UUPK sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sesuai dengan ketentuan di atas maka konsumen pada dasarnya berhak atas jaminan perlindungan mengenai keamanan, kenyamanan dan keselamatan yang diberikan Perusahaan Ros3 Group kepada konsumen. Sesuai dengan UUPK, kedudukan masyarakat yang mencuci mobil adalah sebagai konsumen dan Perusahaan Ros3 Group dalam hal ini berkedudukan sebagai pelaku usaha. Implikasinya adalah Perusahaan Ros3 Group selaku pelaku usaha harus memberikan pelayanan terbaiknya kepada konsumen. Apabila hal tersebut tidak dilaksanakan maka konsumen berhak menuntut ganti rugi.

2. Tanggung Jawab Atas Terjadinya Pelanggaran oleh Perusahaan ROS3 Group Sebagai Pelaku Usaha terhadap Konsumen

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen didasarkan pada prinsip-prinsip tanggungjawab dalam hukum. Pada umumnya prinsip tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan. Prinsip ini dapat diterima karena adalah adil bagi produsen yang berbuat salah untuk mengganti kerugian yang diderita konsumen. Manfaat pembuktian terbalik dalam penyelesaian sengketa konsumen memberikan perlindungan kepada konsumen yang dalam kenyataannya menempati posisi ekonomi yang lebih rendah daripada pelaku usaha. Di samping itu, pembebanan tanggungjawab kepada pelaku usaha dapat lebih menumbuhkan kesadarannya atas produk yang dihasilkannya serta dapat menghindari terjadinya kesengajaan atau kealpaan dalam produksi barang atau jasa. Perlindungan hukum bila dijelaskan

harfiah dapat menimbulkan banyak persepsi. Sebelum mengurai perlindungan hukum dalam makna yang sebenarnya dalam ilmu hukum, menarik pula untuk mengurai sedikit mengenai pengertian-pengertian yang dapat timbul dari penggunaan istilah perlindungan hukum, yakni Perlindungan hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak cederai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu.⁸

Setiap pelaku usaha dibebani tanggung jawab atas perilaku yang tidak baik yang dapat merugikan konsumen. Pengenaan tanggung jawab terhadap pelaku usaha digantungkan pada jenis usaha atau bisnis yang digeluti. Bentuk dari tanggung jawab yang paling utama adalah ganti kerugian yang dapat berupa pengembalian uang, atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan.

Menurut ketentuan Pasal 19 UUPK, sebagai berikut :

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan ketentuan pasal di atas maka diketahui bahwa setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab dengan cara memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ruang penyelesaian sengketa secara khusus oleh UUPK 1999 memberikan berbagai manfaat bagi berbagai kalangan, Manfaat bagi konsumen yaitu :

- a. Mendapat ganti rugi atas kerugian yang diderita;

⁸ Sudaryatmo, et. al., 2003. *Konsumen Menggugat*, Pramedia, Jakarta, hlm. 35-36.

- b. Melindungi konsumen lain agar tidak mengalami kerugian yang sama, karena satu orang mengadu maka sejumlah orang lainnya akan dapat tertolong. complain yang diajukan konsumen melalui ruang publik dan mendapat liputan media massa akan menjadi mendorong tanggapan yang lebih positif kalangan pelaku usaha;
- c. Menunjukkan sikap kepada masyarakat pelaku usaha lebih memperhatikan kepentingan konsumen.

Penyelesaian sengketa dan tanggung jawab pelaku usaha khususnya Perusahaan ROS3 Group, mengedepankan tanggung jawab perusahaan dengan melalui pemberian ganti rugi terhadap barang dan/atau jasa yang berada dibawah tanggungjawab dan penguasaannya, selain itu penyelesaian permasalahan juga dilakukan dengan jalan mediasi antara pelaku usaha dan konsumen sehingga tercapai kesepakatan penyelesaian sengketa yang memenuhi rasa keadilan bagi kedua belah pihak. Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab dengan cara memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelaku usaha yang bergerak dibidang jasa pencucian mobil, harus memahami bagaimana menjalankan usaha dan menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang muncul dalam perjalanan usahanya, pemahaman pelaku usaha Perusahaan ROS3 Group terkait perlindungan konsumen khususnya tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini sesuai dengan Pasal 20 UUPK menyebutkan, “Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut”.Pasal 21 Ayat (1) UUPK menyebutkan Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri. Pasal 21 Ayat (2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22 UUPK menyebutkan “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian”. Pasal 23, Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Selanjutnya Pasal 24 UUPK menyebutkan bahwa :

- a. Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi/gugatan konsumen apabila

- 1) Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut.
 - 2) pelaku usaha lain, didalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- b. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut

Pasal 25 UUPK menyebutkan bahwa :

- a. Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- b. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut.
 - 1) Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan.
 - 2) Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26 UUPK menyebutkan “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan”.

Pasal 27 UUPK menyebutkan Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dan tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila :

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan.
- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari.
- c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang.
- d. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen.
- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewat jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 28 UUPK menyebutkan “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha”. Penyelesaian sengketa yang ditempuh melalui proses mediasi yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen atau pelanggan, agar keputusannya dapat sesuai dengan harapan bersama, permasalahan yang diselesaikan melalui proses mediasi oleh pelaku usaha dan konsumen, menghasilkan keputusan atau kesepakatan, apabila permasalahan muncul saat telah dilaksanakan serah terima kendaraan dari konsumen ke pelaku usaha, maka menjadi tanggung jawab Perusahaan ROS3 Group sebagai pelaku usaha untuk memperbaikinya atau melakukan pembiayaan terhadap perbaikan kendaraan.

D. KESIMPULAN

1. Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam kaitannya dengan jasa pencucian mobil oleh Perusahaan ROS3 Group merupakan hubungan hukum yang mana kedua belah pihak terikat dengan hak dan kewajiban sebagaimana diatur dalam UUPK. Hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Konsumen diwajibkan untuk membayar sejumlah uang untuk membayar jasa pencucian mobil, sedangkan pihak Perusahaan ROS3 Group berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.
2. Pertanggungjawaban pelaku usaha, hak dan kewajiban bagi pelaku usaha serta konsumen dan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen telah diatur dalam Hukum Perlindungan Konsumen, khususnya mengenai UU Perlindungan Konsumen, yang terdapat 2 (dua) jalan penyelesaian baik melalui upaya hukum pengadilan maupun upaya hukum luar pengadilan atau *alternatife dispute resolutions* (alternatife penyelesaian sengketa), Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Perusahaan ROS3 Group adalah dengan melakukan penggantian terhadap kerusakan kendaraan yang terjadi dalam lingkup pengerjaan sebelum diserahkan kepada pemilik kendaraan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

Nasution, AZ. 1995. *Konsumen dan Konsumen; Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Cet-1*. Sinar Pustaka, Jakarta.

----- . *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar Cet-2*, Diadit Media, Jakarta.

Sasongko, Wahyu. 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung

Shidarta, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta

Sudaryatmo, et. al., 2003. *Konsumen Menggugat*, Pramedia, Jakarta