

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Nomor : 1856/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/V/2024

**Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan Bermotor
Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun
1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

OLEH :

NATHANAEL ALESSANDRO SJAHRANEY

6052001079

DOSEN PEMBIMBING :

Dr. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.



Penulisan Hukum

**Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ilmu Hukum**

2024

Penulisan Hukum dengan judul

“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan Bermotor Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

yang ditulis oleh:

Nama: Nathanael Alessandro Sjahrane

NPM: 6052001079

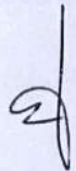
Pada tanggal: 12/08/2024

Telah disidangkan pada

Ujian Penulisan Hukum Program Studi Hukum Program Sarjana

Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing,



22/08/24

(Dr. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.)

Dekan,



(Dr. R. B. Budi Prastowo., S.H., M.Hum.)



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : Nathanael Alessandro Sjahrane
NPM : 6052001079

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan Bermotor Terhadap Jasa Cuci Kendaraan Bermotor Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 23 Agustus 2024

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum



Nathanael Alessandro Sjahrane
6052001079

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis aspek yuridis perlindungan bagi konsumen jasa cuci kendaraan bermotor terhadap jasa yang disediakan oleh jasa cuci kendaraan bermotor yang ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Konsumen jasa cuci kendaraan bermotor berhak untuk dilindungi karena merupakan pihak yang menerima dan menggunakan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha jasa cuci kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Diketahui bahwa dalam praktiknya konsumen jasa cuci kendaraan bermotor merupakan pihak yang rentan untuk mengalami kerugian, sehingga apabila mengalami kerugian berhak untuk mendapatkan pertanggungjawaban dan perlindungan hukum.

Penelitian ini juga menganalisis mengenai klasifikasi hubungan yang terjadi dalam jasa cuci kendaraan bermotor. Kemudian, di analisis pula mengenai upaya hukum yang dapat diberikan kepada konsumen jasa cuci kendaraan bermotor yang dirugikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian yuridis normatif yang dilakukan dengan meneliti dan menelaah peraturan perundang-undangan, teori, konsep, yang berkaitan dengan jasa cuci kendaraan bermotor dan perlindungan konsumen.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah dalam jasa cuci kendaraan bermotor terdapat hubungan langsung dengan tanggung jawab kontraktual dan hubungan tidak langsung dengan tanggung jawab langsung. Hal ini berpengaruh terhadap upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen jasa cuci kendaraan bermotor yang dirugikan.

Kata Kunci : Pelaku Usaha, Konsumen, Jasa Cuci Kendaraan Bermotor, Hubungan Hukum, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, dan penyertaan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan baik dan dimudahkan dengan penulisan hukum yang berjudul “**Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan Bermotor Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**”. Penulisan hukum ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan sarjana di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini masih jauh dari kata ‘sempurna’. Penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan tepat waktu berkat bantuan dari semua pihak yang turut mendukung penulis, memberi semangat, bantuan dan motivasi kepada penulis selama penulis mengerjakan penulisan hukum ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi masyarakat. Penulisan hukum ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Untuk itu, penulis hendak mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan hikmat, berkat, dan segala sesuatu yang diperlukan penulis dari awal penulis memulai perkuliahan di kampus Universitas Katolik Parahyangan hingga mendapatkan gelar sarjana di Universitas Katolik Parahyangan.
2. Henrico Sjahrane dan Maria Teresa Fabiola selaku orang tua penulis serta adik penulis Caitlyn Vincenza Sjahrane yang membantu penulis baik dari segi materiil maupun dukungan selama penulis mengerjakan penulisan hukum ini sehingga penulis berada di tahap ini.
3. Bapak Dr. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing yang penulis hormati yang sudah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam

membantu penulis sejak Seminar Proposal hingga Penulisan Hukum dalam rangka menyelesaikan penulisan hukum ini.

4. Ibu Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN. selaku dosen penguji sidang penulisan hukum yang telah memberikan masukan dan juga saran bagi penulis.
5. Bapak Karolus Elwinman Lature, S.H., M.H. sebagai dosen mata kuliah Perlindungan Konsumen, memberikan masukan serta saran sehingga penulis dapat berada di tahap ini.
6. Bapak Dr. R.B. Budi Prastowo., S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
7. Bapak Aloysius Joni Minulyo, S.H., M.H. selaku dosen wali penulis dari penulis menjadi mahasiswa baru di Universitas Katolik Parahyangan hingga saat ini yang memberikan semangat dan motivasi belajar sehingga penulis dapat di tahap ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulis melaksanakan masa studi di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
9. Selvia Angelica, selaku *partner* penulis yang sangat baik, sabar, dan selalu ada di saat penulis susah maupun senang, serta selalu memberikan semangat kepada penulis sampai dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
10. Teman-teman dari komunitas Gereja. “Home McGregor”, yang selalu membantu mendoakan penulis dan memberikan semangat kepada penulis.
11. Teman-teman kampus, yang selalu memberikan semangat dan juga selalu ada bagi penulis.
12. Teman-teman SMA penulis, yang selalu menyemangati penulis dan menyempatkan waktu untuk mendengar keluh-kesah penulis.
13. Bapak Raymond, selaku pemilik *Otto Station Carwash* yang sudah meluangkan waktunya dan memberikan informasi kepada penulis mengenai jasa cuci kendaraan bermotor.
14. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sudah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, yang memberikan bantuan langsung maupun bantuan doa dan selalu mendukung penulis dalam segala hal.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan hukum ini, dan penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Bandung, 23 Agustus 2024

Nathanael Alessandro Sjahrane

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Identifikasi Masalah.....	15
3. Tujuan dan Manfaat.....	15
3.1 Tujuan.....	15
3.2 Manfaat Penulisan.....	15
4. Metode Penelitian.....	16
4.1 Metode Pendekatan.....	16
4.2 Sifat Penelitian.....	16
4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	17
4.4 Teknik Analisis Data.....	18
5. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II.....	20
PERLINDUNGAN KONSUMEN DITINJAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	20
1. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen di Indonesia.....	20
1.1 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	20
1.2 Para Pihak Dalam Perlindungan Konsumen.....	22
1.3 Hubungan Hukum Antara Para Pihak.....	23
1.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha serta Konsumen.....	28
2. Pelanggaran Hak Konsumen dan Pertanggungjawaban Pelaku Usaha.....	31
2.1 Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Pelanggaran Hak Konsumen.....	31
2.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen ..	33
2.3 Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	34
BAB III.....	38
TINJAUAN UMUM MENGENAI JASA CUCI KENDARAAN BERMOTOR.....	38

1. Pengaturan Jasa Cuci Kendaraan Bermotor Dalam Sistem Hukum Indonesia.....	38
1.1 Pengertian Cuci Kendaraan Bermotor	40
1.2 Pengertian Jasa Cuci Kendaraan Bermotor	41
1.3 Pengaturan Dalam Membentuk Jasa Cuci Kendaraan Bermotor.....	42
2. Tinjauan Umum Proses Jasa Cuci Kendaraan Bermotor	44
2.1 Proses Jasa Pencucian Kendaraan Bermotor Berdasarkan Jenisnya.....	44
2.2 Para Pihak Yang Terlibat Dalam Jasa Cuci Kendaraan Bermotor.....	46
2.3 Hubungan Antara Para Pihak Dalam Jasa Cuci Kendaraan Bermotor.....	47
BAB IV.....	52
ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA CUCI KENDARAAN BERMOTOR DITINJAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	52
1. Kedudukan Pihak-Pihak Jasa Cuci Kendaraan Bermotor Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen	52
1.1 Kedudukan Pengguna Jasa Cuci Kendaraan Bermotor Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	52
1.2 Kedudukan Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan Bermotor Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	56
1.3 Kedudukan Pekerja Jasa Cuci Kendaraan Bermotor Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	57
1.4 Klasifikasi Hubungan Hukum Antara Konsumen Jasa Cuci Kendaraan Bermotor Dengan Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan Bermotor Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	59
2. Analisis Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Terhadap Jasa Cuci Kendaraan Bermotor Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	64
BAB V	73
PENUTUP	73
1. Kesimpulan.....	73
2. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 - Proses Pencucian Kendaraan Bermotor Manual	5
Gambar 2 - Proses Pencucian Kendaraan Bermotor Dengan Mesin Sebagai Alat.....	6
Gambar 3 - Proses Pencucian Kendaraan Bermotor Robotik.....	6

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pada era globalisasi yang sangat maju ini, masyarakat cenderung lebih menyukai hal-hal yang serba instan. Sifat yang lebih menyukai hal-hal yang instan tentu timbul dari gaya hidup sehari-hari. Generasi milenial semasa hidupnya dapat dikatakan dibesarkan dalam lingkungan yang telah maju dan dapat dikatakan lebih baik dari generasi sebelumnya atau masa sebelumnya. Karena lingkungan hidup yang sudah maju dan memadai, hal ini mempengaruhi gaya hidup dari individu-individu generasi milenial di dunia. Salah satu gaya hidup yang dapat terlihat sekarang ini adalah sifat manja atau tidak mau susah, sehingga individu generasi milenial sekarang ini selalu ingin menemukan cara termudah untuk melakukan atau untuk mencapai sesuatu. Individu generasi milenial cenderung memiliki sifat ini pasti tentunya karena pengaruh kemajuan teknologi sekarang ini, namun pengaruh dari lingkungan keluarga, lingkungan teman juga memiliki peranan yang sangat besar. Karena didikan orang tua kepada anaknya sejak ia kecil juga tentu akan membentuk sifat dari anaknya kemudian beranjak dewasa anak itu akan sekolah dan masuk ke lingkungan yang lebih luas sehingga cara didik orang tua dan lingkungan sekitar seseorang akan sangat mempengaruhi sifat dirinya sendiri. Melihat kembali kepada dunia yang telah sangat maju ini, sulit untuk seseorang dijauhkan dengan hal-hal yang serba instan.

“Jadi gaya hidup instan adalah gaya hidup dimana orang-orang menginginkan segalanya serba cepat dan serba mudah serta efisien dengan cara-cara yang instan.”¹

Gaya hidup instan seperti di atas bukan berarti buruk, namun dalam kenyataannya dalam masyarakat memang manusia sekarang ini menyukai hal-hal yang bersifat instan juga karena memang hal-hal instan itu tersedia dalam masyarakat. Gaya hidup instan umumnya dimiliki

¹ Ima Zulia Tuni, Gaya Hidup Serba Instan Generasi Milenial, Kompasiana, 2021, April 19, https://www.kompasiana.com/imazuliatunis/5d1a4047097f3619a061aa52/gaya-hidup-serba-instan-generasi-milenial#google_vignette. Diakses pada tanggal 5 Desember 2023, pukul 16:53 WIB.

oleh individu-individu yang hidup di perkotaan-perkotaan besar. Karena di kota-kota besar memiliki tingkat globalisasi yang telah berkembang dengan pesat, di kota-kota besar itulah terdapat banyak sekali sarana-sarana yang dapat lebih memudahkan dan membantu manusia dalam menjalani hidupnya.

Selain gaya hidup yang serba instan, pada masa yang sudah maju ini banyak sekali individu yang memiliki kendaraan bermotor pribadi bahkan bercita-cita untuk dapat memiliki kendaraan bermotor miliknya sendiri. Kendaraan bermotor disini pada umumnya adalah mobil dan motor, kedua jenis kendaraan bermotor itulah yang utama digunakan oleh manusia dalam perkotaan-perkotaan besar dan cenderung lebih maju. Karena dengan memiliki kendaraan pribadi pun dapat mempermudah manusia dalam bepergian dengan lebih efisien, fleksibel dan menghemat waktu.² Karena keunggulan-keunggulan dari memiliki kendaraan bermotor tadi, banyak individu yang semakin ingin memiliki kendaraan bermotor. Dengan terjadinya kepemilikan kendaraan bermotor oleh seseorang, banyak hal-hal lain juga yang muncul. Tanggung jawab yang tinggi sangatlah diperlukan demi menjaga dan merawat kendaraan bermotor yang dimilikinya. Seperti tanggung jawab membayar pajak, membayar bahan bakar, merawat interior mobil agar tetap bagus dan bersih, dan menjaga exterior dari kendaraan bermotor itu pula dengan melakukan *coating*, melakukan poles terhadap mobil, dan tentunya yang sangat penting adalah mencuci kendaraan tersebut secara rutin.

“Alasan kenapa harus cuci kendaraan bermotor secara rutin :

1. Mencegah karat dan kerusakan cat
2. Mengurangi korosi pada bagian logam
3. Meningkatkan efisiensi bahan bakar
4. Menjaga kesehatan
5. Meningkatkan visibilitas saat berkendara”³

Dengan melakukan pencucian kendaraan bermotor secara rutin, maka hal-hal yang tercantum di atas dapat terjamin sehingga dapat terbukti bahwa mencuci kendaraan bermotor merupakan

² Alek Kurniawan dan Agung Dwi E, 4 Manfaat Memiliki Kendaraan Pribadi, Mobilitas Jadi Makin Lancar, Kompas.com, 2022, Januari 17, <https://otomotif.kompas.com/read/2022/01/17/190400015/4-manfaat-memiliki-kendaraan-pribadi-mobilitas-jadi-lebih-lancar->. Diakses pada tanggal 5 Desember 2023, pukul 17:17 WIB.

³ Bizhare, 5 Alasan Kenapa Anda Perlu Cuci Mobil Secara Rutin, <https://www.bizhare.id/media/bisnis/5-alasan-kenapa-anda-perlu-cuci-mobil-secara-rutin>. Diakses pada tanggal 6 Desember 2023, pukul 08:54 WIB.

hal yang sangat penting karena juga berkaitan dengan kesehatan dan keselamatan dari pihak-pihak yang memiliki dan menggunakan kendaraan bermotor yang bersangkutan. Namun, dewasa ini banyak orang yang terlalu sibuk dan sulit untuk menemukan waktu mencuci kendaraan bermotor pribadinya. Kehidupan sekarang ini terutama untuk pihak yang memiliki pekerjaan yang memaksa seseorang itu untuk bekerja *full time* sehingga mengakibatkan orang yang memiliki kendaraan bermotor itu selesai kerja pada saat malam hari dan dalam keadaan telah terkuras energinya. Oleh karena itu, sangatlah sulit menemukan waktu dan memiliki niatan untuk mencuci kendaraan motor sendiri di tempat tinggal pemiliknya. Mengingat hal tersebut disinilah muncul fungsi atau pentingnya jasa cuci kendaraan atau *carwash*. Jasa cuci kendaraan bermotor itu sendiri merupakan usaha yang disediakan oleh suatu pelaku usaha baik secara individu maupun berkelompok dalam rangka mencari keuntungan dari jasa yang disediakan. Jasa mencuci kendaraan bermotor ini sangat meningkat dan sangat diminati oleh banyak orang karena manfaat yang di dapat. Terutama bagi orang-orang tadi yang sulit untuk menemukan waktu mencuci kendaraan bermotornya sendiri sehingga orang-orang itu sangatlah bergantung pada jasa cuci kendaraan bermotor tersebut. Mengakibatkan jasa cuci kendaraan bermotor ini semakin meningkat dan semakin digunakan sehingga terdapat banyak tempat-tempat mencuci kendaraan bermotor sekarang ini.

Jasa cuci kendaraan bermotor ini telah dikenal sejak waktu yang lama, diketahui bahwa jasa tersebut telah mencapai angka 1 (satu) abad.

“Usaha cuci mobil profesional yang pertama diyakini lahir pada tahun 1914 ketika Frank McCormick dan J.W. Hinkle bekerja sama untuk memulai usaha ‘*Automobile Laundry*’.”⁴

Diketahui bahwa jasa cuci kendaraan telah diperkenalkan di dunia sejak tahun 1914. Tentu pada saat itu teknologi dan metode yang digunakan dalam mencuci kendaraan bermotor sangatlah sederhana dan belum menggunakan teknologi yang bermacam-macam.

⁴ Detik Oto, Usaha Cuci Mobil Ternyata Sudah Dimulai Sejak 1 Abad Lalu, 2014, April 4, <https://oto.detik.com/mobil/d-2546139/usaha-cuci-mobil-ternyata-sudah-dimulai-sejak-1-abad-lalu>. Diakses pada tanggal 6 Desember 2023, pukul 09:19 WIB.

“Usaha sejenis pun kemudian berkembang di banyak negara dengan berbagai cara. Archie, Dean, dan Eldon Anderson dari Seattle, Amerika Serikat kemudian memperkenalkan metode pencucian mobil otomatis dengan mesin pada 1951.”⁵

Kemudian jasa cuci kendaraan bermotor ini semakin berkembang dan masuk unsur-unsur teknologi atau mesin. Di Indonesia sendiri jasa cuci kendaraan bermotor telah berkembang pesat dan memiliki jumlah yang sangat banyak sehingga lebih mudah dijangkau dan ditemukan oleh banyak orang. Jasa cuci kendaraan bermotor ini pada umumnya mencakup jasa cuci kendaraan roda 4 (empat) atau mobil maupun kendaraan roda 2 (dua) atau motor. Jenis jasa cuci kendaraan bermotor yang berbasis teknologi pun juga telah dikenal banyak di Indonesia. Pada umumnya layanan cuci kendaraan memang tetap menggunakan layanan sumber daya manusia (SDM) atau menggunakan pekerja secara manual mencuci kendaraan bermotor yang bersangkutan. Namun, seiring berjalannya waktu sekarang ini meskipun tetap menggunakan jasa dari manusia lain, terdapat unsur-unsur teknologi seperti sistem hidrolik yang mempermudah mencuci bagian bawah dari kendaraan bermotor roda 4 (empat), bahkan sekarang ini juga terdapat jasa cuci kendaraan yang bersifat robotik. Jasa cuci kendaraan robotik ini menggunakan jasa manusia secara minimal karena sebagian besar proses pencucian kendaraan bermotornya dilakukan oleh mesin atau robot. Jenis jasa ini pada umumnya hanyalah untuk kendaraan beroda 4 (empat) atau mobil. Maka diketahui bahwa jasa cuci kendaraan sekarang ini memiliki jenis yang berbeda-beda yang dapat dibedakan dalam 3 (tiga) kategori secara umum yaitu cuci kendaraan bermotor yang sepenuhnya menggunakan tenaga manusia, cuci kendaraan bermotor yang menggunakan sistem hidrolik, dan cuci kendaraan bermotor robotik yang hampir sepenuhnya menggunakan mesin dan teknologi.

Tentu karena jasa cuci kendaraan ini sangat berguna dan bermanfaat serta telah lebih maju dengan teknologi-teknologi baru sehingga memikat banyak orang dengan manfaat dan kemudahan yang akan dirasakan. Kembali lagi karena manusia zaman sekarang sangat menyukai hal-hal yang serba cepat serba mudah maka jasa layanan cuci kendaraan bermotor ini sangat diperlukan dan sangat digunakan. Di kota-kota besar pun pada umumnya dipenuhi oleh masyarakat yang memiliki tingkat kesanggupan yang cukup sehingga opsi menggunakan jasa cuci kendaraan sudah tidak dipikirkan kembali sehingga banyak sekali orang yang

⁵ *Id.* Diakses pada tanggal 6 Desember 2023, pukul 09:23 WIB.

menggunakan jasa tersebut. Jasa cuci kendaraan bermotor sekarang ini merupakan suatu jasa layanan yang sering digunakan oleh banyak orang karena kemudahan, efisiensi, kecepatan waktu yang di dapat. Layanan cuci kendaraan bermotor sekarang ini sangat mudah ditemukan di masyarakat dengan layanan yang berbeda-beda rupanya. Dalam prakteknya layanan cuci mobil sangat bergantung kepada tenaga manusia (SDM), namun dewasa ini layanan tersebut sudah banyak dipengaruhi oleh teknologi, masuknya mesin-mesin dan lain sebagainya. Adapun jenis layanan yang diberikan adalah seperti cuci kendaraan yang sepenuhnya dikerjakan oleh manusia, ada yang sebagian pekerjaannya dilakukan oleh mesin atau adanya suatu bentuk alat yang digunakan dalam bekerja seperti hidrolik, serta ada pula layanan cuci kendaraan yang otomatis secara penuh dan pegawai dari jasa tersebut hanya perlu membersihkan bagian interior dari kendaraan yang bersangkutan.

Gambar 1 : Proses Pencucian Kendaraan Bermotor Manual



Sumber : Kompas.com, <https://otomotif.kompas.com/read/2017/11/08/110200115/perbandingan-cuci-mobil-robot-dengan-tenaga-manusia>. Diakses pada tanggal 12 Desember 2023, pukul 08:22 WIB.

Gambar 2 : Proses Pencucian Kendaraan Bermotor Dengan Mesin Sebagai Alat



Sumber : Modifikasi.com, <https://www.modifikasi.com/showthread.php/647471-HD-CAR-CARE-HARMONI-AUDI-A6-NANO-CERAMIC-COATING-PROJECT>. Diakses pada tanggal 9 Maret 2024, pukul 16:33 WIB.

Gambar 3 : Proses Pencucian Kendaraan Bermotor Robotik



Sumber :
Cekaja.com, <https://www.cekaja.com/info/keuntungan-cuci-mobil-dengan-robotic-carwash>. Diakses pada tanggal 12 Desember 2023, pukul 08:28 WIB.

Pada gambar 1 dapat dilihat bahwa ini adalah jenis layanan cuci kendaraan bermotor yang sederhana dan masih sepenuhnya mengandalkan tenaga manusia. Sedangkan pada gambar 2 merupakan contoh dari layanan cuci kendaraan bermotor yang menggunakan mesin sebagai suatu alat untuk membantu. Pada gambar 3 menunjukkan jenis layanan cuci kendaraan bermotor yang sebagian besar menggunakan mesin dan teknologi atau robot. Tentu layanan- layanan ini memiliki penawaran harga yang berbeda-beda dan hasil akhir yang di dapat pun tentu pasti berbeda.

Dalam pembuatan suatu bisnis jasa cuci kendaraan pastinya harus ada prosedur yang merupakan suatu standar yang harus ditetapkan. Dalam praktek jasa cuci kendaraan yang menggunakan mesin dan tenaga manusia pastinya ada suatu standar yang harus ditetapkan agar layanan dapat diberikan dengan baik dan memuaskan. Adapun diatur mengenai standar dasar yang harus dipenuhi dalam rangka membentuk bisnis jasa cuci kendaraan bermotor yaitu :

- “1. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
2. Nomor Induk Berusaha (NIB)
3. Membuat Akun OSS untuk Mendapatkan Hak Akses
4. Mengisi Formulir Pendaftaran
5. Sertifikat Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan”⁶

Dengan memenuhi syarat-syarat di atas untuk membangun suatu bisnis layanan cuci kendaraan bermotor mengartikan bahwa ada suatu standar yang harus dipenuhi agar terciptanya bisnis yang bersangkutan. Dalam hal jasa layanan cuci kendaraan bermotor yang menggunakan tenaga manusia dan mesin-mesin sebagai alat, sertifikat Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan sangatlah penting untuk diperhatikan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2012 Tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja Pasal 1 ayat (2) diketahui bahwa :

“Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang selanjutnya disingkat K3 adalah segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi keselamatan dan kesehatan tenaga kerja melalui upaya pencegahan kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja.”

⁶ Asri Murwanti, Daftar Perizinan Yang Diperlukan Untuk Bisnis Cucian Mobil atau Motor, 2023, Januari 4, <https://ukmindonesia.id/baca-deskripsi-posts/daftar-perizinan-yang-diperlukan-untuk-bisnis-cucian-mobil-atau-motor>. Diakses pada tanggal 6 Desember 2023, pada pukul 15:54 WIB.

Maka kesehatan dan keselamatan kerja perlu dipastikan demi kepentingan pekerja dan juga konsumen yang kemudian diberikan jasa oleh pekerja-pekerja tersebut. Karena pada jasa cuci kendaraan bermotor terdapat pihak pekerja atau buruh yang berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2012 Tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja Pasal 1 ayat (4) didefinisikan sebagai orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain. Maka demi menciptakan jasa yang berjalan dengan lancar, Keselamatan dan Kesehatan Kerja haruslah dipastikan sehingga berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 Tentang Keselamatan Kerja Pasal 9 ayat (1) tertulis bahwa :

“(1). Pengurus diwajibkan menunjukkan dan menjelaskan pada tiap tenaga kerja baru tentang :

- a. Kondisi-kondisi dan bahaya-bahaya serta yang dapat timbul dalam tempat kerjanya;
- b. Semua pengamanan dan alat-alat perlindungan yang diharuskan dalam tempat kerjanya;
- c. Alat-alat perlindungan diri bagi tenaga kerja yang bersangkutan;
- d. Cara-cara dan sikap yang aman dalam melaksanakan pekerjaannya.”

Pengurus di atas berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 Tentang Keselamatan Kerja Pasal 1 ayat (2) adalah orang yang mempunyai tugas memimpin langsung sesuatu tempat kerja atau bagiannya yang berdiri sendiri. Maka demi menciptakan keselamatan kerja, pengurus atau dapat dikatakan pelaku usaha harus melakukan syarat-syarat di atas agar tenaga kerja memiliki pengetahuan mengenai alat-alat atau mesin-mesin yang digunakan dan cara-cara agar terhindar dari masalah. Karena dalam praktek jasa cuci kendaraan bermotor terdapat pekerja serta mesin-mesin yang digunakan sehingga penting untuk melatih pekerja-pekerja itu dan memberi pemahaman kepada mereka bagaimana menjaga keselamatan mereka dan bagaimana mengoperasikan mesin-mesin yang digunakan. Meski begitu, jasa cuci kendaraan bermotor ini belum tentu sepenuhnya jauh dari masalah. Karena dalam prakteknya menggunakan tenaga kerja manusia dan juga menggunakan mesin-mesin yang tidak bisa sepenuhnya dikontrol oleh manusia, dalam jasa cuci kendaraan bermotor ini masih bisa ditemukan masalah-masalah. Masalah-masalah yang dapat timbul adalah seperti kehilangan barang dalam kendaraan bermotor, kehilangan kendaraan bermotor itu sendiri, malfungsi mesin-mesin yang digunakan dalam proses pencucian kendaraan bermotor yang menyebabkan rusaknya eksterior maupun interior dari kendaraan bermotor yang menyebabkan kendaraan tersebut berubah bentuk dan

fungsinya menjadi terganggu, dan lain sebagainya. Maka dari itu, ada standar-standar yang harus dipenuhi dalam membentuk dan menjalankan suatu bisnis, dalam hal ini yaitu bisnis pencucian kendaraan bermotor. Standar dasar yang harus dipenuhi adalah seperti memberi pelatihan kepada setiap pekerja atau buruh, pemilihan pekerja atau buruh secara menyeluruh, pengecekan mesin dan/atau alat secara berkala, memiliki sertifikasi keselamatan bahwa seluruh aspek yang ada dalam jasa tersebut telah diperiksa dan aman agar konsumen tidak mengalami kerugian dalam bentuk apapun. Sertifikasi keselamatan ini dapat diberikan kepada suatu bisnis apabila bisnis tersebut menggunakan mesin-mesin serta alat yang aman dan diperiksa atau diperbaiki secara berkala, bahwa harus terdapat sejumlah pekerja atau buruh yang dipekerjakan agar memastikan keselamatan kerja dalam suatu tempat kerja. Namun, dengan suatu jasa cuci kendaraan bermotor memiliki sertifikat keselamatan kerja ini bukan berarti luput dari masalah. Baik jasa cuci kendaraan bermotor yang memiliki sertifikat keselamatan kerja maupun jasa cuci kendaraan bermotor yang tidak memiliki sertifikat keselamatan kerja sama-sama memiliki kemungkinan terjadinya masalah. Namun, dapat dikatakan bahwa jasa cuci kendaraan bermotor yang memiliki sertifikat keselamatan kerja memiliki peluang yang lebih kecil terjadinya suatu masalah. Tetapi peluang terjadinya masalah tetap dimiliki oleh jasa cuci kendaraan bermotor manapun.

Kembali lagi, dalam hal menggunakan tenaga kerja manusia pelaku usaha tidak dapat mengontrol apa yang dilakukan oleh pekerja tersebut. Meski telah diberi pelatihan dan pembinaan, pekerja tersebut merupakan manusia yang bisa berbuat kesalahan. Dalam hal mencuci kendaraan bermotor yang di mana barang-barang pribadi pemilik kendaraan yang bersangkutan berada di dalam kendaraan tersebut, tidak menutup kemungkinan bahwa terdapat peluang bagi pekerja untuk mengambil barang tersebut. Kemudian dalam hal menggunakan mesin atau robot, dalam prakteknya manusia tidak bisa sepenuhnya mengontrol mesin-mesin tersebut. Pekerja yang telah dilatih pastinya mengetahui cara mengoperasikan mesin atau alat dengan baik dan seharusnya, namun itu tidak menutup kemungkinan terjadinya malfungsi dari mesin atau mesin tersebut telah lama tidak diperiksa atau diperbaiki yang mengakibatkan kerusakan terhadap kendaraan bermotor. Hal tersebut memang bukan kesalahan pekerja, namun seharusnya sudah ada standar keamanan yang diterapkan oleh pelaku usaha demi menciptakan keamanan bagi konsumen. Sedangkan apabila hal-hal seperti kendaraan bermotor baret, rusak,

terjatuh dari mesin, mengalami kehilangan barang, atau bahkan mengalami kehilangan kendaraan yang bersangkutan.

Dalam keadaan terjadi hal-hal seperti ini, konsumen pastinya merasa dirugikan oleh pelaku usaha atau pihak jasa cuci kendaraan bermotor karena terdapat kerusakan pada kendaraan atau kehilangan atas barang yang ada di dalam kendaraan bermotor. Kerusakan atau kehilangan yang terjadi dalam proses penggunaan jasa cuci kendaraan bermotor ini dikatakan bahwa telah terjadi kelalaian dari pelaku usaha dalam memilih atau mengkualifikasi pekerja dan bahkan lalai dalam menjaga dan memperhatikan mesin-mesin atau alat-alat yang digunakan. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa ada kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha dan kerugian yang dialami oleh konsumen. Hal ini berkaitan dengan perlindungan konsumen yang di mana konsumen yang menggunakan jasa dari pelaku usaha kemudian dirugikan karena pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya atau melakukan suatu kelalaian. Mengenai hal tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1) adalah :

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Perlindungan kepada konsumen yang dimaksud disini adalah perlindungan bagi konsumen yang telah dirugikan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha dengan konsumen yang dimaksud haruslah terikat pada suatu hubungan transaksional yang di mana konsumen disini melakukan suatu transaksi dengan pelaku usaha untuk mencuci kendaraan miliknya. Seperti yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (2) menjelaskan :

“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.”

Untuk lebih menjelaskan mengenai hal ini, kata konsumen ini terbagi menjadi dua istilah yaitu konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen antara adalah konsumen yang hanya

menggunakan suatu produk atau barang atau jasa sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lain, atau untuk mempersingkat konsumen antara merupakan konsumen yang memiliki tujuan untuk menjual kembali atau memperdagangkan kembali suatu produk. Sedangkan konsumen akhir diperjelas oleh Az. Nasution merupakan :

“Setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga, dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).”⁷

Diketahui konsumen yang termasuk di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir, sehingga diketahui bahwa konsumen yang diakui di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir saja dan berarti bahwa konsumen antara tidak bisa diadili berdasarkan Undang-Undang tersebut. Dalam kondisi tersebut di mana pengguna jasa cuci kendaraan bermotor menggunakan jasa cuci kendaraan pelaku usaha tersebut dengan tujuan membuat kendaraan milik konsumen menjadi bersih sehingga konsumen tersebut dapat dikategorikan sebagai konsumen akhir. Dalam jasa cuci kendaraan bermotor yang dikatakan konsumen akhir adalah pengguna jasa cuci kendaraan bermotor apabila konsumen mencuci kendaraan pribadinya, serta pemilik kendaraan bermotor yang kendaraan bermotornya dibawa oleh orang lain untuk dicuci oleh suatu jasa cuci kendaraan bermotor yang merugikan. Maka dari itu, konsumen dalam masalah tersebut dapat dikategorikan sebagai subjek dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dapat kita lihat dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 dijelaskan :

“ Hak konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

⁷ Aris Prio Agus Santoso, Ecclesia Sulistyowati, dan Tri Wisudawati, Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif (cetakan ke-1), Yogyakarta, Pustaka Baru Press, 2022, hlm 3-4.

- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Apabila hak-hak konsumen di atas tidak dipenuhi oleh pelaku usaha maka konsumen disini telah dirugikan dan berhak atas perlindungan hukum agar hak-hak konsumennya terpenuhi. Begitu pula dengan pelaku usaha memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi agar tidak terjadi masalah hukum dalam hubungan kerja antara pelaku usaha dengan konsumen. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 menjelaskan

:

“Kewajiban pelaku usaha adalah :

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

Sama halnya dengan hak konsumen, apabila pelaku usaha lalai atau gagal untuk memenuhi kewajiban dan/atau tugasnya maka akan timbul masalah hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Maka apabila pelaku usaha jasa cuci kendaraan bermotor melakukan suatu kelalaian atau kesalahan, dapat dikatakan bahwa pelaku usaha gagal dalam memenuhi kewajiban dan/atau tanggung jawabnya. Jika dihubungkan dengan jasa usaha cuci kendaraan bermotor, dapat dikatakan adanya 3 (tiga) pihak yang terlibat dalam proses jasa tersebut atau terdapat dalam

suatu jasa cuci kendaraan bermotor. Pihak pertama tentu ialah pihak yang mengelola jasa cuci kendaraan bermotor tersebut atau disebut sebagai pelaku usaha. Kemudian dalam menjalani jasa cuci kendaraan bermotor ini pelaku usaha mempekerjakan pihak-pihak pekerja yang melakukan cuci kendaraan yang dimaksud. Terakhir tentu ada pihak konsumen atau pihak yang menggunakan jasa cuci kendaraan tersebut.

Konsumen dalam hal ini memiliki hubungan dengan kedua pihak lainnya baik pelaku usaha maupun pekerja dalam jasa cuci kendaraan bermotor. Konsumen dikatakan berhubungan dengan pelaku usaha karena konsumen disini menggunakan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Hubungan disini dapat terjadi karena antara konsumen dengan pelaku usaha telah ada perjanjian atau kesepakatan secara lisan mengenai jenis jasa cuci kendaraan bermotor yang akan diterapkan kepada kendaraan bermotor milik konsumen jasa cuci tersebut serta adanya kesepakatan mengenai harga yang telah disetujui dan diketahui oleh konsumen. Diluar hal itu, setelah konsumen mendapat haknya di mana kendaraan bermotor yang bersangkutan telah dicuci sebagaimana seharusnya, konsumen memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran kepada pelaku usaha dan setelah pembayaran berhasil konsumen juga akan mendapatkan bukti bayar yang kemudian dapat berfungsi sebagai kontrak tertulis yang mengakibatkan adanya hubungan kontraktual antara konsumen dengan pelaku usaha jasa cuci kendaraan bermotor. Maka tentu konsumen dan pelaku usaha disini memiliki hubungan secara langsung dan dapat dikatakan adanya kontrak melalui kesepakatan mengenai jenis jasa dan harga yang kemudian dibuktikan secara langsung melalui bukti pembayaran atau bon/nota.

Di lain sisi, konsumen jasa cuci kendaraan bermotor juga memiliki hubungan dengan pekerja yang bekerja di jasa cuci kendaraan bermotor yang bersangkutan. Karena pekerja tersebut yang memiliki kewajiban langsung untuk mencuci kendaraan bermotor milik konsumen sehingga bisa dikatakan juga bahwa pekerja harus menjamin keamanan dan keselamatan dalam bekerja agar dapat memenuhi hak konsumen jasa cuci kendaraan bermotor yaitu mendapat jasa sesuai dengan harga dan jenis jasa yang telah ditentukan. Namun dalam hubungan antara konsumen dengan pekerja tidak memiliki hubungan kontraktual apapun sehingga tidak terikat pada perjanjian atau kontrak. Seperti telah dikatakan sebelumnya, maka apabila terjadi kerusakan

atau kehilangan dalam bentuk apapun pada saat proses pengerjaan jasa cuci kendaraan bermotor ini hak konsumen tidak terpenuhi dan pastinya dirugikan.

Dalam hal seperti ini konsumen berhak atas perlindungan konsumen dan berhak memperoleh ganti rugi. Kerugian yang dialami oleh konsumen dapat berbeda-beda bentuknya. Apabila kendaraan bermotor konsumen rusak atau terdapat kehilangan barang atau kendaraan bermotor itu sendiri konsumen mengalami kerugian material. Namun, apabila karena kendaraan bermotor milik konsumen rusak dan tidak bisa digunakan sehingga menghambat konsumen dalam bekerja atau melakukan aktivitas sebagaimana mestinya, konsumen disini mengalami kerugian immaterial juga. Maka dari itu, konsumen seharusnya berhak atas ganti rugi material serta immaterial. Tetapi dalam kenyataannya pelaku usaha seringkali mempersulit masalah ganti rugi bagi konsumen yang telah dirugikan. Pelaku usaha bisa saja tidak bertanggung jawab dan melimpahkan kesalahan tersebut kepada pekerja atau menyalahkan mesin atau alat yang digunakan. Dalam hal seperti itu sulit untuk menciptakan perlindungan bagi konsumen yang dirugikan. Permasalahan tersebut juga semakin rumit karena adanya 2 (dua) pihak yang berhubungan langsung dengan konsumen jasa cuci kendaraan bermotor sehingga sulit untuk menentukan siapakah pihak yang seharusnya bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen jasa cuci kendaraan bermotor tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk membahas mengenai kepastian dan perlindungan hukum mengenai aturan yang berlaku bagi konsumen yang telah dirugikan oleh suatu jasa cuci kendaraan bermotor dengan tujuan untuk menemukan upaya hukum bagi konsumen terhadap pelaku usaha yang telah lalai dalam memberikan jasa atau layanan sebagaimana seharusnya dan lalai untuk menjaga keselamatan kendaraan serta barang-barang dalam kendaraan seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, yang kemudian akan dituliskan dalam penulisan hukum berbentuk skripsi dengan judul **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”**

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana klasifikasi hubungan hukum antara konsumen jasa cuci kendaraan bermotor dengan pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
- b. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap jasa cuci kendaraan bermotor berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

3. Tujuan dan Manfaat Penulisan

3.1 Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan ini adalah memberikan pengetahuan dan pemahaman lebih lanjut serta kepastian hukum terhadap kerugian-kerugian yang dialami oleh pengguna jasa cuci kendaraan bermotor yang timbul karena pelaku usaha gagal dalam memberikan serta memenuhi hak-hak konsumen.

3.2 Manfaat Penulisan

- a. Manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan hukum
Manfaat penulisan ini bagi perkembangan ilmu pengetahuan hukum diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang lebih luas terkait dengan kepastian hukum tentang perlindungan konsumen dalam hal kerugian yang dialami oleh konsumen dalam hal terjadi kehilangan, kerusakan, atau lain sebagainya dalam proses pencucian kendaraan bermotor.
- b. Manfaat bagi masyarakat
Manfaat penulisan ini bagi masyarakat diharapkan dapat memberikan wawasan, pengetahuan, dan kepastian hukum bagi masyarakat umum terhadap ketentuan perlindungan konsumen mengenai konsumen yang dirugikan oleh jasa cuci kendaraan bermotor terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen.

4. Metode Penelitian

Agar terlaksana dengan maksimal, maka dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

4.1 Metode Penelitian

Melihat kembali kepada hal-hal yang telah diuraikan dan dijelaskan di atas, metode penelitian yang akan digunakan dalam penulisan ini adalah metode pendekatan atau metode penelitian hukum yuridis normatif. Metode penelitian yuridis normatif ini pada dasarnya merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara melihat atau merujuk kepada bahan pustaka atau data sekunder sebagai dasar untuk dilakukan penelitian melalui penelusuran peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan langsung dengan persoalan yang akan dibahas dalam penelitian ini.⁸ Menurut Peter Mahmud Marzuki, yang dimaksud dengan penelitian hukum yuridis normatif adalah proses yang dilakukan untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, serta doktrin-doktrin hukum yang kemudian akan digunakan untuk menjawab permasalahan yang dihadapi.⁹ Secara singkat, penelitian hukum yuridis normatif adalah penelitian hukum yang dilangsungkan dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka atau data-data yang telah ada sebelumnya. Dalam metode penelitian yuridis normatif ini menggunakan cara berpikir deduktif yang berarti bahwa cara berpikir umum ke khusus. Metode penelitian ini pula menganut teori kebenaran koheren, yang berarti bahwa sesuatu akan dianggap benar apabila sesuatu hal tersebut konsisten terhadap sesuatu yang telah ada sebelumnya yang dianggap benar pula. Dalam penelitian ini, contoh peraturan perundang-undangan yang paling relevan adalah Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

4.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitian dalam penelitian ini adalah dengan cara menggunakan sumber hukum primer dan sumber hukum sekunder. Sumber hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudja, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Depok, 2001, hlm 13-14.

⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Group, 2007, hlm 35.

Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 Tentang Keselamatan Kerja, dan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2012 Tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Kemudian sumber hukum sekunder yang digunakan berupa buku-buku teks hukum, jurnal hukum, karya ilmiah hukum, hasil penelitian terdahulu, dan bahan bacaan lainnya yang berkaitan dengan persoalan dalam penelitian ini. Sumber hukum lain yang dapat menjadi dasar dalam membantu pembahasan adalah sumber hukum tersier, data tersier ini digunakan untuk memperjelas dan/atau mendukung sumber hukum primer dan juga sumber hukum sekunder. Sumber hukum tersier yang dapat digunakan adalah seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

4.3 Teknik Pengumpulan Data

Maka dalam penelitian ini dibutuhkan bahan-bahan hukum yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data seperti :

- a. Bahan Hukum Primer merupakan bahan-bahan hukum yang sifatnya mengikat, yang dapat dikatakan sebagai bahan hukum utama dalam melakukan penelitian ini, yang meliputi seluruh norma atau kaidah dasar, Peraturan dasar seperti Undang-Undang Dasar Tahun 1945 maupun Peraturan Perundang-Undangan lainnya, serta yurisprudensi, traktat, dan hukum kebiasaan.
- b. Bahan Hukum Sekunder dapat dikatakan sebagai bahan hukum yang tidak mengikat, namun menjelaskan dan/atau mendukung bahan hukum primer yang merupakan hasil pemikiran dari para pakar atau ahli yang mempelajari suatu bidang tertentu secara khusus yang kemudian dituangkan pada umumnya dalam bentuk buku ataupun jurnal yang dapat digunakan untuk memberikan petunjuk dalam penelitian.
- c. Bahan Hukum Tersier
Bahan hukum tersier merupakan bahan yang mendukung bahan hukum primer serta bahan hukum sekunder seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), bahan dari internet yang berisi *website* yang memiliki hubungan dengan topik pembahasan penelitian ini.

4.4 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif. Teknik analisis kualitatif ini merupakan teknik analisis data-data yang digunakan melihat melalui sisi normatif atau yuridis yang dilakukan dengan cara menggunakan metode deskriptif analisis.¹⁰ Teknik analisis kualitatif ini juga akan dilakukan dengan menguraikan data-data melalui data-data primer, sekunder, serta tersier. Uraian data tersebut berbentuk kalimat yang baik, teratur, logis, mudah dimengerti, efektif, dan tidak saling tumpang tindih. Hal ini dilakukan agar interpretasi dan hasil analisis data mudah dipahami dan dimengerti sehingga dapat membantu dalam penelitian ini. Data-data yang digunakan didapat dari bahan-bahan hukum seperti perundang-undangan, doktrin, pendapat ahli-ahli, hasil penelitian-penelitian terdahulu, dan informasi lainnya yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini yaitu jasa cuci kendaraan bermotor agar dapat dihasilkan data yang mudah dipahami, sistematis, dan logis dengan harapan dapat membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.¹¹

5. Sistematika Penulisan

Dalam rangka memberi penjelasan lebih lanjut mengenai uraian yang telah dipaparkan dalam penulisan ini, maka penulis memberikan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1	PENDAHULUAN
	Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.
BAB 2	PERLINDUNGAN KONSUMEN DITINJAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
	Pada bab ini akan dijelaskan mengenai teori-teori seputar perlindungan konsumen.
BAB 3	TINJAUAN UMUM MENGENAI JASA CUCI KENDARAAN BERMOTOR

¹⁰ Ishaq. Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi, Bandung, Alfabeta, 2017, hlm 126.

¹¹ *Id.* hlm 69-70.

Pada bab ini akan diuraikan mengenai tinjauan umum yang telah dilaksanakan oleh penulis seputar jasa cuci kendaraan bermotor.

BAB 4

ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA CUCI KENDARAAN BERMOTOR DITINJAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai perlindungan hukum dan pertanggungjawaban pelaku usaha yang diberikan kepada konsumen atau pengguna jasa cuci kendaraan bermotor yang dirugikan, sehingga dapat menjelaskan dan menjawab identifikasi masalah.

BAB 5

PENUTUP

Pada bab ini akan dijelaskan kesimpulan dan saran terhadap penjelasan dan analisis yang telah diuraikan dalam bab-bab maupun sub bab-sub bab sebelumnya.