

**PRAKTIK TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA *CAR WASH*
TERHADAP BARANG MILIK KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG -
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM (STUDI DI *CAR WASH* MALANG)**

SKRIPSI

Oleh:

Muhammad Khoirul Umam

NIM: 13220035



**JURUSAN HUKUM BISNIS SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2018**

**PRAKTIK TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA *CAR WASH*
TERHADAP BARANG MILIK KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG -
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
DAN HUKUM ISLAM (STUDI DI *CAR WASH* MALANG)**

SKRIPSI

Ditujukan kepada

Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Strata Satu Sarjana
Hukum (SH)

Oleh:

MUHAMMAD KHOIRUL UMAM
NIM: 13220035



**JURUSAN HUKUM BISNIS SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PRAKTIK TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA *CAR WASH* TERHADAP BARANG MILIK KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM (STUDI DI *CAR WASH* MALANG)

benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindah data orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar. Jika dikemudian hari terbukti disusun orang lain, ada penjiplakan, duplikasi, atau memindah data orang lain, baik secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang saya peroleh karenanya batal demi hukum.

Malang, 25 Mei 2018

Penulis,



Muhammad Khoirul Umam
NIM 13220035

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Muhammad Khoirul Umam NIM:1322035 Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

PRAKTIK TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA CAR WASH TERHADAP BARANG MILIK KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM (STUDI DI CAR WASH MALANG)

maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

Malang, 25 Mei 2018

Mengetahui
Ketua Jurusan
Hukum Bisnis Syariah

Dosen Pembimbing,



Dr. Fakhruddin, M.HI
NIP. 19740819 200003 1 002

Dr. Khoirul Hidayah, M.H
NIP. 19780524 200912 2 003

BUKTI KONSULTASI

Nama : Muhammad khoirul umam
 NIM : 13220035
 Jurusan : Hukum Bisnis Syariah
 Dosen Pembimbing : Dr. Khoirul Hidayah M.H
 Judul Skripsi : Praktik Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Car Wash*
 Terhadap Barang Milik Konsumen Ditinjau Dari
 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
 Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam (Studi
 Di *Car Wash* Malang)

No	Hari / Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	Kamis, 1 Maret 2018	Bimbingan Proposal	1.
2	Rabu, 7 Maret 2018	Revisi Proposal dan ACC	2.
3	Senin, 19 Maret 2018	BAB I dan BAB II	3.
4	Senin, 26 Maret 2018	Revisi BAB I, II	4.
5	Selasa, 10 April 2018	BAB III	5.
6	Selasa, 17 April 2018	Revisi BAB III	6.
7	Rabu, 9 Mei 2018	BAB IV, V	7.
8	Kamis, 17 Mei 2018	Revisi BAB IV, V	8.
9	Kamis, 24 Mei 2018	ACC Bab I, II, III, IV dan V	9.
10	Jumat, 25 Mei 2018	Abstrak	10.

Malang, 25 Mei 2018

Mengetahui,

a.n. Dekan

Ketua Jurusan Hukum Bisnis

Syariah



Dr. Fakhruddin, M.HI.

NIP. 19740819 200003 1 002

PENGESAHAN SKRIPSI

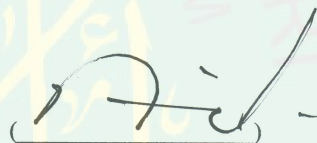
Dewan Penguji Skripsi saudara Muhammad khoirul umam, NIM 13220035, mahasiswa Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

PRAKTIK TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA CAR WASH TERHADAP BARANG MILIK KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM (STUDI DI CAR WASH MALANG)

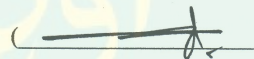
Telah dinyatakan lulus dengan nilai ...

Dengan Penguji:

1. Dr. Noer Yasin, M. HI
NIP. 19611118 200003 1 001


Ketua

2. Dr. Khoirul Hidayah, M.H
NIP. 19780524 200912 2 003


Sekretaris

3. Dr. Suwandi, MH
NIP. 19610415 200003 1 001


Penguji Utama

Malang, 8 Juni 2018

Dekan,



Dr. Saifulah, S.H., M.Hum.

NIP. 19651206 200003 1 001

MOTTO
CERDAS, JUJUR DAN AMANAH ADALAH BEKAL TERKUAT
UNTUK MENUJU KESUKSESAN.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat-Nya lah penulis bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Praktik Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Car Wash* Terhadap Barang Milik Konsumen Ditinjau Dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam (Studi Di *Car Wash* Malang)”**. Skripsi ini diajukan guna untuk menyelesaikan persyaratan Sarjana Strata 1 (S1).

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa. Khususnya dalam penambahan informasi bagi mahasiswa dan bermanfaat untuk pengembangan wawasan dan peningkatan ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa terdapat banyak pihak yang turut serta membantu dalam proses penulisan skripsi ini. Untuk itu, kepada seluruh pihak yang selama ini telah banyak membantu, penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Ucapan terima kasih secara khusus penyusun sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Abd Haris, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Saifullah, SH., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhruddin, M.HI., selaku Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dr. Khoirul Hidayah MH., selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih banyak penulis haturkan atas waktu yang beliau luangkan untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Segenap dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan pelajaran, mendidik, membimbing, serta mengamalkan ilmunya dengan ikhlas, semoga ilmu yang disampaikan bermanfaat dan berguna bagi penulis untuk tugas dan tanggung jawab selanjutnya.
6. Seluruh staf administrasi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah banyak membantu dalam pelayanan akademik selama menimba ilmu.
7. Ayah tercinta Moch Yasin dan Ibu Bunda tersayang Mujayana yang telah banyak memberikan perhatian, nasihat, doa, dan dukungan baik moril, maupun materil.

8. Segenap keluarga dan saudara kakak saya Moch Tirono selaku dosen fisika UIN Malang, Kholis juwariyah, Wahib achmadi, yang selalu menggembleng saya agar untuk menuntaskan tugas akademik ini.
9. Segenap pemilik dan tanggung jawab *car wash* amanah dan *car wash* magnum yang telah meluangkan waktu kepada penulis untuk memberikan informasi dan pendapat tentang praktik tanggung jawab pelaku usaha jasa *car wash* terhadap barang milik konsumen (studi di *car was* malang).
10. Serta teman-temanku angkatan 2013, fajrul falah, miqdad, egal, hasrul, chizam, fida, desi rahmawati (ponorogo), dan teman – teman fakultas syariah semuanya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Yang telah membantu dalam menulis skripsi ini.

Penulis berharap semoga segala kebaikan dicatat dan mendapat balasan yang sempurna oleh Allah SWT. Selanjutnya, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 25 Mei 2018

Penulis,

Muhammad Khoirul Umam

NIM: 13220035

PEDOMAN TRANSLITERASI

Dalam karya ilmiah ini, terdapat beberapa istilah atau kalimat yang berasal dari bahasa arab, namun ditulis dalam bahasa latin. Adapun penulisannya berdasarkan kaidah berikut¹:

A. Konsonan

ا	= tidak dilambangkan	ض	= dl
ب	= b	ط	= th
ت	= t	ظ	= dh
ث	= ts	ع	= ‘ (koma menghadap keatas)
ج	= j	غ	= gh
ح	= h	ف	= f
خ	= kh	ق	= q
د	= d	ك	= k
ذ	= dz	ل	= l
ر	= r	م	= m
ز	= z	ن	= n
س	= s	و	= w
ش	= sy	ه	= h
ص	= sh	ي	= y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau

¹ Berdasarkan Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Syariah. Tim Dosen Fakultas Syariah UIN Maliki Malang, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Malang: Fakultas Syariah UIN Maliki, 2012), h. 73-76.

akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma (‘) untuk mengganti lambang “ع”.

B. *Vocal, Panjang dan Diftong*

Vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlommah* dengan “u”. Sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang = â, misalnya قال menjadi qâla

Vokal (i) panjang = î, misalnya قيل menjadi qîla

Vokal (u) panjang = û, misalnya دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya’ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “î” melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya’ nisbat diakhirnya. Begitu juga dengan suara diftong, wawu dan ya’ setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”.

Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = لو misalnya قول menjadi qawlun

Diftong (ay) = بى misalnya خير menjadi khayrun

C. *Ta’Marbûthah*

Ta’Marbûthah(ة) ditransliterasikan dengan “t” jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila *ta’ marbûthah* tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya الرسالة للمدرسة menjadi *al-risalah al-mudarrisah*, atau apabila berada ditengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf*

ilayh, maka ditransliterasikan dengan menggunakan *t* yang disambungkan dengan kalimat berikutnya.

D. Kata Sandang dan lafadh al-Jalâlah

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan.

E. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
ملخص البحث	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat penelitian	5
E. Definisi operasional	6
F. Sistematika Penulisan	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian terdahulu	10
B. Kerangka Teori	16
1. Definisi konsumen	16
a) Macam- Macam konsumen	17
b) Dasar perlindungan konsumen	18
c) Hak dan kewajiban konsumen	21
2. Kewajiban pelaku usaha	22
a) berbagai larangan pelaku usaha	24
3. Keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen	30
4. Pengertian prinsip tanggung jawab	32
5. Prinsip tanggung jawab dalam UUPK	36
6. Prinsip tanggung jawab dalam hukum islam	43
7. Macam-macam tanggung jawab dalam islam	46
a) Tanggung jawab terhadap diri sendiri	46
b) Tanggung jawab terhadap keluarga	46
c) Tanggung jawab terhadap masyarakat	47
d) Tanggung jawab terhadap lingkungan	48
e) Tanggung jawab terhadap tuhan	49

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian	52
B. Pendekatan penelitian	52
C. Lokasi Penelitian.....	53
D. Jenis dan sumber data	53

E. Metode pengumpulan data	54
F. Metode pengolahan data	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Praktik Tanggung Jawab Terhadap Barang Milik Konsumen di <i>Car Wash</i> Malang.....	58
1. <i>Car wash</i> Amanah	59
2. <i>Car wash</i> Magnum	63
b. Tinjauan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap barang milik konsumen di <i>Car Wash</i> malang.....	73
c. Tinjauan hukum islam terhadap tanggung jawab pemilik usaha jasa <i>car wash</i> Terhadap barang milik konsumen di <i>car</i> <i>wash</i> malang.....	76

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	82
B. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DOKUMENTASI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Perbandingan penelitian terdahulu.....	14
Tabel 1.2 : Masalah Car Wash dengan konsumen.....	70
Tabel 1.3 : Tabel ganti rugi pemilik Car Wash terhadap konsumen	72



ABSTRAK

Muhammad Khoirul Umam , 13220035 **Praktik Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Car Wash* Terhadap Barang Milik Konsumen Tinjauan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam (Studi Di *Car Wash* Malang).** Skripsi, Jurusan Hukum Bisnis Syari'ah, Fakultas Syari'ah, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
Pembimbing : Dr. Khoirul Hidayah, M.H.,

Kata Kunci : Tanggung Jawab, Konsumen, Pelaku Usaha, *Car wash*, Hukum Islam

Selain bertujuan untuk bisnis atau mencari keuntungan demi kelangsungan hidup seharusnya pengusaha *car wash* juga memberikan kepuasan terhadap konsumen. Fakta yang sering ditemukan yaitu konsumen sering merasa dirugikan dalam pelayanan. Contohnya sering kehilangan barang yang ada di dalam bagasi maupun jok kendaraan. seperti alat-alat kunci kendaraan, uang, dan lain-lain dan juga kesalahan dalam pemasangan karpet atau barang belum dimasukkan ke dalam jok atau bagasi kendaraan. Padahal hal tersebut merupakan bagian dari tanggung jawab pengusaha *car wash* seperti yang tertuang dalam undang – undang perlindungan konsumen dan hukum islam.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui praktik tanggung jawab pemilik *car wash* terhadap barang milik konsumen di *car wash* Malang, mengetahui Tinjauan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 perlindungan konsumen terhadap barang milik konsumen di *car wash* malang, mengetahui tinjauan hukum Islam terhadap tanggung jawab pemilik *car wash* terhadap barang milik konsumen di *car wash* malang.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *yuridis empiris* yang disebut juga dengan penelitian *field research*, dikarenakan penelitian menekankan pada data lapangan sebagai obyek yang diteliti. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan fenomenologis dengan metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktik tanggung jawab terhadap barang milik konsumen di *car wash* malang sudah cukup memberikan solusi pada setiap kejadian kehilangan dan kurang bersihnya pencucian kendaraan yang ada, berdasarkan tinjauan Undang–undang perlindungan konsumen sangat melindungi para konsumen, dan berdasarkan tinjauan hukum islam memberikan banyak perlindungan konsumen sehingga pemilik atau karyawan *car wash* berhati – hati dalam melakukan pencucian agar tidak ada problem.

ABSTRACT

Muhammad, Khoirul Umam, 13220035, 2018. The responsibility practice of a car wash entrepreneur toward consumer's goods at car wash. Thesis. Department of Islamic Business Law, Faculty of Shari'ah, the State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang Supervisor: Dr. Khoirul Hidayah., M. H.

Keywords: Responsibility, Customer, Bussinesmen, Car wash, Islamic Law

Not only considering about the business advantages and about a need of fulfilling their everyday life, but the entrepreneurs of car-wash also should take a good consideration toward the consumers's satisfaction. In fact, the common phenomenon showed that the consumers often felt dissatisfied in the context of service. For example, the many consumers lost their goods in the car baggage or in the cycle saddle such as service keys, money and etc. and also in the case of forgetting to put the carpet into the car or returning other goods into the saddle even though those things are the responsibility of the car washer such as written in the policy of protection based on the Islamic Law.

This research is aimed to examine the responsibility practice of the car-wash entrepreneur toward the consumers' good in car-wash Malang, Examines the policy of protection (number 8th 1999) toward the protection of consumers' good and Examines the Islamic law toward the responsibility of the car-wash entrepreneur to the consumers' goods.

This research is a juridical empiric research which also commonly known as field research because this research focuses on the field data as the subject in this research. This research uses phenomenological approach and the data is analyzed by using descriptive analysis method.

The findings represented that the responsibility practice toward the consumers' goods in car-wash Malang had given solutions to the common phenomenon. Based on the policy of consumer's good protection, the consumer felt to be really protected. And based on the Islamic law, the car wash entrepreneur had really protected the consumers so that the car-washers or the employees had carefully done their jobs to avoid trouble.

مستخلص البحث

محمد خير الأمم. 13220035. تطبيق مسؤولية عمّال الخدمة لمغسلة السيارة على بضائع المستهلك بالنظرة إلى القانون رقم 8 عام 1999 و الحكم الإسلامي (دراسة الحالة في مغسلة السيارة بمالانق). البحث الجامعي. قسم حكم التجارة الشريعة. كلية الشريعة. جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانق.
المشرفة: الدكتورة خير الهداية الماجستير.

الكلمات الرئيسية: مسؤولية، مستهلك، عمّال، مغسلة السيارة، الحكم الإسلامي

أهداف مغسلة السيارة هي لتحصل الربح من المستهلك الذي يغسل مركبه. بجانب أهدافه لتحصل الربح فينبغي له أن يعطي الإقتناع للمستهلك. في الواقع، هناك المشكلة الكثيرة يعنى يشعر المستهلك بالخسر بسبب الخدمة القبيحة. المثال عادة ضاع البضائع في حقيبة المركب مثل أدوات المركب. مع أنّ تلك الأدوات واحد من المسؤولية مغسلة السيارة كما كتب في القانون عن رعاية المستهلك و الحكم الإسلامي. أهداف هذا البحث لمعرفة تطبيق مسؤولية العمّال لمغسلة السيارة بمالانق. ومعرفة نظرة القانون رقم 8 عام 1999 رعاية المستهلك عن بضائعه. و معرفة الحكم الإسلامي عن مسؤولية العمّال لمغسلة السيارة
هذا البحث هو من نوع البحث القانوني التجريبي. و هو تسمى بالبحث الميداني لأنه يؤكد إلى البيانات الميدانية كموضوع البحث. أما النهج المستخدم يعنى النهج الظاهري. و استخدم هذا البحث طريقة تحليل البيانات الوصفي.
و أما الحصيل من البحث يدل على أنّ تطبيق مسؤولية العمّال إلى بضائع المستهلك في مالانق يكون كافيا بإعطاء مغسلة السيارة الحلول لكل الإضاعة. بالنظرة إلى القانون عن رعاية المستهلك و كذلك في الحكم الإسلامي. حتى مغسلة السيارة تقام بالحدز في الغسل لاجتناب المشاكل.



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari.²

Seiring dengan perkembangan transportasi banyak pengaruh dalam pertumbuhan ekonomi, sehingga pengaruh tersebut dapat membuat lapangan kerja baru yang biasa dikenal dengan usaha swasta. maka usaha swasta melihat peluang untuk membangun usaha sendiri dengan membuka pelayanan jasa bengkel, cuci kendaraan dan asesoris kendaraan.

² <https://id.wikipedia.org/wiki/Transportasi>. Diakses pada tanggal 10 November 2017.

Peluang usaha ini adalah salah satu usaha yang relatif dengan melihat keadaan di sekitar kita seperti di Malang. Malang merupakan tempat yang cocok dalam hal pemutaran uang yang ada di Malang, karena dikenal sebagai kampung mahasiswa yang dijadikan pasar dalam pertumbuhan ekonomi. Beberapa usaha yang dibuka untuk kendaraan antara lain: bengkel modifikasi, bengkel service, cuci mobil dan motor, dan lain-lain, salah satu bentuk kegiatan usaha di bidang jasa adalah jasa cuci mobil atau yang sering kita kenal dengan sebutan *car wash*, pemilik perusahaan *car wash* berperan sebagai pelaku usaha dan yang mempunyai kendaraan sebagai konsumen. Membuka usaha *car wash* merupakan salah satu usaha yang menguntungkan sekaligus menyenangkan bagi orang yang mempunyai hobi mobil, selain jumlah kendaraan akhir-akhir ini semakin banyak karena permintaan konsumen yang meningkat dan juga tersedianya mobil-mobil baru dengan harga cukup murah.

Dari banyaknya pengguna mobil dan diiringi harga yang cukup murah yang menjadi dasar bagi pengusaha untuk membuka usaha yang sekarang ini, bertempat di Malang dijadikan tempat usaha pencucian kendaraan. Menurut data di lapangan lebih dari 30 kendaraan masuk dalam pencucian sehingga mendapat keuntungan yang besar.³

Tujuan usaha *car wash* tentu saja untuk mencari keuntungan, pengusaha *car wash* akan mendapatkan keuntungan dari konsumen yang mencuci kendaraan dan tentunya konsumen juga ingin mendapatkan pelayanan yang baik pula dari pelaku usaha tersebut. Selain bertujuan untuk bisnis atau mencari untung demi

³ Putra dan wawan, Wawancara *Car Wash* magnum dan *car wash* amanah, (malang) 16 Maret 2018.

kelangsungan hidup perusahaan, pengusaha *car wash* seharusnya juga berusaha memberikan kepuasan terhadap konsumen dan bukan hanya memprioritaskan keuntungan semata.

Di dalam Al-Quran telah disebutkan ayat membahas mengenai perintah untuk bertanggung jawab dalam setiap perbuatan dalam surat Al isra ayat 36 yang berbunyi :

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا (٣٦)

Artinya. Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungan jawabnya (Qs . Al isra 36)

Pada fakta yang ada sering terjadi permasalahan yang mengakibatkan konsumen sering merasa dirugikan dalam pelayanan, menurut konsumen kurang memuaskan terlebih lagi barang yang ada di dalam bagasi maupun jok kendaraan sering kehilangan seperti alat-alat, uang, jam tangan, handphone, kunci kendaraan, sering salah dalam pemasangan karpet, kurang bersihnya waktu saat mencuci kendaraan atau barang belum dimasukan kedalam jok atau bagasi kendaraan.

Dari kasus yang penulis temukan, persoalan – persoalan seperti dua orang pegawai jasa *car wash* yang mencuri *handphone* milik konsumen saat mencuci mobilnya di suatu jasa cuci mobil. Kedua pelaku telah dipenjarakan berdasarkan barang bukti yang otentik.⁴ Dengan adanya kasus ini peneliti ingin melakukan penelitian jasa *car wash* yang berada di malang. pertanggung jawaban

⁴ <http://jambi.tribunnews.com> 06/01/2018.

dari pelaku usaha *car wash* yaitu akan bertanggung jawab kepada konsumen jika konsumen merasa dirugikan seperti halnya pada kasus yang di sebutkan tadi. Seperti ganti rugi jika konsumen waktu saat mencuci kendaraan kurang memuaskan (kurang bersih) saat pencucian maka yang dilakukan adalah pencucian kembali dengan gratis, dan jika barang milik konsumen kehilangan waktu saat cuci kendaraan di tempat *car wash* maka yang dilakukan oleh pengusaha *car wash* yaitu akan mengganti sesuai dengan barang yang hilang yang di keluhkan oleh konsumen. Sehingga konsumen merasa senang terhadap pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pengusaha *car wash*.

Dari uraian latar belakang diatas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **Praktik Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Car Wash* Terhadap Barang Milik Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam (Studi Di *Car Wash* Malang).**

B. RUMUSAN MASALAH

Dari uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik tanggung jawab pemilik *car wash* terhadap barang milik konsumen di *car wash* Malang ?
2. Bagaimana tinjauan UU Nomor 8 Tahun 1999 perlindungan konsumen terhadap barang milik konsumen di *car wash* malang ?
3. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap tanggung jawab pemilik *car wash* terhadap barang milik konsumen di *car wash* malang ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Dari Rumusan Masalah diatas memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui praktik tanggung jawab pemilik *car wash* terhadap barang milik konsumen di *car wash* Malang.
2. Untuk mengetahui tinjauan UU Nomor 8 Tahun1999 perlindungan konsumen terhadap barang-barang konsumen di *car wash* Malang.
3. Untuk mengetahui tinjauan hukum Islam terhadap tanggung jawab pemilik *car wash* terhadap barang milik konsumen di *car wash* Malang.

D. MANFAAT PENELITIAN

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat di peroleh manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis.

Kita dapat menambah pengetahuan terhadap tanggung jawab pelayanan jasa *car wash* melihat dari UUD perlindungan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan rujukan bagi mahasiswa yang ingin mengkaji jauh tentang perlindungan konsumen dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi modern.

E. DEFINISI OPERASIONAL

1. Tanggung Jawab

Di dalam kamus besar bahasa Indonesia tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya).

Pengertian pelaku usaha dalam hukum positif Indonesia dapat di jumpai dalam Pasal 1 butir 3 UUPK 1999, yang menjelaskan : “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.”

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan tanggung jawab adalah keadaan dimana wajib menanggung segala sesuatu, sehingga berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.

2. Pelaku Usaha

Pelaku usaha dalam hukum positif Indonesia dapat di jumpai dalam Pasal 1 butir 3 UUPK 1999, yang menjelaskan : “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.”

Jadi 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.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam sebuah penelitian, metode penelitian merupakan sistem kerja yang harus dilaksanakan, karena metode penelitian merupakan hal yang sangat penting untuk menentukan langkah langkah kerja guna tercapainya tujuan penelitian. Selain itu metode penelitian merupakan suatu penyelidikan dengan menggunakan cara-cara yang telah ditentukan untuk mendapatkan suatu kebenaran yang telah ditentukan untuk mendapatkan suatu kebenaran yang nantinya dapat dipertanggungjawabkan oleh peneliti.⁵ Supaya diperoleh hasil

⁵ Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: PT Prasetya Widya Pratama, 2004), hal 4.

maksimal maka diperlukan suatu metode penelitian yang sesuai dengan tema pembahasan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka metode penelitian yang digunakan dalam karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

BAB I : Merupakan pendahuluan. Bab ini terdiri dari elemen dasar penelitian ini, antara lain latar belakang masalah yang memberikan landasan berfikir pentingnya penelitian dan ulasan mengenai judul yang dipilih dalam penelitian, selanjutnya mengulas tentang rumusan masalah mengenai spesifikasi penelitian yang akan dilakukan, tujuan penelitian mengenai tujuan yang akan dicapai dalam penelitian, yang dirangkaikan dengan manfaat penelitian, metode penelitian dan teknik penulisan, tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Merupakan kajian teori, dalam bab ini akan membahas tentang definisi konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, tanggung jawab, tanggung jawab dalam hukum islam. Dalam bab ini disesuaikan dengan permasalahan yang sedang diteliti agar nantinya bisa digunakan sebagai bahan analisis untuk menjelaskan data yang diperoleh.

BAB III : Adalah bagian yang menjelaskan tentang metode penelitian. Dalam bab ini akan dibahas tentang tata cara penelitian yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari jenis penelitian yaitu menggunakan jenis penelitian empiris, pendekatan penelitian yang disesuaikan dengan jenis penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data untuk menemukan jawaban dalam penelitian yang dilakukan.

BAB IV : Berisikan tentang paparan hasil penelitian. Yang berisi tentang paparan data, analisis data tentang praktik tanggung jawab pelaku usaha jasa *car wash* terhadap barang milik konsumen dalam tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan tinjauan hukum islam. Paparan hasil peneliti ini dikaji untuk melihat seberapa hasil yang dilakukan jasa *car wash* amanah dan jasa *car wash* magnum untuk melakukan tanggung jawab terhadap barang milik konsumen sehingga nyaman dihati konsumen dan masyarakat.

BAB V : Adalah penutup, Pada bab ini berisi mengenai sebuah kesimpulan dari penelitian yang berdasarkan seluruh hasil kajian penulis dari bab awal sampai akhir dan diakhiri dengan saran-saran agar di *car wash* amanah dan *car wash* magnum bisa memberikan tanggung jawab terhadap barang milik konsumen dalam tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan tinjauan hukum islam.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

a) PENELITIAN TERDAHULU

1. Skripsi Lensa Sylviani Prasetyo, dari fakultas hukum Universitas muria Kudus tahun 2013 yang berjudul *“Tanggung Jawab Pemilik Jasa Cuci Pakaian (Laundry) Terhadap Kerugian yang dialami Pengguna Jasa (Laundry) di Kabupaten Pati”*. Dalam skripsi ini penulis secara umum memberikan penjelasan tentang tanggungjawab pemilik usaha *laundry* terhadap banyaknya kesalahan atau kelalaian yang dilakukan para pekerjanya yang berdampak pada keercayaan dan kepuasan konsumen itu sendiri.⁶ Persamaan skripsi ini dengan penulis yaitu skripsi ini menjelaskan tentang tanggung jawab pemilik usaha

⁶ Sylviani Lensa Prasetyo, *“Tanggung Jawab Pemilik Jasa Cuci Pakaian (Laundry) Terhadap Kerugian yang dialami Pengguna Jasa (Laundry) di Kabupaten Pati”*, Skripsi diterbitkan di Universitas muria Kudus, 2013.

laundry terhadap konsumen sedangkan perbedaannya adalah Dalam skripsi lebih condong terhadap kerugian atas jasa laundry.

2. Skripsi Cahaya Setia Nurarida Triana, dari fakultas hukum, Universitas Jenderal Soedirman, 2015 yang berjudul ***“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Kosmetik Yang Mengandung Bahan Berbahaya Di Kabupaten Banyumas”***. Dalam skripsi ini penulis memberikan penjelasan tentang perlindungan hukum bagi konsumen terhadap peredaran kosmetik yang mengandung bahan berbahaya telah dilakukan oleh pemerintah dan jajarannya dengan cara pembinaan dan pengawasan oleh Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan Semarang (BBPOM) berdasarkan Peraturan Kepala Badan POM RI Nomor HK.03.1.23.12.11.10052 Tahun 2011 tentang Pengawasan Produksi Dan Peredaran Kosmetika, serta sanksi berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.⁷ Persamaan skripsi ini dengan skripsi penulis yaitu Dalam skripsi ini menjelaskan tentang perlindungan hukum bagi konsumen terhadap peredaran kosmetik yang mengandung bahan berbahaya sedangkan perbedaannya adalah Dalam penelitian yang telah dilakukan menjelaskan fokus dalam penelitian ini melindungi para konsumen terhadap penggunaan kosmetik yang mengandung bahan berbahaya.

⁷ Cahaya Setia Nurarida Triana, *“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Kosmetik Yang Mengandung Bahan Berbahaya Di Kabupaten banyumas”*. Skripsi diterbitkan di Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto 2015.

3. Skripsi Apriyanti, dari fakultas syariah dan hukum, Universitas Islam Syarif Hidayatullah, 2014 yang berjudul, ***“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Di Tinjau Dari Hukum Perikatan”***. Dalam skripsi ini Penulis menganalisis bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”, dalam transaksi yang biasanya menggunakan *paper based economy*, akan tetapi dalam transaksi *E-Commerce* berubah menjadi digital *electronic economy* perlunya penangan khusus dalam kacamata hukum itu sendiri. Peninjauan transaksi *E-Commerce* yang dilihat dari kacamata hukum perikatan khususnya yang diatur dalam KUHPerdara Pasal 1320 kiranya berbasis pada kekuatan hukum yang dimiliki oleh konsumen dalam melakukan transaksi. Dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 5 ayat 1 dan 2 yang menyebutkan bahwa “Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Dan daripada hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum dan sudah dapat menjadi awal yang baik bagi kepastian hukum untuk konsumen.”⁸

Persamaan skripsi ini dengan skripsi penulis yaitu Diskripsi ini sama-

⁸ Apriyanti, *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Di Tinjau Dari Hukum Perikatan”*. skripsi diterbitkan di Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014.

sama membahas tentang perlindungan konsumen dalam Transaksi *E-Commerce*. Sedangkan perbedaannya adalah skripsi ini dalam objek pembahasan perlindungannya yaitu perlindungan transaksi dalam hukum perikatan.

4. Daris lutfiyya hanif, mahasiswa Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul *“praktiik persewaan perahu wisata air waduk selorejo tinjauan undang-undang perlindungan konsumen dan hukum islam”* Desa Selorejo merupakan salah satu desa di kecamatan ngantang dimana mayoritas mata pencariannya adalah bertani, berkebun, nelayan, menjadi karyawan tempat wisata waduk selorejo, dan lain-lain. Wisata waduk selorejo salah satunya terdapat penyewaan perahu air untuk menikmati wahana di sekeliling waduk tersebut. Terjadi suatu perjanjian sewa menyewa apabila ada ikatan kedua belak pihak diantaranya konsumen atau wisatawan. Syarat sewa-menyewa yang harus dipenuhi adalah memiliki secara penuh barang yang akan disewakan dan fasilitas sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen atau wisatawan, apabila syarat ini tidak terpenuhi maka tidak terpenuhilah syarat sewa yang sah menurut syariat Islam.⁹ Persamaan skripsi ini dengan skripsi penulis yaitu sama dalam bidang jasa dan membahas tentang perlindungan konsumen dan hukum islam, sedangkan

⁹ Daris lutfiyya hanif, *“praktiik persewaan perahu wisata air waduk selorejo tinjauan undang-undang perlindungan konsumen dan hokum islam”* Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang 2017.

perbedaannya yaitu skripsi ini objek pembahasannya pada *praktik persewaan perahu wisata air waduk selorejo*

Adapun untuk lebih memperjelas tentang penelitian terdahulu dapat disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 1.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Universitas	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Lensa sylviani prasetyo, Universitas Muria Kudus, 2013.	Tanggung Jawab Pemilik Jasa Cuci Pakaian (<i>Laundry</i>) Terhadap Kerugian yang dialami Pengguna Jasa (<i>Laundry</i>) di Kabupaten Pati.	Dalam skripsi ini menjelaskan tentang tanggung jawab pemilik usaha loundry terhadap konsumen.	Dalam skripsi lebih condong terhadap kerugian atas jasa londry.
2	Cahaya Setia Nurarida Triana, Universitas Jenderal Soedirman, 2015.	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Kosmetik Yang Mengandung Bahan Berbahaya Di Kabupaten Banyumas.	Dalam skripsi ini menjelaskan tentang perlindungan hukum bagi konsumen terhadap peredaran kosmetik yang mengandung bahan berbahaya.	Dalam penelitian yang telah dilakukan menjelaskan fokus dalam penelitian ini melindungi para konsumen terhadap penggunaan kosmetik yang mengandung bahan berbahaya.
3.	Apriyanti, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014.	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> Di Tinjau Dari Hukum Perikatan.	Diskripsi ini sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> .	Diskripsi ini sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> .
4.	Daris lutfiyya, hanif,	judul praktik persewaan perahu	yaitu sama dalam bidang	objek pembahasannya

	Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, (2017).	wisata air waduk selorejo tinjauan undang-undang perlindungan konsumen dan hukum islam.	jasa dan membahas tentang perlindungan konsumen dan hukum islam.	pada praktik persewaan perahu wisata air waduk selorejo.
--	---	---	--	--



b) Kajian Teori

1. Definisi Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Ingris/Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda).¹⁰ Menurut pengertian perundang-undangan, “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.”¹¹

Sedangkan dalam bagian penjelasan disebutkan “Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir”.

Konsumen sebagai peng-indonesia-an dari istilah asing, inggris *consumer*, dan Belanda *consument*, secara harfiah diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu”; atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”. Ada yang mengartikan “setiap orang yang

¹⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm 22.

¹¹ Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

menggunakan barang atau jasa”. Dari pengertian diatas terlihat bahwa ada perbedaan antara konsumen sebagai orang alami atau pribadi kodrati dengan konsumen sebagai perusahaan atau badan hukum. Perbedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut menggunakan barang tersebut untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual, diproduksi lagi).¹²

UUPK mendefinisikan konsumen sebagai “setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan¹³”. Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah *end user* / pengguna terakhir, tanpa si konsumen merupakan pembeli dari barang atau jasa tersebut.

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna atau pemanfaat barang atau jasa untuk tujuan tertentu. Sedangkan menurut Undang-Undang perlindungan konsumen diatas adalah setiap pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁴

a) Macam-macam konsumen.

¹² Arrianto Mukti Wibowo, et.al., *Kerangka Hukum Digital Signature Dalam Electronic Commerce*, Grup Riset *Digital Security* dan *Electronic Commerce* (Depok, Jawa Barat: Fakultas Ilmu Komputer UI, 1999), hlm 102.

¹³ Lihat Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat 2 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁴ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, pasal 1 butir 2.

1. *Personal Consumer* : konsumen ini membeli atau menggunakan barang atau jasa untuk penggunaannya sendiri.
2. *Organizational Consumer* : konsumen ini membeli atau menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan menjalankan organisasi tersebut.

b) Dasar perlindungan konsumen

Guidelines for consumer protection of 1985, yang dikeluarkan oleh Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) menyatakan: “konsumen dimanapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar sosialnya”. Yang dimaksud hak-hak dasar tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar dan jujur; Hak untuk mendapatkan ganti rugi; Hak untuk mendapatkan kebutuhan dasar manusia (cukup pangan dan papan); Hak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan bersih serta kewajiban untuk menjaga lingkungan; dan hak untuk mendapatkan pendidikan dasar. PBB menghimbau seluruh anggotanya memberlakukan hak-hak konsumen tersebut dinegaranya masing-masing.¹⁵

Permasalahan yang dihadapi konsumen Indonesia, seperti juga yang dialami konsumen negara-negara berkembang lainnya, tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu yaitu menyangkut pada penyadaran semua pihak, baik itu

¹⁵ Tini Hadad, Dalam Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* Cet, II, (Yogyakarta: Diadit Media, 2001). hlm 8.

pengusaha, pemerintah maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Konsumen harus sadar akan hak-hak yang mereka punyai sebagai seseorang konsumen sehingga dapat melakukan sosial kontrol terhadap perbuatan dan perilaku pengusaha dan pemerintah.¹⁶

Dengan lahirnya Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, maka diharapkan upaya perlindungan konsumen di Indonesia yang selama ini dianggap kurang diperhatikan, bisa menjadi lebih diperhatikan.

Setiap orang, pada suatu waktu baik dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun, pasti menjadi konsumen untuk suatu produk atau jasa tertentu. Keadaan yang universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang “aman”. Oleh karena itu secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal juga. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak hal, maka pembahasan perlindungan konsumen akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk dikaji ulang.¹⁷

¹⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hlm 18.

¹⁷ Sri Redjiki Hartono, "Perlindungan Konsumendi Indonesia (Tinjauan Makro)", *Mimbar Hukum Fakultas Hukum universitas Gadjah Mada*, Edisi Khusus No. 39/X/2001, hlm 147.

Undang-undang perlindungan konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) dengan jelas mempunyai tujuan:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Untuk itu undang-undang perlu mengatur kepentingan produsen/ pelaku usaha dengan konsumen, yaitu dengan mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen.¹⁸

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada

¹⁸ Sri Redjiki Hartono, "Perlindungan Konsumen di Indonesia (Tinjauan Makro)", *Mimbar Hukum Fakultas Hukum universitas Gadjah Mada*, Edisi Khusus No. 39/X/2001, Hlm 184.

konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak sebagaimana diatur pasal 6 UUPK.

Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan;

- 1) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 2) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 3) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan;
- 4) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

c) Hak Dan Kewajiban Konsumen

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang atau jasa yang sama. Dalam praktik yang biasa terjadi, suatu barang atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka

para pihak menyemangati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.

Menyangkut hak pelaku usaha yang tersebut pada huruf b, c, dan d, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah atau badan penyelesaian sengketa konsumen dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha. Kewajiban konsumen dan hak-hak pelaku usaha yang disebutkan pada huruf b, c, dan d tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana diuraikan sebelumnya.¹⁹

2. Kewajiban pelaku usaha

Selanjutnya, sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian terdahulu, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam pasal 7 UUPK: “kewajiban pelaku usaha adalah:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

¹⁹ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 51.

- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
- 4) menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk meng. uji, dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau jasa penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang iktikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata. Bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Sedangkan Ar rest HR. di Negeri Belanda memberikan peranan tertinggi terhadap iktikad baik dalam tahap pra perjanjian, bahkan kesesatan ditempatkan di bawah iktikad baik, bukan lagi pada teori kehendak. Begitu pentingnya iktikad baik tersebut: sehingga dalam perjanjian antara para pihak, kedua belah Pihak harus mempunyai iktikad baik.²⁰

²⁰ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 52.

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen, diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa.²¹

Bersumber dari adanya iktikad baik dari pelaku usaha, maka pelaku usaha akan melakukan kewajiban-kewajiban yang lainnya, seperti memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, memberlakukan atau melayani konsumen dengan benar, menjamin mutu barang/ atau jasa yang diproduksi, dan lain sebagainya.

Jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang "ditargetkan" untuk menciptakan "budaya" tagugung jawab, pada diri para pelaku usaha.

a) Berbagai Larangan Bagi Pelaku Usaha

Pasal 8 UUPK mengatur larangan tersebut meliputi kegiatan:

Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/ atau memperdagangkan barang dan/ atau jasa yang:

- 1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan pen undang-undangan;
- 2) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau neto dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;

²¹ Abdul Halim Barkatullah, Hukum Perlindungan Konsumen, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hlm 38.

- 3) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- 4) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/ atau jasa tersebut;
- 5) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/ atau jasa tersebut;
- 6) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/ atau jasa tersebut;
- 7) Tidak mencantumkan tanggal kedaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut;
- 8) Tidak mengikuti keentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- 9) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/ isi bersih atau neto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat;

- 10) Tidak mencantumkan informasi dan/ atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.²²

Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam pasal 8 Undang-undang tersebut dapat kita bagi ke dalam dua larangan pokok, yaitu:

- 1) Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen;
- 2) Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen.²³

Larangan mengenai kelayakan produk, baik itu berupa barang dan/ atau jasa pada dasarnya berhubungan erat dengan karakteristik dan sifat dari barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan tersebut. Kelayakan produk tersebut merupakan "standar minimum" yang harus dipenuhi atau dimiliki oleh suatu barang dan/atau jasa tertentu sebelum barang dan/ atau jasa tersebut dapat diperdagangkan untuk dikonsumsi oleh masyarakat luas. Standar minimum tersebut kadang-kadang sudah ada yang menjadi "pengetahuan umum", namun sedikit banyaknya masih memerlukan penjelasan lebih lanjut. Untuk itu, informasi menjadi suatu hal yang penting bagi konsumen. Informasi yang demikian tidak hanya datang dari pelaku

²² Abdul Halim Barkatullah, Hukum Perlindungan Konsumen, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hlm 39.

²³ Abdul Halim Barkatullah, Hukum Perlindungan Konsumen, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hlm 41.

usaha semata-mata, melainkan juga dari berbagai sumber lain yang dapat dipercaya, serta dipertanggungjawabkan sehingga pada akhirnya konsumen tidak dirugikan, dengan membeli barang dan/ atau jasa yang sebenarnya tidak layak untuk diperdagangkan.

Selain itu, Undang-undang juga mengakui adanya jenis-jenis transaksi perdagangan khusus, dengan cara lelang jualan barang dan/ atau penawaran dengan hadiah, atau penjualan barang dan/ atau jasa yang tidak berada dalam "kondisi sempurna". Untuk hal-hal yang demikian, informasi menjadi lebih relevan lagi bagi konsumen. Karena itu, Undang-undang mengenakan sanksi bagi para pelaku usaha yang tidak memberikan informasi yang benar, akurat, relevan, dapat dipercaya, serta maupun yang menyesatkan konsumen.²⁴

Dari uraian tersebut, secara praktis konsumen memang berada pada posisi yang "kurang diuntungkan" dibandingkan dengan posisi dari pelaku usaha sebab keterlibatan konsumen dalam memanfaatkan barang dan/ atau jasa yang tersedia sangat bergantung sepenuhnya pada informasi yang diberikan oleh pelaku usaha. Bahkan untuk produk-produk barang dan/ atau jasa yang secara tegas sudah diatur kelayakan penggunaan, pemakaian maupun pemanfaatannya pun, konsumen sering tidak memiliki banyak pilihan selain yang disediakan oleh pelaku usaha. Untuk keperluan itulah, Undang-undang memberikan aturan yang tegas mengenai hal-hal yang tidak

²⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hlm 42.

boleh dilakukan oleh pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/ atau jasanya kepada konsumen.

Sebagai suatu bentuk perjanjian yang tunduk pada ketentuan umum yang diatur dalam buku III, khususnya bab II dan bab IV Kitab Undang-undang Hukum Perdata berbagai macam hak, kewajiban, serta pertanggungjawaban yang di lahirkan dari perjanjian ”periklanan” tersebut tidaklah boleh menyimpang dari peraturan perundang undangan yang berlaku, yaitu asas kepatutan dan kesusilaan, serta ketertiban umum, dan kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat.

Salah satu aturan hukum yang harus ditaati oleh pelaku usaha periklanan adalah yang diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen. Beberapa pasal yang perlu diperhatikan dari ketentuan dalam Undang-undang tersebut adalah larangan-larangan yang diatur dalam Pasal 9, Pasal 10, Pasal 12, dan Pasal 13 yang berhubungan dengan berbagai macam larangan dalam mempromosikan barang dan/ atau jasa tertentu, serta ketentuan Pasal 17 yang khusus diperuntukkan bagi perusahaan periklanan.

Pasal 9 melarang setiap pelaku usaha untuk menawarkan, mempromosikan, mengiklankan maupun memperdagangkan suatu barang dan/ atau jasa secara tidak benar, dan/ atau seolah-olah:

- 1) barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
- 2) barang tersebut dalam keadaan baik dan/ atau baru;

- 3) barang dan/ atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/ atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri ciri kerja atau aksesoris tertentu;
- 4) barang dan/ atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan Yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
- 5) barang dan/ atau jasa tersebut tersedia;
- 6) barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
- 7) barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
- 8) barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
- 9) secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/ atau jasa lain;
- 10) menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap;
- 11) menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Dalam Pasal 10, pelaku usaha yang menawarkan barang dan/ atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang untuk menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- 1) Harga atau tarif suatu barang dan/ atau jasa;
- 2) Kegunaan suatu barang dan/ atau jasa;

- 3) Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/ atau jasa;
- 4) Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang di tawarkan;
- 5) Bahaya penggunaan barang dan/ atau jasa.²⁵

Pasal 12 berhubungan dengan larangan yang dikenakan bagi pelaku usaha yang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/ atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam suatu waktu dan dalam jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut sesungguhnya tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan tersebut.²⁶

3. Keseimbangan Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen

Purba dalam menguraikan konsep perlindungan konsumen mengemukakan sebagai berikut:²⁷

”Kunci Pokok Perlindungan Konsumen adalah bahwa konsumen dan pengusaha (produsen atau pengedar produk) saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan produk Yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada giliran akan merupakan promosi gratis bagi pengusaha”.

²⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hlm 43-44.

²⁶ Lihat UUPK Pasal 9.

²⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hlm 46.

Secara umum dan mendasar hubungan antara produsen (pelaku usaha) dengan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan kesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara satu dengan yang lain. Produsen sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya. Sebaliknya, pemenuhan kebutuhan konsumen sangat tergantung pada hasil produksi produsen (pelaku usaha).²⁸

Hubungan antar produsen dan konsumen yang bersifat massal tersebut hubungan antar pihak secara individual, personal dapat menciptakan hubungan-hubungan hukum yang spesifik. Hubungan hukum yang spesifik ini sangat bervariasi, yang sangat dipengaruhi oleh berbagai keadaan antara lain:

- a. Kondisi, harga dari suatu jenis komoditas tertentu.
- b. Penawaran dan syarat perjanjian.
- c. Fasilitas yang ada, sebelum dan norma jual dsb.
- d. Kebutuhan para pihak pada rentang waktu tertentu.²⁹

Keadaan-keadaan seperti tersebut diatas, pada dasarnya akan sangat mempengaruhi dan menciptakan kondisi perjanjian yang juga sangat

²⁸ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hlm 48.

²⁹ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), 48.

bervariasi. Meskipun demikian didalam praktik hubungan hukum yang terjadi bahkan makin melemahkan posisi konsumen karena secara sepihak pada produsen/ distributor sudah menyiapkan satu kondisi , perjanjian dengan adanya perjanjian baku, yang syarat-syaratnya secara sepihak ditemukan pula oleh produsen atau jaringan distribusinya.³⁰

Bertolak dari keadaan yang demikian, maka perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen tidak dapat diberikan oleh satu aspek hukum saja, melainkan oleh suatu sistem perangkat hukum yang mampu memberikan perlindungan yang simultan dan komprehensif sehingga terjadi persaingan yang jujur yang secara langsung atau tidak langsung akan menguntungkan konsumen.³¹

4. Pengertian Prinsip Tanggung Jawab

Secara umum, Tanggung jawab Produk adalah suatu konsepsi hukum yang intinya dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Apakah yang dimaksud dengan cacat produk? Di Indonesia, cacat produk atau produk yang cacat di definisikan sebagai berikut:

"Setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam proses maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda mereka dalam penggunaannya, sebagaimana diharapkan orang."³²

³⁰ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 49.

³¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hlm 49.

³² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2001), hlm 248.

Batasan ini dapat dilihat bahwa pihak yang bertanggung jawab adalah pelaku usaha pembuat produk tersebut. Perkembangan ini dipicu oleh tujuan yang ingin dicapai doktrin ini yaitu:

- a. Menekankan lebih rendah tingkat kecelakaan karena produk cacat tersebut;
- b. Menyediakan sarana hukum ganti rugi bagi korban produk cacat yang tidak dapat di hindari.

Sesuatu produk dapat disebut cacat (tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya) karena:

- a. Cacat produk atau *manufaktur*;
- b. Cacat Desain;
- c. Cacat Peringatan atau cacat industri.³³

Cacat produk atau manufaktur adalah keadaan produk yang umumnya berada di bawah tingkat harapan konsumen. Atau dapat pula cacat itu demikian rupa sehingga dapat membahayakan harta benda, kesehatan tubuh atau jiwa konsumen. Cacat seperti tersebut diatas termasuk cacat desain, sebab kalau desain produk itu dipenuhi sebagaimana mestinya, tidaklah kejadian mengikis konsumen tersebut dapat terjadi.³⁴

Cacat peringatan atau instruksi adalah cacat produk karena tidak dilengkapi dengan peringatan-peringatan tertentu atau instruksi penggunaan

³³Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hlm 50.

³⁴Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hlm 50.

tertentu. Produk yang tidak memuat peringatan atau instruksi tertentu sebagaimana yang di utarakan diatas, termasuk produk cacat yang tanggung jawabnya secara tegas dibebankan pada produsen dari produk tersebut. Tetapi disamping produsen, dengan syarat-syarat tertentu, beban tanggung jawab itu dapat pula diletakkan di atas pundak pelaku usaha lainnya, seperti importir produk, distributor atau pedagang pengecernya.

Jadi, tanggung jawab produk cacat ini berbeda dari tanggung jawab pelaku usaha produk pada umumnya. Tanggung jawab produk cacat terletak pada tanggung jawab cacatnya produk berakibat pada orang, orang lain atau barang lain, sedang tanggung jawab pelaku usaha, karena perbuatan melawan hukum adalah tanggung jawab atas rusaknya atau tidak berfungsinya produk itu sendiri.³⁵

Dalam kondisi demikian terlihat bahwa adagium *caveat emptor* (konsumen bertanggung jawab) telah ditinggalkan, dan kini berlaku *caveat venditor* (pelaku usaha bertanggung jawab). Istilah Product Liability (Tanggung Jawab Produk) baru dikenal sekitar 60 tahun yang lalu dalam dunia perasuransian di Amerika Serikat, sehubungan dengan dimulainya produksi bahan makanan secara besar-besaran. Baik kalangan produsen (*Prducer and manufacture*) maupun penjual (*seller, distributor*) mengasuransikan barang-barangnya terhadap kemungkinan adanya resiko akibat produk-produk yang cacat atau menimbulkan kerugian terhadap konsumen.

³⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hlm 50-51.

Produk secara umum diartikan sebagai barang yang secara nyata dapat dilihat, dipegang (*Tangible goods*), baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak. Namun dalam kaitan dengan masalah tanggung jawab produsen (*Product Liability*) produk bukan hanya berupa *tangible goods* tapi juga termasuk yang bersifat *intangible* seperti listrik, produk alami (mis. Makanan binatang piaraan dengan jenis binatang lain), tulisan (mis. Peta penerbangan yang diproduksi secara masal), atau perlengkapan tetap pada rumah *real estate* (mis. Rumah).³⁶ Selanjutnya, termasuk dalam pengertian produk tersebut tidak semata-mata suatu produk yang sudah jadi secara keseluruhan, tapi juga termasuk komponen suku cadang.³⁷

Dengan demikian, yang dimaksud dengan *product Liability* adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacture*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut. Bahkan dilihat dari konvensi tentang *product Liability* di atas, berlakunya konvensi tersebut diperluas terhadap orang/badan yang terlibat dalam rangkaian komersial tentang persiapan atau penyebaran dari produk termasuk para pengusaha bengkel dan pergudangan. Demikian juga dengan para agen dan pekerja dari badan-badan usaha di atas.

³⁶ Saefullah, "Tanggung Jawab Produsen Terhadap Akibat hukum yang Ditimbulkan dari Produk Pada Era Pasar Bebas". Di dalam Hsuni Syawali, Ed, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Mandar Maju, 2000) hlm 44.

³⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hlm 51.

Tanggung jawab tersebut sehubungan dengan produk yang cacat sehingga menyebabkan atau turut menyebabkan kerugian bagi pihak lain (konsumen), baik kerugian badaniah, kematian maupun harta benda.

Prinsip-prinsip tanggung jawab produk terus berkembang, dengan berkembangnya pemikiran dan kebutuhan mencari prinsip tanggung jawab produk yang dapat memberikan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen. selanjutnya penulis akan menguraikan perkembangan prinsip tanggung jawab produk.

Jika berbicara soal pertanggungjawaban hukum, mau tidak mau kita harus berbicara soal ada tidaknya suatu kerugian yang telah diderita oleh suatu pihak sebagai akibat (dalam hal hubungan konsumen pelaku usaha) dari penggunaan, pemanfaatan, serta pemakaian oleh konsumen atas barang dan/ atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha tertentu.

Seperti telah disinggung sebelumnya, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan rumusan yang jelas dan tegas tentang definisi dari jenis barang yang dapat secara hukum dapat dipertanggung jawabkan, dan sampai seberapa jauh suatu pertanggungjawaban atas barang tertentu dapat dikenakan bagi pelaku usaha tertentu atas hubungan hukumnya dengan konsumen. Hal ini erat kaitannya dengan konsep *Product Liability* yang banyak dianut oleh negara-negara maju.

5. Prinsip Tanggung Jawab Dalam UUPK

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen diatur khusus dalam satu bab, yaitu Bab VI, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Dari sepuluh pasal tersebut, dapat kita pilah sebagai berikut:

- a. Tujuh pasal, yaitu Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, dan Pasal 27 yang mengatur Pertanggungjawaban pelaku usaha;
- b. Dua pasal, yaitu Pasal 22 dan Pasal 28 yang mengatur pembuktian;
- c. Satu pasal, yaitu Pasal 23 yang mengatur penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Dari tujuh pasal yang mengatur pertanggungjawaban Pelaku usaha, secara prinsip dapat dibedakan lagi ke dalam:

- a. Pasal-pasal yang secara tegas mengatur pertanggung jawaban pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen, yaitu dalam pasal 19, pasal 20, dan pasal 21.

Pasal 19 mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha pabrikan dan/atau distributor pada umumnya, untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, dengan ketentuan bahwa ganti rugi tersebut dapat dilakukan dalam bentuk: 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. Ganti rugi harus telah diberikan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal transaksi.

Pasal 20 diberlakukan bagi pelaku usaha periklanan untuk bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi, dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21 ayat (1) membebaskan pertanggungjawaban kepada importir barang sebagaimana layaknya pembuat barang yang diimpor, apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri. Pasal 21 ayat (2) mewajibkan importir jasa untuk bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing, jika penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

b. Pasal 24 yang mengatur peralihan tanggung jawab dari satu pelaku usaha kepada pelaku usaha lainnya, mengatakan bahwa:

“ Pelaku usaha yang menjual barang dan/ atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/ atau 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, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/ atau jasa yang

dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.”

Dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat 3 (tiga) Pasal yang menggambarkan sistem tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu ketentuan Pasal 19, Pasal 23, dan Pasal 28 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merumuskan tanggung jawab produsen sebagai berikut:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) 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.
- 3) pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

- 4) 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.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Ketentuan Pasal 19 kemudian dikembangkan pada Pasal 23 yang menyatakan: “Pelaku usaha yang menolak dan/ atau 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 gugatan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen”.

Rumusan Pasal 23 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen nampaknya muncul berdasarkan dan kerangka pemikiran, yaitu pertama, bahwa Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menganut prinsip praduga lalai/ bersalah (*presumption of negligence*). Prinsip ini berangkat dari asumsi bahwa apabila produsen tidak melakukan kesalahan, maka konsumen tidak mengalami kerugian, berarti produsen telah melakukan kesalahan. Sebagaimana konsekuensi dari

prinsip ini, maka undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menerapkan batas waktu pembayaran ganti kerugian 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Dilihat konteks Pasal 23, maka batas waktu 7 (tujuh) hari tidak dimaksudkan untuk menjalani proses pembuktian. Tetapi hanya memberikan kesempatan kepada produsen untuk membayar atau mencari solusi lain, termasuk penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Pemikiran bahwa Undang-undang no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat (1) menganut prinsip praduga bersalah paling tidak didasarkan pada perbedaan rumusannya dengan Pasal 1365 KUHPerdara, yaitu: pertama, Pasal 1365 KUH Perdata secara tegas memuat dasar tanggung jawab karena kesalahan atau karena kelalaian seseorang, sedangkan Pasal 19 ayat (1) tidak mencantumkan kata kesalahan. Dalam hal ini, Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa tanggung jawab produsen atau pelaku usaha) muncul apabila untuk mengalami kerugian akibat mengkonsumsi produk yang diperdagangkan. Kedua, Pasal 1365 KUHPerdara tidak mengatu jangka waktu pembayaran, sedangkan Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan jangka waktu pembayaran, yaitu 7 hari.

Pemikiran kedua yang terkandung. dalam Pasal 23 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah

produsen tidak membayar ganti kerugian dalam batas waktu yang telah ditentukan. Sikap produsen ini membuka peluang bagi konsumen untuk mengajukan gugatan ke Pengadilan atau penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Ketentuan lanjutan yang relevan dan signifikan dengan Pasal 23 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah rumusan Pasal 28 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi sebagai berikut "Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. "Rumusan Pasal inilah yang kemudian dikenal dengan sistem pembuktian terbalik. Penulis berpendapat, bahwa rumusan Pasal 23 memperlihatkan bahwa prinsip tanggung jawab yang juga dianut dalam Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*Presumption of liability principle*).

Prinsip ini merupakan salah Satu modifikasi dari prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dengan beban pembuktian terbalik. Oleh karena itu, penulis berkesimpulan bahwa secara keseluruhan, undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dengan dua modifikasi, yaitu pertama prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga bersalah/ lalai

atau produsen sudah dianggap bersalah, sehingga tidak perlu dibuktikan kesalahannya (*presumption of negligence*) dan kedua adalah prinsip untuk selalu bertanggung jawab dengan beban pembuktian terbalik (*presumption of liability principle*).

Jelas, bahwa kontruksi hukum yang demikian menggambarkan adanya kemajuan dari sistem tanggung jawab sebelumnya, namun belum sepenuhnya menganut prinsip tanggung jawab mutlak sebagaimana yang secara tegas-tegas dirumuskan dalam beberapa hukum positif dinegara lain. Hal ini tergambar pula dalam pendapat akhir ketika memberikan persetujuan terhadap Rancangan tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan: “Dalam undang-undang ini, dimasukkan pasal yang memungkinkan adanya pembuktian terbalik baik dalam hal pidana maupun perdata. Hal ini merupakan suatu terobosan baru didunia hukum negara kita di era reformasi”.

Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa Indonesia masih dalam tingkat modifikasi terhadap prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan, suatu langkah di belakang prinsip tanggung jawab mutlak.

6. Prinsip Tanggung Jawab Dalam Hukum Islam

Prinsip tanggung jawab individu begitu mendasar dalam ajaran-ajaran Islam sehingga ia ditekankan dalam banyak ayat Al-Qur'an dan dalam banyak Hadits Nabi. Prinsip tanggung jawab individu ini

disebut dalam banyak konteks dan peristiwa dalam sumber-sumber Islam.

- a. Setiap orang akan diadili sendiri-sendiri di Hari Kiamat kelak, dan bahkan ini pun akan dialami oleh para nabi dan keluarga-keluarga yang paling mereka cintai sekalipun. Tidak ada satu cara pun bagi seseorang untuk menyalpkan perbuatan-perbuatan jahatnya kecuali dengan memohon ampunan Allah dan melakukan perbuatan-perbuatan yang baik (amal salih).
- b. Sama sekali tidak ada konsep Dosa Warisan, (dan karena itu) tidak ada seorang pun bertanggung jawab atas kesalahan-kesalahan orang lain, dan tidak pembaptisan dan juga tidak ada bangsa pilihan (Tuhan).
- c. Setiap individu mempunyai hubungan langsung dengan Allah. Tidak ada perantara sama sekali. Nabi SAW sendiri hanyalah seorang utusan (Rasul) atau kendaraan untuk melewati petunjuk Allah yang diwahyukan untuk kepentingan umat manusia. Ampunan harus diminta secara langsung dari Allah. Tidak ada seorang pun memiliki otoritas sekecil apa pun untuk memberikan keputusannya atas nama-Nya. Justru bertentangan dengan semangat ajaran Islam bila (orang) mengemukakan “pengakuan dosa” kepada seseorang penjabat agama.

- d. Setiap individu mempunyai hak penuh untuk berkonsultasi dengan sumber-sumber Islam (Al-Qur'an dan Sunnah) untuk kepentingannya sendiri. Dia harus menggunakan hak ini, karena ia merupakan landasan untuk melaksanakan tanggung jawabnya kepada Allah. Belajar adalah proses rasional, dan ia tidak dapat diperoleh melalui praktek- praktek spiritual atau meditasi. Mengajarkan agama adalah prosedur ilmiah yang tidak berisi harapan agar dia (si pengajar) mendapatkan hak istimewa atau kekuasaan terhadap orang yang diajarnya.
- e. Islam telah sempurna dengan berakhirnya wahyu yang disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW hingga saat wafatnya. Tidak ada seorang pun dibenarkan menambah, mengurangi atau mengubahnya, walau hanya satu pernyataan saja. Setiap pemahaman deduktif dari, penafsiran atau penerapan suatu teks Al-Qur'an atau Sunnah hanyalah sekedar pemahaman perorangan yang boleh jadi berbeda-beda, dan tidak ada seorang pun diantara mereka berhak memaksakan berlakunya pemahamannya itu kepada orang lain.

Tanggung jawab Muslim yang sempurna ini tentu saja didasarkan atas cakupan kebebasan yang luas, yang dimulai dari kebebasan untuk memilih keyakinan dan berakhir dengan keputusan yang paling tegas yang perlu diambilnya. Karena kebebasan itu

merupakan kembaran dari tanggung jawab, maka bila yang disebut belakangan itu semakin ditekankan berarti pada saat yang sama yang disebut pertama pun mesti mendapatkan tekanan lebih besar.

7. Macam-Macam Tanggung Jawab Dalam Islam

a. Tanggung Jawab Terhadap Diri Sendiri

Tanggung jawab terhadap diri sendiri berkaitan dengan kewajiban yang mendasari pada diri sendiri. Manusia dalam hidup ini sangat membutuhkan orang lain, dapat kita contohkan dari kebutuhan pangan, sesuai dengan firman Allah dalam surat Al An'am ayat 142

وَمِنَ الْأَنْعَامِ حَمُولَةً وَفَرْشًا كُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ

مُبِينٌ (٢٤)

Artinya : “Dan di antara hewan ternak itu ada yang dijadikan untuk pengangkutan dan ada yang untuk disembelih. Makanlah dari rezki yang telah diberikan Allah kepadamu, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu.”

b. Tanggung Jawab Terhadap Keluarga

Keluarga merupakan bagian terpenting dalam kehidupan seorang manusia, dengan adanya ia manusia dapat hidup tentram terarah.

Keluarga adalah bagian hidup manusia yang juga perlu

dipertanggung jawabkan. Allah swt berfirman dalam surat At-Tahrim ayat 6.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا قُوا أَنْفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا النَّاسُ وَالْحِجَارَةُ عَلَيْهَا

مَلَائِكَةٌ غِلَاطٌ شِدَادٌ لَا يَعْصُونَ اللَّهَ مَا أَمَرَهُمْ وَيَفْعَلُونَ مَا يُؤْمَرُونَ (٦)

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, peliharalah dirimu dan keluargamu dari api neraka yang bahan bakarnya adalah manusia dan batu; penjaganya malaikat-malaikat yang kasar, keras, dan tidak mendurhakai Allah terhadap apa yang diperintahkan-Nya kepada mereka dan selalu mengerjakan apa yang diperintahkan.”

Makna dalil diatas, seseorang manusia harus mampu menjaga keluarganya dari ancaman api neraka. Dengan begitu sungguh besar tanggung jawab dari anggota keluarga itu.

c. Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat

Kehidupan seorang manusia akan terasa hampa jika tidak ada orang lain yang dapat membantu, menolong dan menghibur. Antara individu dengna individu lain hendaknya terjalin komunikasi dan hubungan kebutuhan.

Situasi dan kondisi seorang anggota msyarakat sangat terkait dengan keadaan masyarkat tersebut. Tingkah laku dan perbuatan yang membentuk jiwa para generasi muda dalam lingkungan masyarkat menjadi

baik dan buruk adalah terletak pada tanggung jawab dari individu masyarakat itu sendiri, firman Allah swt dalam surat Ali Imran ayat 104.

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ

الْمُقْلِحُونَ (٤٠١)

Artinya : “Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar merekalah orang-orang yang beruntung.”

d. Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan

Pada hakikatnya suatu lingkungan yang aman, tentram dan damai didukung oleh keadaan masyarakat dan jiwa individu yang ada dalam masyarakat tersebut. Setiap individu harus sadar bahwa lingkungan sekitar harus tetap dijaga kestabilannya. Dengan demikian memelihara lingkungan sekitarnya menunjukkan adanya rasa tanggung jawab seseorang pada lingkungannya..

Dalam hal ini pengertian lingkungan bukan hanya masyarakatnya saja tetapi semua unsur-unsur yang mencakup didalam lingkungan itu. Dan Allah telah memelihara dan merawat lingkungan dan alam ini, namun manusialah yang membuat itu semua rusak. Hal ini dalam dicantumkan al Quran surat Ar Ruum ayat 14

ظَهَرَ الْفَسَادُ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ بِمَا كَسَبَتْ أَيْدِي النَّاسِ لِيُذِيقَهُمْ بَعْضَ الَّذِي عَمِلُوا

اَلْعَلَّهُمْ يَرْجِعُونَ (٤١)

Artinya : “Telah nampak kerusakan di darat dan di laut disebabkan karena perbuatan tangan manusi, supaya Allah merasakan kepada mereka sebahagian dari (akibat) perbuatan mereka, agar mereka kembali (ke jalan yang benar).”

e. Tanggung Jawab Terhadap Tuhan

Manusia adalah makhluk yang mulia dibandingkan dengan makhluk ciptaan tuhan lainnya, dimana didudukkan manusia di muka bumi adalah sebagai khalifah. Firman Allah dalam surat Al Baqarah ayat 30.

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا

وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ (٠٣)

Artinya : “Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada para Malaikat: "Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi." Mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, padahal kami senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui."

Makna dalil diatas menunjukkan bahwa keberadaan manusia diangkat Allah sebagai khalifah diatas makhluk lainnya. walaupun demikian manusia tidak lepas dari tanggung jawabnya kepada tuhan atas perbuatannya, sebab kebesaran dan kekuasaan manusia masih dalam kekuasaan Allah.





BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam sebuah penelitian, metode penelitian merupakan sistem kerja yang harus dilaksanakan, karena metode penelitian merupakan hal yang sangat penting untuk menentukan langkah langkah kerja guna tercapainya tujuan penelitian. Selain itu metode penelitian merupakan suatu penyelidikan dengan menggunakan cara-cara yang telah ditentukan untuk mendapatkan suatu kebenaran yang telah ditentukan untuk mendapatkan suatu kebenaran yang nantinya dapat dipertanggungjawabkan oleh peneliti.³⁸ Supaya diperoleh hasil maksimal maka diperlukan suatu metode penelitian yang sesuai dengan tema pembahasan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka metode penelitian yang digunakan dalam karya ilmiah ini adalah sebagai berikut :

³⁸ Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: PT Prasetya Widya Pratama, 2004), hlm 4.

A. Jenis penelitian

Topik masalah yang akan dikaji dalam penulisan ini adalah seputar objek hukum, yaitu untuk mengetahui Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Car Wash* Terhadap Barang Milik Konsumen (Studi Di *Car Wash* Malang).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian hukum yuridis-empiris yang bertujuan untuk mendukung perkembangan ilmu hukum. Hukum yang pada kenyataannya dibuat dan diterapkan oleh manusia yang hidup dalam masyarakat, artinya, keberadaan hukum tidak bisa dilepaskan dari keadaan sosial masyarakat dan perilaku manusia yang kaitannya dengan lembaga hukum tersebut.³⁹ Pada penelitian ini juga menggunakan penelitian lapangan (*field research*)⁴⁰ yaitu penelitian yang data maupun informasi didapat dari terjun ke lapangan penelitian dan dianalisa dengan teliti. Jenis penelitian ini lebih menekankan pada terjun langsung kelapangan dengan melihat, memantau daerah sekitar tempat penelitian sehingga mendapatkan data yang lebih akurat. Sehingga dalam penelitian ini bertujuan untuk meneliti serta mengungkapkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa *car wash* di *car wash* kota malang.

B. Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian adalah metode atau cara mengadakan penelitian.⁴¹

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan

³⁹ Mukti faja ND, Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2013), hlm 44.

⁴⁰ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm 20.

⁴¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm 23.

fenomenologis, Pendekatan ini biasanya dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara langsung ke lapangan yaitu dengan melihat penerapan hukum atau peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan begitu juga konsep tanggung jawab pelaku usaha.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologis dan penelitian kualitatif. Pendekatan fenomenologis sendiri adalah suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang suatu keadaan tertentu yang ada sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, individu, kelompok lembaga atau masyarakat. Hal ini dilakukan dengan mempelajari suatu kasus yang terjadi berkaitan dengan konsep tanggung jawab pelaku usaha dan/atau perlindungan konsumen.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam pengambilan suatu data adalah di *Car Wash Amanah* dan *Car Wash Magnum* yang beralamat di Jl. Saxovon Tunggul wulung Malang. Peneliti memilih lokasi penelitian di tempat usaha *Car Wash* ini karena lokasi tersebut merupakan unsur penting dalam terlaksananya penelitian ini.

D. Jenis Dan Sumber Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis dan sumber data yang terdiri dari data primer dan data sekunder.

- a. Data primer atau data dasar adalah data yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan informan.⁴² Dalam hal ini peneliti mengambil penelitian secara langsung melalui wawancara kepada beberapa narasumber pelaku usaha dan konsumen.
- b. Data sekunder adalah data tambahan yang bersumber dari sumber tertulis, diantaranya buku, karya ilmiah, arsip, dokumen-dokumen resmi dan lain-lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini menggunakan undang-undang nomor 8 tahun 1999.

E. Metode pengumpulan data

Untuk mendapatkan data yang diinginkan, peneliti akan menggunakan metode atau teknik pengumpulan data agar nantinya memperoleh data yang objektif dan akurat atau valid. Metode yang digunakan untuk proses pengumpulan data dalam penelitian ini ada satu langkah, yaitu:

1. Wawancara/Interview

Wawancara merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu, namun dalam hal ini yang dibahas adalah penelitian yang sifatnya ilmiah, yang bertujuan untuk mengumpulkan keterangan tentang kehidupan manusia serta pendapat-pendapat mereka. Dalam suatu wawancara terdapat dua pihak yang mempunyai kedudukan berbeda yaitu pengejar informasi yang biasa disebut pewawancara atau *interviewer* dan pemberi informasi yang disebut informan, atau

⁴² Soekanto, Soerjono & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm 12.

responden.⁴³ Penulis mewawancarai beberapa orang diantaranya pemilik usaha, konsumen, pekerja, masyarakat sekitar tempat usaha

Dalam proses wawancara peneliti menggunakan metode *indept interview* atau yang biasa disebut dengan penelitian secara mendalam, dengan menggali terus informasi sehingga mendapatkan info atau hasil yang lebih mendalam dari wawancara dengan keenam orang. Wawancara dilakukan kepada beberapa narasumber, di antaranya:

- a) Pihak pemilik dan tanggung jawab *car wash* Amanah Bapak Wawan.
- b) Konsumen Dari *car wash* Amanah Saudara mas Fahmi.
- c) Konsumen Dari *car wash* Amanah Saudari mbak Desi.
- d) Pihak pemilik dan tanggung jawab *car wash* Magnum Saudara mas Putra.
- e) Konsumen Dari *car wash* Magnum Saudara mas Supri.
- f) Pihak Konsumen Dari *car wash* Saudari ibu Hesti.

2. Dokumentasi

Yang dimaksud dengan metode dokumen adalah metode pencarian dan pengumpulan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku-buku, majalah, dokumen, dan sebagainya.⁴⁴ Adapun sifat dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah dokumen resmi internal, yaitu dokumen yang

⁴³ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 2001), 95.

⁴⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Reneka Cipta: 2006), hlm 145.

dikeluarkan dan dimiliki oleh pihak lembaga itu sendiri, serta undang-undang yang berlaku dan mengatur tentang jaminan kepuasan konsumen.

F. Metode Pengolahan Data

Untuk mengelola keseluruhan data yang diperoleh, maka perlu adanya prosedur pengelolaan dan analisis data yang sesuai dengan pendekatan yang digunakan. Sesuai dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini, maka teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis deskriptif kualitatif atau non statistik atau analisis isi (*content analysis*).⁴⁵ Adapun proses analisis data yang peneliti gunakan adalah edit atau editing, klasifikasi (*classifying*), verifikasi (*verifying*) dan analisis (*analyzing*). Yaitu sebagai berikut:

1. *Editing* atau Pemeriksaan Kembali, yaitu menerangkan, memilah hal-hal pokok dan memfokuskan hal-hal penting yang sesuai dengan rumusan masalah. Dalam teknik *editing* ini, peneliti akan mengecek kelengkapan serta keakuratan data yang diperoleh.
2. *Classifying* atau Pengumpulan Data, yaitu setelah ada data dari sumber, kemudian diklasifikasikan dan dilakukan pengecekan ulang agar data yang diperoleh terbukti valid. Klasifikasi ini bertujuan untuk memilah data yang diperoleh dari informan dan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.
3. *Verifying* atau Konfirmasi, adalah langkah dan kegiatan yang dilakukan peneliti untuk memperoleh data dan informasi dari lapangan. Dalam hal ini,

⁴⁵Comy R. Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif – Jenis, Karakter, dan Keunggulannya* (Jakarta: Grasindo, 2010), hlm 9.

peneliti melakukan pengecekan kembali data yang sudah terkumpul terhadap kenyataan yang ada di lapangan guna memperoleh keabsahan data.

4. *Analyzing* atau Analisa Data, adalah suatu proses untuk mengatur aturan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola kategori dan suatu uraian dasar. Sugiyono berpendapat bahwa analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi.⁴⁶
5. *Concluding* atau Penarikan Kesimpulan, adalah penarikan kesimpulan dari permasalahan-permasalahan yang ada, dan ini merupakan proses penelitian tahap akhir serta jawaban atas paparan data sebelumnya. Pada kesimpulan ini, peneliti mengerucutkan persoalan diatas dengan menguraikan data dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif sehingga memudahkan pembaca untuk memahami dan menginterpretasi data.

⁴⁶ Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Malang: UIN Press, 2012), hlm 48.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Praktik tanggung jawab terhadap barang milik konsumen di *car wash* malang.

1. *Car Wash Amanah*

Penyewaan jasa di *car wash* Amanah merupakan salah satu fasilitas cuci mobil. Bentuk sewa menyewa jasa tersebut merupakan akad sewa terhadap manfaat suatu barang agar mendapatkan kebersihan dan keindahan dari kendaraan tersebut. Begitu juga dengan Tarif mobil dan montor yang berbeda. Berikut ungkapan pemilik *car wash* amanah.

Saat melakukan penelitian di *war wash* amanah, untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab Pemilik *car wash* Terhadap Barang Milik Konsumen Yang Hilang perlulah dilakukannya pengawasan sehingga dapat diketahui bahwa *car wash* tersebut adalah Bertanggung jawab dalam bekerja. Saya wawancara dengan Bapak wawan (Selaku pemilik dan tanggung jawab *car wash* amanah) beliau menjelaskan :

“Jasa pelayanan kami adalah sesuai prosedur, biasanya membutuhkan waktu 10 – 15 menit dalam waktu pencuciannya tergantung seberapa kotor dan seberapa rumit body kendaraan. Mengenai tarif, antara mobil dann motor juga berbeda. Untuk mobil kami patok harga 30.000, untuk motor kita memberi harga 10.000. Harga tersebut sudah sepantasnya, mengingat body mobil lebih besar dari motor, sehingga tarif pun ikut menyesuaikan.”⁴⁷

Dari keterangan bapak wawan selaku pemilik usaha bahwa usahanya sudah memilik standar prosedur penyuciannya. Dalam waktu yang sesingkat itu biasanya tergantung dari kedaan kendaraan yang dicuci sehingga waktu dari lamanya penyucian tidak bisa dipastikan untuk setiap kendaraan yang akan dicuci. Mengenai tarif untuk satu kali cuci itu sudah standar tarif mobil memang lebih besar volumenya dibandingkan dari volume badan motor.

Bentuk akad sewa dari pemilik usaha juga harus jelas, karena akad adalah suatu perjanjian yang mengikat antara pihak satu dengan yang lain. Dan sewa menyewa juga merupakan perjanjian dimana pihak tersebut mengikatkan dirinya untuk memberikan hak kepada pihak lainnya agar bisa

⁴⁷ Wawan, wawancara *car wash* amanah (malang, 14 maret 2018).

menikmati suatu kenyamanan dan keindahan dengan pembayaran yang sudah disetujui sebelumnya.⁴⁸ Bentuk akad yang dipakai dalam praktik lapangan, Akad sewa menyewa jasa yang dilakukan oleh konsumen kepada pihak *car wash* amanah yang hanya berbentuk lisan tanpa ada perjanjian hitam diatas putih.

Subyek perjanjian sewa menyewa merupakan para pihak yang terlibat dalam perjanjian, yaitu penyewa dan pihak yang disewakan. Penyewa dan pihak yang disewakan ini merupakan orang pribadi. Badan hukum yang diwakili oleh orang yang berwenang, seseorang atas keadaan tertentu, menggunakan kedudukan atau hal lain tertentu, dan *person* yang dapat diganti.⁴⁹

Pada *car wash* amanah, mempunyai subyek sewa menyewa yaitu dengan Konsumen melakukan perjanjian sewa jasa kepada perusahaan *car wash* amanah.⁵⁰

Bentuk perjanjian yang dilakukan perusahaan sangatlah penting bagi konsumennya, mengingat bahwa perjanjian sendiri mempunyai arti perbuatan yang melibatkan satu orang atau lebih dan mengikat dirinya kepada seseorang atau lebih.⁵¹

Didalam melakukan penelitian di *car wash* amanah, untuk mengetahui bagaimana Perjanjian Pemilik *car wash* Terhadap Konsumen

⁴⁸ KUH Perdata dalam pasal 1548.

⁴⁹ M. Yahya Harahap, *Segi Ssegi Hukum Peerjanjian*. Bandung. Alumni. Hal 15-16.

⁵⁰ Wawan, Pemilik Usaha dan tanggung jawab, wawancara 16 Maret 2018.

⁵¹ KUHP dalam Pasal 1313.

hanya perjanjian lisan. Saya wawancara dengan bapak wawan (Selaku Pemilik dan tanggung jawab *car wash* amanah Malang) beliau menjelaskan :

“Perjanjian disini tidak prosedural, perjanjiannya hanya bersifat secara lisan seperti biasanya. Kemudian, bilamana ada konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak pelayan *car wash* mengenai cucian yang kurang bersih, dari pihak karyawan bersedia mengelola mencucinya lagi.”⁵²

Dari penjelasan bapak wawan mengenai perjanjian jika ada proses penyucian kendaraan yang belum maksimal maka akan dicuci kembali kendaraan tersebut.

Didalam melakukan penelitian di *Car Wash* amanah Malang, untuk mengetahui Tanggung jawab, Tanggung Jawab disini memiliki artian kewajiban menanggung segala sesuatunya dan bila terjadi apa apa boleh di tuntutan, di persalahkan dan diperkarakan.⁵³ Saya wawancara dengan bapak wawan (Selaku pemilik dan tanggung jawab *car wash* amanah) beliau menjelaskan :

“Perihal tanggung jawab pemilik *car wash* amanah terhadap barang-barang konsumen yang hilang, jika datangnya dari kesalahan perusahaan *car wash* amanah maka pemilik akan bertanggung jawab penuh terhadap barang konsumen tersebut. Dengan mengganti barang sesuai barang yang hilang. Jika dari pihak karyawan adalah pelakunya maka pemilik *car wash* amanah akan langsung memecat karyawan tersebut. Guna tidak terulang kembali di hari berikutnya.”⁵⁴

⁵² Wawan, Wawancara *car wash* amanah, (malang) 16 maret 2018.

⁵³ KBBI

⁵⁴ Wawan, wawancara *car wash* Amanah, (malang) 16 maret 2018.

Penjelasan dari pemilik dan tanggung jawab *car wash* amanah disini untuk masalah pertanggung jawaban sudah sangat bertanggung jawab dengan mengganti barang yang hilang dengan barang yang sesuai.

Setelah melakukan wawancara bersama pemilik dan tanggung jawab *car wash* amanah saya pun melakukan wawancara bersama konsumen. Dari saudara mas Fahmi.

Didalam melakukan penelitian dari konsumen saudara fahmi di *car wash* amanah, beliau menjelaskan :

“dari pengalaman dan yang pernah dilakukan dalam saat pencucian kendaraan mendapatkan nilai negatif. waktu dulu pertama kali mencuci ditempat *car wash* amanah sini mas. sehingga waktu itu pernah menegur ke pihak pelaku usaha *car wash* amanah. Sehingga mendapatkan ganti rugi dari pencucian ulang dengan gratis. Sehingga saya suka nyuci kendaraan saya ditempat *car wash* amanah sini karena bertanggung jawab dengan sebaik baiknya mas sesuai permintaan saya. dari Seperti itulah hasil yang saya dapat dari konsumen saudara fahmi.⁵⁵

Dari perkataan mas fahmi lebih menjelaskan bahwa tempat *car wash* amanah bertanggung jawab penuh terhadap konsumen. jika ada seorang konsumen yang dirugikan dari suatu tempat cuci kendaraan. Maka disinilah pelaku usaha akan bertanggung jawab bila ada keluhan dari konsumen maka yang dilakukan dari pihak *car wash* menggantikan kerugian sehingga saudara mas fahmi suka dengan apa yang dilakukan mencuci kendaraan ditempat ini.

⁵⁵ Fahmi, wawancara dari konsumen *car wash* amanah, (malang) 16 maret 2018.

Setelah melakukan penelitian ke konsumen saudara fahmi di *car wash* amanah, Sekarang dari sudari mbak desi beliau mengatakan :

“dari pengalaman yang dilakukan dalam mencuci kendaraan saat ini dan hari kemarin-kemarin saya menilai positif. karena saya sudah 6x mencuci kendaraan saya ditempat sini. Dari pelayanan karyawan nya Baik, tempatnya strategis, pekerjaan karyawan mencuci bersih, sedangkan masalah kehilangan barang saya belum pernah mengalami mas.⁵⁶

Dari perkataan saudari mbak desi lebih menjelaskan bahwa pengalaman yang mereka dapat adalah bernilai baik. Sehingga mbak desi berlangganan mencuci kendaraan ditempat *car wash* amanah ini.

dari penjelasannya yang menilai bahwa dalam segi pelayanannya sudah bisa dibilang bagus dan untuk bentuk pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pemilik usaha, mungkin sisi negatif dari *car wash* amanah disini kurang bersihnya dalam membersihkan kendaraan.

2. *Car Wash* Magnum

Sama seperti hal nya *car wash* yang lain, akad penyewaan jasa di sini hanya semacam lisan. Dan sewa menyewanya termasuk suatu akad penyewaan jasa dalam bidang layanan yang bertujuan agar konsumen mendapat kepuasan.

⁵⁶ Desi, wawancara dari konsumen *car wash* amanah, (malang) 16 maret 2018.

Setelah melakukan penelitian di *car wash Magnum*, untuk mengetahui Akad yang digunakan dalam usaha ini, Saya wawancara dengan Saudara mas putra (Selaku pemilik dan tanggung jawab *car wash Magnum* beliau menjelaskan :

“Sewa jasa disini hanya berupa lisan, kemudian karyawan akan mulai membersihkan motor atau mobil baik interior maupun eksterior, untuk membersihkan interior, barang barang yang berada di dalam mobil kita keluarkan terlebih dahulu, dan menampungnya didalam suatu wadah. Mengenai biaya penyewaan jasa kita juga bermacam macam, untuk mobil kita kenakan tarif 35.000 - 40.000, ya memang agak sedikit beda dengan harga di Car Wash lain, mengingat jasa pelayanan kami yang unggul dan tidak pernah sepi sehingga banyak konsumen yang merasa diuntungkan dengan produk dan layanannya. Sehingga untuk mengeluarkan uang 35.000 - 40.000, konsumen tidak merasa keberatan. Dan untuk tarif pencucian motor, kita patok harga yang sama yaitu 10.000. Dalam bekerja, biasanya kita membutuhkan waktu sekitar 15 - 20 menit, dengan waktu tersebut kita jamin hasilnya akan lebih maksimal.”⁵⁷

Penjelasan dari pemilik *car wash Magnum* disini dalam perjanjian sewa jasa dalam bentuk lisan. Dengan menaruh barang-barang konsumen dalam satu wadah menunjukkan kerapihan dalam menjaga barang-barang kosumen dalam kondisi aman. Beda halnya dengan tarif dikebanyakan *car wash* lain di *car wash Magnum* agak sedikit lebih mahal dikarenakan kinerja dalam menyuci kendaraan lebih unggul dari *car wash* yang lain. Jika semakin lama kendaraan dicuci maka semakin maksimal pula hasil yang didapat.

Bentuk akad sewa di Car Wash ini juga jelas, karena akad adalah suatu perjanjian yang mengikat antara pihak satu dengan yang lain. Dan sewa menyewa juga merupakan perjanjian dimana pihak tersebut mengikatkan

⁵⁷ Putra, wawancara *car wash Magnum*, (malang) 16 maret 2018.

dirinya untuk memberikan hak kepada pihak lainnya agar bisa menikmati suatu kenyamanan dan keindahan kendaraan dengan pembayaran yang sudah disetujui sebelumnya.⁵⁸ Bentuk akad sewa di perusahaan ini meliputi ;

- a. Akad sewa menyewa jasa yang dilakukan oleh pemilik usaha kepada para karyawan *car wash magnum*, bukan hanya berbentuk lisan tapi diperkuat dengan adanya perjanjian hitam diatas putih
- b. Akad sewa menyewa jasa yang dilakukan oleh konsumen kepada pihak *car wash magnum* yang hanya berbentuk lisan tanpa ada perjanjian hitam diatas putih

Subyek atau pihak yang terlibat dalam perjanjian sewa menyewa adalah pihak yang menyewakan dan pihak penyewa. Pihak yang menyewakan adalah orang atau badan hukum yang menyewakan barang atau jasa kepada pihak penyewa, sedangkan pihak penyewa adalah orang atau badan hukum yang menyewa barang atau jasa dari pihak penyewa.

Obyek dalam perjanjian sewa menyewa adalah barang atau jasa dengan syarat barang atau jasa tersebut halal dan tidak bertentangan dengan undang undang ketertiban dan kesusilaan.

Dalam penelitian di *car wash magnum*, untuk mengetahui Subjek penyewa yang digunakan dalam usaha ini, Saya wawancara dengan mas Putra (Selaku pemilik dan tanggung jawab *car wash magnum*) beliau menjelaskan :

“Usaha ini melakukan perjanjian sewa jasa dengan karyawan *car wash Magnum* dan kemudian, Konsumen melakukan perjanjian sewa jasa kepada perusahaan *car wash Magnum*

⁵⁸ KUH Perdata dalam pasal 1548

sehingga perjanjian dalam usaha kami terdapat 2 subjek penyewa.”⁵⁹

Penjelasan mengenai perjanjian sewa jasa di *car wash* Magnum memiliki dua subjek perjanjian penyewaan, yaitu perjanjian antara konsumen dengan pemilik dan antara konsumen dengan karyawan.

Perjanjian yang dilakukan oleh *car wash* magnum kepada konsumen harus jelas, terlebih perjanjian sewa menyewa termasuk dalam perjanjian konsensual, dimana perjanjian yang sah mengikat pada detik tercapainya kesepakatan mengenai unsur unsur pokoknya, namun oleh undang undang juga diadakan perbedaan {dalam akibat akibatnya} antara sewa tertulis dan sewa lisan.⁶⁰

Dalam melakukan penelitian di *car wash* magnum, untuk mengetahui Perjanjian Akad yang digunakan dalam usaha ini, Saya wawancara dengan Saudara mas Putra (Selaku pemilik dan tanggung jawab *car wash* magnum) beliau menjelaskan :

“Perjanjian antara konsumen dengan pengelola disini hanya bersifat lisan, konsumen mempercayai kami dengan menggunakan layanan kami, berarti perjanjian sudah dilakukan.”⁶¹

Argument dari mas putra disini hanya dengan perjanjian bersifat lisan lah suda cukup dalam menggunakan layanan penyucian kendaraan di *car wash* Magnum.

⁵⁹ Putra, wawancara *car wash* Magnum, (malang) 16 maret 2018.

⁶⁰ KUHP Perdata pasal 1570

⁶¹ Putra, wawancara *car wash* Magnum, (malang) 16 Maret 2018.

Dalam melakukan penelitian di *car wash* Magnum Malang, untuk mengetahui Tanggung jawab yang dapat diartikan kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu dan agar tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada. Saya wawancara dengan mas putra (Selaku Pemilik dan Tanggung jawab *car wash* Magnum) beliau menjelaskan :

“Untuk barang yang tertinggal setelah proses pencucian, dari pihak *car wash* Magnum akan menghubungi konsumen yang mempunyai kepemilikan atas barang tersebut, dan mengembalikannya dengan utuh, sehingga konsumen tidak merasa dirugikan oleh perusahaan ini. Dan jika barang yang dimaksud berbulan-bulan tidak di ambil oleh konsumen, maka barang tersebut akan dikonsumsi pribadi oleh perusahaan, atau perusahaan akan mendonasikan ke panti asuhan. Dan untuk barang yang hilang, pihak *car wash* akan menelusuri, sehingga kepada karyawan yang berbuat curang akan dikenakan sanksi berupa pemecatan dan penggantian barang sesuai barang yang telah diambil.”⁶²

Dari penjelasan sebelumnya yang menyimpan barang milik konsumen ditempat yang khusus, jika para karyawan lupa dalam menaruh kembali lagi barang-barang kosumen maka konsumen akan dihubungi oleh pihak *car wash* dan apabila sudah 1 bulan barang tersebut tidak diambil maka akan disumbangkan kepada panti asuhan. Dan untuk barang yang hilang pemilik akan menelusuri lebih lanjut kepada karyawan, dan apabila terbukti

⁶² Putra, wawancara *car wash* Magnum, (malang) 16 maret 2018.

karyawanlah pelakunya maka karyawan tersebut akan dikenakan sanksi mengganti barang tersebut dan pemecatan.

Setelah melakukan wawancara bersama pemilik dan tanggung jawab *car wash* Magnum saya pun melakukan wawancara bersama konsumen saudara mas supri, Beliau mengatakan :

“Dari pengalaman saat mencuci kendaraan di *car wash* Magnum ini puas mas dan saya menilai positif baik secara pekerjaannya pencuciannya bersih, pelayanannya bagus sehingga membuat saya suka mencuci kendaraan saya di tempat sini, sedangkan dari sisi tempatnya strategis dan nyaman. Serta mendapatkan kupon saat cucian kendaraan disini jika lebih dari 10 akan mendapatkan cucian kendaraan gratis.⁶³

Dari penjelasan mas supri kepada *car wash* magnum menjelaskan bahwa tempat mencuci kendaraan di sini bagus dan menarik sehingga konsumen suka tertarik dengan adanya kupon gratis mencuci kendaraan jika lebih dari 10 mencuci kendaraan di tempat *car wash* magnum. didalam melakukan pekerjaan mencuci kendaraan disini memuaskan tidak ada problem lain yang tidak di inginkan oleh konsumen.

Hasil dari mewawancarai saudara mas supri saya juga mewawancarai saudari ibu Hesti. Beliau mengatakan :

“Dari pengalaman yang saya lakukan saya pernah mendapatkan nilai negatif dan pernah dirugikan saat cuci kendaraan di *Car wash* magnum ini mas. Dan Pernah kehilangan jam tangan dan uang sebesar 50.000 saat nyuci mobil disini mas. Dan saat saya tanya ke karyawan *car wash* magnum tidak tau apa-apa mengenai barang yang hilang saat cuci mobil disini. Sehingga saya komplain langsung ke pemilik tanggung jawab *car wash*

⁶³ Supri, Wawancara dari konsumen *car wash* magnum, (malang) 16 maret 2018.

magnum. sehingga saya mendapatkan tanggung jawab ganti rugi sesuai dengan barang yang hilang di dalam mobil saat mencuci mobil disini. Sehingga saya suka dan tertarik dengan *car wash* magnum mengenai pertanggung jawaban terhadap konsumennya mas.⁶⁴

Dari penjelasan dan kenyataan yang pernah dirasakan oleh ibu hesti pernah mendapatkan kerugian yaitu kehilangan barang yang ada di dalam mobil waktu saat mencuci mobil disini. Sehingga ibu hesti menghubungi langsung ke pemilik dan tanggung jawab di *car wash* magnum. agar mendapatkan ganti rugi sesuai barang yang hilang saat mencuci di tempat *car wash* ini.

Penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab yang dilakukan di *car wash* Malang adalah secara lisan dan kekeluargaan. Apabila terjadi kelalaian yang diakibatkan dari konsumen maka konsumen yang bertanggung jawab, dan apabila kelalaian terjadi pada pihak karyawan ataupun manager *car wash* maka pihak *car wash* bertanggung jawab penuh terhadap kelalaian tersebut. Tanggung jawab yang dilakukan yaitu : menghubungi konsumen yang mempunyai kepemilikan atas barang tersebut, dan mengembalikannya dengan utuh, sehingga konsumen tidak merasa dirugikan oleh perusahaan ini. Dan jika barang yang dimaksud berbulan-bulan tidak diambil oleh konsumen, maka barang tersebut akan dikonsumsi pribadi oleh perusahaan, atau perusahaan akan mendonasikan ke panti asuhan. Dan untuk barang yang hilang, pihak *car wash* akan menelusuri, sehingga kepada

⁶⁴ Hesti, wawancara dari konsumen *car wash* magnum, (malang 16 maret 2018)

karyawan yang berbuat curang akan dikenakan sanksi berupa pemecatan karyawan dan penggantian barang sesuai barang yang telah diambil.

Dari penjelasan diatas bisa dirangkum dalam tabel berikut :

Tabel 1.2. *masalah car wash dengan konsumen*

NO.	Car wash	Kerugian konsumen	Tanggung jawab pemilik
1	Amanah motor	Hilangnya barang dalam kendaraan konsumen.	1. Memeriksa seluruh pelayanan yang mencuci kendaraan. 2. Memberikan sanksi atas perbuatannya atau dipecat.
		Pencucian kendaraan yang kurang bersih atau kurang memuaskan.	1. Membersihkan garansi kebersihan atas kendaraan konsumen. 2. Memberikan teguran kepada pelayan yang mencuci kendaraan.
2.	Magnum	Hilangnya barang dalam konsumen	1. memberitahukan kepada konsumen bahwa barangnya ditaruh ditempat lain karena lupa. 2. menegur pelayanan yang lupa menaruh barang yang

			bukan pada tempatnya lagi.
		Pencucian kendaraan yang kurang bersih atau kurang memuaskan.	1. Bertanggung jawab penuh atas ketidaknyamanan atas kerja pelayanan. 2. memberikan nasihat atas kurangnya pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Penjelasan dari para pemilik usaha disini sudah bisa dibilang dipercaya. dalam hal menjaga barang-barang konsumen yang ada dalam kendaraan yang akan dicuci, meskipun jika ada kehilangan maka pihak pemilik usaha pasti akan mengganti. jika kalau memang kasalahan terdapat pada proses pencurian barang di dalam kendaraan bukan dari konsumen yang lupa menaruhnya tetapi karyawan *car wash* yang lupa menaruhnya. Dan untuk kebersihan dalam menyuci kendaraan itu tergantung dari karyawan siapa yang mencuci kendaraan tersebut dan seberapa kotor kendaraan sebelum dicuci.

Seperti itulah gambaran singkat mengenai bagai mana tanggung jawab para pemilik usaha pencucian kendaraan. Daripada itu ketika terjadi kehilangan pada saat mobil dicuci para pemilik dari masing-masing *car wash* juga mempunyai cara tersendiri untuk mengganti barang yang hilang dari

konsumen. Berikut bentuk dari ganti rugi para pemilik *car wash* disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 1.3 Tabel ganti rugi pemilik car wash terhadap konsumen

NO	<i>Car Wash</i>	Bentuk Ganti rugi
1.	<i>Car Wash Amanah</i>	1. Mengganti dalam bentuk uang jika konsumen dirugikan mengizinkan. 2. Mengganti dengan barang serupa yang hamper sama
2.	<i>Car Wash Magnum</i>	1. Mengganti barang yang sama dengan barang yang hilang. 2. Mengganti seluruh kerugian yang terjadi baik barang dengan barang atau uang dengan uang.

Dalam bentuk tanggung jawab pihak pemilik disini sudah semaksimal mungkin untuk dalam menyelesaikan masalah yang ada, dari mengganti dalam bentuk uang dari barang yang hilang sampai mengganti barang yang hilang dengan barang yang sama, begitu juga mengganti seluruh kerugian konsumen baik barang maupun uang.

B. Tinjauan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap barang milik konsumen di *car wash* malang.

Undang-undang No. 8 tahun 1999 pasal 19, diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha dengan ketentuan, pelaku usaha bertanggung jawab memberi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi yang dimaksud berupa pengambilan uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya

Dari peraturan yang menggambarkan tersebut bahwa pemilik usaha berkewajiban untuk mengganti kerusakan atau kehilangan yang dialami konsumen. Dasar pertanggung jawabannya merupakan suatu kesalahan dan resiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi hukum dalam pemenuhan tanggung jawab kepada konsumen.⁶⁵

Mengenai disebutkan dalam pasal 4 ayat (8) yang berbunyi untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian. Apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai atau perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Berkaitan dengan praktik dilapangnya, yang diungkapkan oleh pemilik *car wash* Amanah dan *car wash* Magnum, bahwa, Tanpa menjelaskan mengenai hak, kewajiban, pengamanan dan lainnya karena

⁶⁵ Abdul halim barkatullah, *hukum perlindungan konsumen* (banjarmasin : FH Unlam press, 2008), hlm 38.

sudah dianggap aman. Dalam praktiknya, pemilik usaha terbiasa menerangkan sebatas harga, dan pelayanan yang akan dilakukan secara langsung dengan adanya data, dan nota sebagai bukti pembayaran.

Kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang jelas dan jujur mengenai pengamanan barang, dikarenakan informasi tersebut juga merupakan hak konsumen, karena ketiadaan informasi sebelumnya, hal ini merupakan cacat informasi dan menyebabkan kerugian untuk konsumen.⁶⁶

Dari kewajiban tersebut seharusnya pelaku usaha menjelaskan secara benar dan jelas mengenai penyimpanan barang pribadi agar dilakukan oleh pemiliknya sendiri. Apabila pelaku usaha tidak menjelaskan informasi tersebut maka dinyatakan cacat informasi.

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dilaksanakan harus dilandasi dengan itikad baik. Hubungan yang terjadi antara pelaku dan konsumen hanya sebatas lisan mengenai transaksi dan kesepakatan harga tanpa disertai perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh para pihak. Dalam hal ini hak dan kewajiban konsumen belum seimbang. Hak pelaku usaha yang menerima pembayaran harus sesuai kondisi dan atau nilai tukar uang atau jasa yang diberikan kepada konsumen.⁶⁷

Dalam praktiknya masih ada kecurangan dalam pengembalian barang dari pelaku usaha kepada konsumen. Kecurangan yang terjadi saat pengembalian barang tidak utuh atau tidak sesuai dengan kondisi awal. Ada beberapa konsumen yang mengalami hal tersebut dan mereka merasa

⁶⁶ Abdul Halim barakatullah,, *Hukum perlindungan konsumen*, hlm 39.

⁶⁷ Abdul Halim Barakatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 43-44.

dirugikan karena tidak sesuai dengan perjanjian awal yaitu menjaga barang milik konsumen. Pemilik usaha pun mau tidak mau harus bertanggung jawab dengan cara mengganti barang milik konsumen yang sudah dihilangkan. Dari pihak tersebut konsumen merasa rugi karena barang hasil pertanggung jawaban tidak 100%. sesuai dengan barang yang sudah dihilangkan. Namun konsumen hanya bersikap pasrah saja walaupun dalam keadaan terpaksa. Pada kasus ini tidak terjadi perlindungan konsumen sesuai dengan asas dan prinsip yang ada.

Sudah dijelaskan dalam perlindungan konsumen terhadap asas asas atau prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang undangan yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum.⁶⁸

Hasil studi lapangan secara praktik dalam penerapan perlindungan konsumen kurang maksimal. Hal ini tidak boleh terus menerus dibiarkan. Maka perlu adanya keamanan dan pengawasan yang intensif dalam pengamanan barang milik konsumen oleh pihak pengelola usaha. Dalam pengawasan di dukung oleh UUPK pasal 30, pengawasan terhadap penyelenggara perlindungan konsumen yang diselenggarakan oleh pemerintah.

⁶⁸ Abdul Halim Barakatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm, 48.

C. Tinjauan hukum islam terhadap praktik tanggung jawab pemilik *car wash* terhadap barang milik konsumen di *car wash* malang.

Perbuatan melanggar hukum dalam tanggung jawab pelaku usaha atas layanan yang merugikan konsumen dapat diartikan juga sebagai perbuatan yang melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha, bertentangan dengan kesusilaan dan tidak sesuai dengan kepantasan dalam masyarakat perihal memperhatikan kepentingan orang lain (konsumen). Untuk dapat menuntut ganti kerugian atas layanan yang merugikan konsumen dalam dasar perbuatan melanggar hukum maka harus dipenuhi beberapa syarat, seperti adanya suatu perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan, adanya kerugian, dan adanya hubungan kausal antara kerugian dan kesalahan, maka dari itu tanggung jawab disini berlaku bagi pengolah usaha tersebut.⁶⁹

Dalam islam tanggung jawab menjadi barometer dalam mengukur keimanan seseorang, sebab bagi orang yang bertanggung jawab berarti orang tersebut dikatakan amanah sebaliknya bila tidak mampu untuk bertanggung jawab maka orang tersebut dikatakan munafiq, Dalam Alqur'an Allah swt berfirman tentang tanggung jawab seseorang. Seperti Allah terangkan dalam Qs.Qof ayat 17 :

إِذْ يَتَلَقَّى الْمُتَلَقِّيَانِ عَنِ الْيَمِينِ وَعَنِ الشِّمَالِ قَعِيدٌ (١٧)

Artinya : (yaitu) ketika dua orang malaikat mencatat amal perbuatannya, seorang duduk di sebelah kanan dan yang lain duduk di sebelah kiri.

⁶⁹ Sri Redjeki Hartono, “*perlindungan konsumen di indonesia (Tinjauan Makro)*”, Mimbar Hukum Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Edisi khusus No. 39/X/2001, hlm 184.

Dari Ayat diatas menjelaskan tentang Ucapan yang dimaksudkan dalam ayat ini adalah yang diucapkan oleh manusia, keturunan Adam. Ucapan tersebut dicatat oleh malaikat yang sifatnya roqib dan 'atid yaitu senantiasa dekat dan tidak pernah lepas dari seorang hamba. Malaikat tersebut tidak akan membiarkan satu kalimat dan satu gerakan melainkan ia akan mencatatnya. Hal ini sebagaimana firman Allah Ta'ala,

Begitu pula konsep tanggung jawab yang dijelaskan dalam surat Yasin ayat 12 yang berbunyi :

إِنَّا نَحْنُ حَيِّ الْمَوْتَىٰ وَنَكْتُبُ مَا قَدَّمُوا وَآثَرَهُمْ ۚ وَكُلُّ شَيْءٍ أَحْصَيْنَاهُ فِي إِمَامٍ مُّبِينٍ (٢١)

Artinya : “Sesungguhnya Kami menghidupkan orang-orang mati dan Kami menuliskan apa yang telah mereka kerjakan dan bekas-bekas yang mereka tinggalkan. Dan segala sesuatu Kami kumpulkan dalam Kitab Induk yang nyata (Lauh Mahfuzh)”

Dari ayat ini juga menunjukkan bagaimana nanti di akhirat Allah Ta'ala menunjukkan catatan perbuatan manusia di dunia. Dan perbuatan mereka akan dimintai pertanggung jawaban.

Begitu pula konsep tanggung jawab yang dijelaskan dalam hadis bukhari muslim :

وعن ابن عمر رضي الله عنهما عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، وَالْأَمِيرُ رَاعٍ، وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ، وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَّةٌ عَلَى بَيْتِ زَوْجِهَا وَوَلَدِهِ، فَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ. (متفق عليه)

Artinya Dari Ibn Umar ra. Dari Nabi saw, beliau bersabda: “Kalian adalah pemimpin dan kalian akan dimintai pertanggung jawaban atas kepemimpinan kalian. Seorang penguasa adalah

pemimpin, seorang suami adalah seorang pemimpin seluruh keluarganya, demikian pula seorang isteri adalah pemimpin atas rumah suami dan anaknya. Kalian adalah pemimpin yang akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinan kalian". (HR. Bukhari dan Muslim)⁷⁰

Dari Penjelasan Hadits diatas menunjukkan bahwa ajaran Islam sangat menjunjung tinggi tanggung jawab seseorang. Tanggung jawab ada hubungannya dengan hak dan kewajiban. Orang-orang yang kaya bertanggung jawab atas harta yang dimilikinya, dan berkewajiban untuk menunaikan zakat/infak dari harta tersebut. Dia juga berhak untuk mempergunakannya sebagaimana yang dikehendakinya asal sesuai dengan aturan Allah SWT.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pemilik usaha berkewajiban dalam mengganti barang milik konsumen yang hilang sebagai bentuk pertanggung jawabannya kepada umat manusia. Berkaitan dengan praktiknya di lapangan, diungkapkan oleh pemilik *car wash* tersebut bahwa;

Praktik mereka, bentuk tanggung jawab untuk barang yang tertinggal setelah proses pencucian, oleh pihak pengelola akan menghubungi konsumen yang mempunyai kepemilikan atas barang tersebut, dan mengembalikannya dengan utuh, sehingga konsumen tidak merasa dirugikan oleh perusahaan. Dan jika barang yang dimaksud berbulan-bulan tidak di ambil oleh konsumen, maka

⁷⁰ Al-khin, mustofa said, dkk. Imam Nawawi. Terjemah Riyadhus Shalihin. Jakarta: Pustaka Amani hal 303-304.

barang tersebut akan dikonsumsi pribadi oleh perusahaan, atau perusahaan akan mendonasikan ke panti asuhan. Perihal tanggung jawab pemilik *car wash* terhadap barang-barang konsumen yang hilang, jika datangnya dari kesalahan perusahaan maka pemilik akan bertanggung jawab penuh terhadap barang konsumen tersebut. Dengan mengganti barang sesuai barang yang hilang. Jika dari pihak karyawan adalah pelakunya maka pemilik *car wash* akan langsung memecat karyawan tersebut. Guna tidak terulang kembali di hari berikutnya. Didalam kehidupan, situasi dan kondisi seseorang sangat terkait dengan keadaan di masyarakatnya tersebut. Tingkah laku dan perbuatan yang membentuk jiwa para generasi muda dalam lingkungan masyarakat menjadi baik dan buruk adalah terletak pada tanggung jawab dari individu orang itu sendiri, firman Allah swt dalam surat Al-Infithar ayat 10-12.

وَإِنَّ عَلَيْكُمْ لَحَافِظِينَ (١٠) كِرَامًا كَاتِبِينَ (١١) يَعْلَمُونَ مَا تَفْعَلُونَ (١٢)

Artinya : “Padahal sesungguhnya bagi kamu ada (malaikat-malaikat) yang mengawasi(pekerjaanmu), yang mulia (di sisi Allah) dan mencatat (pekerjaan-pekerjaanmu itu), mereka mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al Infithar: 10-12)

Dari penjelasan ayat ini, “*Kiraman Katibin*“, yaitu malaikat – malaikat penjaga manusia tersebut mempunyai sifat (*Kiraman*) yaitu pemurah, dan (*Katibin*) yaitu yang selalu menulis setiap perbuatan manusia. Maksudnya bahwa malaikat tersebut tidak akan curang dan tidak akan mencatat sesuatu yang belum dikerjakan manusia. Sebaliknya tidak akan membiarkan sesuatu yang dikerjakan manusia, kecuali akan dicatat oleh malaikat tersebut.

Sedangkan tanggung jawab sosial yang dijelaskan dalam hadis bukhori sebagai berikut :

عَنْ النُّعْمَانِ بْنِ بَشِيرٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَثَلُ الْقَائِمِ عَلَى حُدُودِ اللَّهِ وَالْوَاقِعِ فِيهَا كَمَثَلِ قَوْمٍ اسْتَهَمُوا عَلَى سَفِينَةٍ فَأَصَابَ بَعْضُهُمْ أَعْلَاهَا وَبَعْضُهُمْ أَسْفَلَهَا فَكَانَ الَّذِينَ فِي أَسْفَلِهَا إِذَا اسْتَقُوا مِنَ الْمَاءِ مَرُّوا عَلَى مَنْ فَوْقَهُمْ فَقَالُوا لَوْ أَنَّا خَرَقْنَا فِي نَصِيبِنَا خَرْقًا وَلَمْ نُؤْذِ مَنْ فَوْقَنَا فَإِنْ يَتْرَكُوهُمْ وَمَا رَادُّوهُلَهُمْ جَمِيعًا وَإِنْ أَخَذُوا عَلَى أَيْدِيهِمْ وَجَّوْا جَمِيعًا. (رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ)

Artinya: "Perumpamaan orang yang teguh menjalankan ajaran Allah dan tidak melanggar ajaran-ajaran-Nya dengan orang yang terjerumus dalam perbuatan melanggar ajaran Allah, adalah bagaikan satu kaum yang melakukan undian dalam kapal laut. Sebagian mendapat jatah diatas dan sebagian lagi mendapat jatah dibawah. Penumpang yang berada dibawah, jika mereka hendak mengambil air, mereka harus melewati penumpang yang berada diatas. Lalu mereka berkata "seandainya kita lubangi saja kapal ini, maka kita dapat mengambil air tanpa mengganggu penumpang diatas. Jika perbuatan mereka itu mereka biarkan, maka semuanya akan binasa (tenggelam). Namun jika mereka mencegahnya maka semuanya akan selamat" (H.r. Bukhori).⁷¹

Hadits tersebut telah menggambarkan bahwa, sekelompok orang mempunyai tugas masing-masing yang satu dan yang lainnya saling mendukung. Seperti halnya ada yang bekerja dibawah dan ada yang diatas kapal, mereka harus tetap konsisten dengan apa yang menjadi tugas mereka ketika ada beberapa waktu saja mereka lengah yang menjadikan tugas mereka terbengkelai maka itu dapat berakibat fatal, baik bagi mereka maupun kaum mereka. Hal tersebut menandakan

⁷¹ Al-khin, mustofa said, dkk. Imam.Nawawi Terjemah Riyadhus Shalihin. Jakarta: Pustaka Amani hal 250 dan 251.

bahwasannya dibutuhkan sekali adanya kerja kolektif, Jika saja mereka biasa menjalankan tugas mereka masing-masing tanpa mengganggu yang lainnya pastilah tujuan yang akan dicapai akan mudah tergapai.

Dari hadits diatas kita dapat mengambil ibrah, bahwasannya setiap diri pribadi seseorang mempunyai tanggung jawab terhadap kondisi sosialnya masing-masing.





BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan uraian analisa, dapat disimpulkan bahwa praktik tanggung jawab terhadap barang milik konsumen di *car wash* Malang sudah cukup memberikan solusi pada setiap kejadian kehilangan dan kurang bersihnya pencucian kendaraan yang ada.
2. Berdasarkan uraian analisa, dapat disimpulkan bahwa tinjauan Undang - undang Nomor 8. tahun 1999 perlindungan konsumen

terhadap barang-barang konsumen yang hilang di *car wash* malang sudah sangat melindungi para konsumen.

3. Berdasarkan uraian analisa, dapat disimpulkan bahwa tinjauan hukum Islam terhadap tanggung jawab pemilik usaha jasa *car wash* terhadap barang milik konsumen di *car wash* malang memberikan banyak pelajaran bagi konsumen. maupun pemilik atau karyawan *car wash* agar lebih berhati-hati lagi dalam melakukan pencucian agar tidak ada problem yang di hadapi oleh konsumen.

B. Saran

1. Untuk setiap pengguna jasa *Car wash* agar lebih diperhatikan lagi barang-barang berharga yang ada didalam mobil saat akan memakai jasanya.
2. Kenyamanan dalam memakai jasa *Car wash* sudah dilindungi oleh Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
3. Hukum islam sudah menjelsakasn secara rinci konsep tanggung jawab seperti apa, sehingga kita cukup memperkatekannya.

DAFTAR PUSTAKA

a) Buku

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002).
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT Reneka Cipta: 2006.
- Barkatullah, Abdul Halim, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008.
- Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 2001), 95.
- Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Malang*: UIN Press, 2012.
- Hadad, Tini dan Dalam Az. Nasution, *Hukum Perlindun Konsumen Cet, II*, Yogyakarta: Diadit Media, 2001.
- Harahap, M. Yahya, *Segi Ssegi Hukum Peerjanjian*.Bandung. Alumni.
- HS, Salim dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Hsuni Syawali, Ed, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: PT Prasetya Widya Pratama, 2004.
- Nasution, Az, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2001.
- ND, Mukti faja, Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2013.
- Setiawan, Comy R, *Metode Penelitian Kualitatif – Jenis, Karakter, dan Keunggulannya* Jakarta: Grasindo, 2010.
- Soekanto, Soerjono & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Arrianto Mukti Wibowo, et.al., *Kerangka Hukum Digital Signature Dalam Electronic Commerce*, Grup Riset Digital Security dan Electronic Commerce, Depok, Jawa Barat: Fakultas Ilmu Komputer UI, 1999.

Hartono, Sri Redjiki, *Perlindungan Konsumen di Indonesia (Tinjauan Makro, Mimbar Hukum Fakultas Hukum universitas Gadjah Mada, Edisi Khusus No. 39/X/2001.*

Al-khin, mustofa said, dkk. *Syarah dan Terjemahan Riyadhhus Sholihin jilid 1 Imam Nawawi*, Al- ikhtisom, Jakarta Timur .

b) Undang-Undang

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

c) Skripsi/Jurnal

Prasetyo, Sylviani Lensa, *Tanggung Jawab Pemilik Jasa Cuci Pakaian (Laundry) Terhadap Kerugian yang dialami Pengguna Jasa (Laundry) di Kabupaten Pati*, Universitas muria Kudus, 2013.

Triana, Cahaya Setia Nurarida, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Kosmetik Yang Mengandung Bahan Berbahaya Di Kabupaten banyumas*, Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto, 2015.

Apriyanti, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E- Commerce Di Tinjau Dari Hukum Perikatan*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014.

Hanif, Daris Lutfiyya, “*praktik persewaan perahu wisata air waduk selorejo tinjauan undang-undang perlindungan konsumen dan hukum islam*” Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017.

d) Website

<http://jambitribunnews.com/2018/01/16/>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Transportasi>, 10 november 2017.

LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

A. Pertanyaan kepada pihak *car wash*

1. Berapa lama car wash ini berdiri?
2. Bagaimana ketentuan / cara cuci motor/ mobil disini?
3. Apakah ada perjanjian atau ketentuan khusus untuk cuci motor/ mobil disini?
4. Apakah disini pernah kejadian pencucian mobil kemudian barang konsumen hilang?
5. Apakah untuk barang hilang tersebut car wash memberikan kompensasi/ ganti rugi? Jika iya bagaimana ketentuan penggantian rugi untuk barang yang hilang? Apa bentuk dari ganti rugi yang diberikan pihak car wash terhadap konsumen?
6. Bagaimana car wash dapat memberikan jaminan kepada pelanggan/ konsumen bahwa car wash ini aman?

B. Pertanyaan kepada konsumen *car Wash*

1. Apakah anda sering cuci kendaraan ditempat sini?
2. Bagaimana kepuasan anda saat cuci kendaraan disini?
3. Bagaimana pengalaman positif dan negatif ditempat cuci kendaraan disini?
4. Apakah anda puas saat cuci kendaraan ditempat sini atau anda pernah merasa dirugikan saat mencuci kendaraan disini?
5. Apakah anda pernah kehilangan barang ditempat sini saat cuci kendaraan?

Lampiran Dokumentasi



Gambar 1. Wawancara dengan saudara bapak Wawan (pemilik dan tanggung jawab *car wash* amanah).



Gambar 2. Wawancara dengan saudara mas Fahmi (konsumen dari *car wash* amanah)



Gambar 3. Wawancara dengan saudara mbak desi (konsumen dari *car wash amanah*)



Gambar 4. Wawancara dengan saudara Mas putra (pemilik dan tanggung jawab *car wash magnum*).



Gambar 5. Wawancara dengan saudara mas supri (konsumen dari *car wash magnum*)



Gambar 6. Wawancara dengan saudari ibu hesti (konsumen dari *car wash magnum*)



Gambar. 7. (lokasi tempat *car wash* amanah)



Gambar 8. (lokasi tempat *Car wash* magnum)

