

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Umum dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Pada dasarnya secara hukum, setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan perlakuan hukum yang adil serta mendapat kepastian hukum yang adil serta mendapat kepastian hukum dan perlakuan yang sama di depan hukum. Oleh karena itu setiap orang bisa mendapatkan perlindungan hukum.¹⁹ Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komprehensif.²⁰

Keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi konsumen hukum yang kuat bagi pemerintah dan Lembaga perlindungan hukum swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan Pendidikan konsumen. Dengan adanya Undang-Undang perlindungan konsumen dan perangkat hukum lainnya. Konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang dan dapat menggugat atau menuntut apabila ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.²¹

Menurut Az. Nasution, hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen menurut beliau adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai

¹⁹ Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Unila, Lampung, hlm.31

²⁰ Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 53

²¹ Happy Susanto, *Op. Cit*, hlm.5

pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen.²²

Berdasarkan teori-teori diatas, Hukum Perlindungan Konsumen adalah hukum yang mengatur tentang bagaimana masyarakat atau konsumen dalam kehidupan sehari-hari itu telah dilindungi dalam artian sebagai pemakai barang/jasa yang didapatkan dari pelaku usaha, dalam hal ini hukum perlindungan konsumen yang mengatur tentang pelaku usaha dan konsumen, khususnya dalam kasus ini yaitu perlindungan konsumen dalam mendapatkan jasa pelayanan pada bengkel resmi honda ahasss.

Pengertian konsumen Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah “Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”²³. Pengertian Pelaku Usaha dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah “Setiap 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

²² Janus Sidabadolak, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 45

²³ Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Hukum Perlindungan Konsumen*

Indonesia, baik sendiri maupun Bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.²⁴

Konsumen menurut Undang-Undang ini terbatas pada pemakai atau pengguna barang/jasa untuk keperluannya dan tidak untuk diperdagangkan.

Berdasarkan pengertian konsumen diatas, selanjutnya dapat dijabarkan atas bagian-bagian sebagai berikut:

a. Setiap orang

Subyek yang disebut konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang/jasa. Orang yang dimaksudkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak hanya sebatas pada orang alami (*natuuutlijk person*) namun juga mencakup badan usaha yang berbadan hukum (*recht person*).

b. Pemakai

Istilah Pemakai diartikan sebagai konsumen tidak harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha itu tidak perlu harus tertulis.

c. Barang/jasa

Pasal 1 angka (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengartikan barang sebagai “Setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan,yang dapat diperdagangkan,dipakai,dipergunakan,

²⁴ Pasal 1 angka (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

atau dimanfaatkan oleh konsumen”. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan perbedaan istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”. Sementara itu dalam pasal 1 angka (5) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, jasa diartikan sebagai “Setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”²⁵ pengertian disediakan bagi masyarakat menunjukkan jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat, artinya harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya, layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual tidak mencakup dalam pengertian tersebut. Pembeli tidak dapat dikategorikan sebagai “konsumen” menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

d. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang semakin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup. Unsur ini mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan tidak sekedar ditujukan untuk kepentingan diri sendiri dan keluarga, tetapi barang dan/atau jasa itu juga diperuntukan bagi orang lain (diluar diri sendiri dan keluarganya) bahkan untuk makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.

e. Barang/jasa tidak untuk diperdagangkan

²⁵ Pasal 1 Angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Hukum Perlindungan Konsumen*

Barang/jasa yang diperoleh dari transaksi barang untuk dikonsumsi sendiri dan tidak untuk diperjual belikan. Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir.

Mengenai Pengertian konsumen ini, beberapa dari ahli/sarjana maupun Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mempunyai pendapat yang sama dengan pengertian konsumen yang terdapat pada Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Konsumen dapat juga disebut sebagai pemakai atau pengguna yang dapat diartikan dengan hanya satu orang atau suatu badan hukum.

a. Pelaku usaha

Produsen atau sering diartikan sebagai pelaku usaha, pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan perkataan lain, dalam konteks perlindungan konsumen produsen dapat diartikan secara luas. Sebagai contoh, dalam hubungannya dengan produk makanan hasil industri (pangan olahan), maka produsennya adalah mereka yang terkait dalam proses pengadaan makanan hasil industri (pangan olahan) itu hingga sampai ke tangan konsumen. Pengertian pelaku usaha dapat kita lihat di dalam Undang-

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 3 adalah :

“Setiap orang perorangan atau badan usaha; 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”²⁶.

Berdasarkan uraian di atas bahwa “pelaku usaha yang termasuk di dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain”²⁷ Definisi tersebut di atas dapat kita tarik kesimpulan bahwa pelaku usaha tidak hanya dalam spektrum tertentu saja tetapi mencakup semua jenis usaha di dalam penjelasannya terpapar dengan sangat jelas bahwa pelaku usaha yang dimaksud dapat juga pelaku usaha pelayanan jasa.

1). Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Adapun hak dan kewajiban pelaku usaha sebelum mengetahui hak dan kewajiban konsumen yang dipaparkan dengan jelas di dalam pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yaitu :

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

²⁶ Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*.

²⁷ Ahmad Miru dan Sutarman Yudo Op. Cit, hlm 9.

2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitas nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang/jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan Kewajiban Pelaku Usaha :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang/jasa yang diproduksi/diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang/jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji/mencoba barang/jenis tertentu serta memberi jaminan/garansi atas barang yang dibuat/yang diperdagangkan;

6. Memberi kompensasi, ganti rugi/penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang/jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi/penggantian atas kerugian apabila barang/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Di atas telah disebutkan dengan sangat jelas bahwa hak dan kewajiban dari pelaku usaha yang dimana tidak hanya menguntungkan pihak konsumen saja tetapi pihak pelaku usaha juga. Tetapi pelaku usaha harus melakukan kewajibannya sebagaimana mestinya sehingga tidak merugikan konsumen yang telah memberikan kepercayaan mereka dengan memakai atau menggunakan barang atau jasa mereka.

2.) Hak dan Kewajiban Konsumen.

Hak konsumen yang disebutkan dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar dan jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa;

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan Pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak tersebut merupakan hak-hak konsumen yang diberikan oleh pelaku usaha sesuai dengan yang disebutkan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain hak konsumen, terdapat juga kewajiban konsumen yang dimana juga disebutkan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kewajiban konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 adalah :

1. Membaca/mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian/pemanfaatan barang/jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut;

Berdasarkan uraian tersebut diatas kewajiban tersebut konsumen diharapkan berhati-hati atau lebih sadar dengan jenis barang/jasa yang akan digunakan/dikonsumsi. Sehingga dapat mencegah konsumen dari kerugian yang akan muncul di kemudian hari. Konsumen yang bersangkutan harus melakukan transaksi sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati oleh pelaku usaha. Terjadinya sengketa di kemudian hari diharapkan konsumen dapat menyelesaikannya dengan cara yang baik/patut sesuai prosedur yang telah ditentukan sesuai dengan Undang-undang/peraturan-peraturan yang berlaku.

Berkaitan dengan hak-hak konsumen yang telah disebutkan pada pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ternyata lebih luas dari hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh mantan Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962, Yaitu :

1. Hak untuk memperoleh keamanan.
2. Hak untuk Memilih.
3. Hak untuk mendapat informasi.
4. Hak untuk didengar.²⁸

²⁸ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Tentang Hukum Perlindungan Konsumen*. PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm 27

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.²⁹

B. Tinjauan Pustaka Tentang Tanggung Jawab

Pada umumnya setiap orang harus bertanggung jawab penuh terhadap tindakan atau perbuatannya. Menurut kamus hukum, memberikan definisi tanggung jawab adalah “Suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan dengan selayaknya apa yang telah diwajibkan padanya”.³⁰ Tanggung jawab untuk mengganti kerugian tidak saja karena perbuatan melawan hukum, tetapi juga karena kelalaian/kurang hati-hati. Tanggung jawab ini diatur dalam pasal 1366 KUH Perdata.

Tanggung jawab itu tidak hanya sebatas karena berbuat atau tidak berbuat dari pelaku sendiri, tetapi juga karena berbuat atau tidak berbuat dari orang-orang yang menjadi/termasuk tanggung jawabnya terhadap barang-barang yang berada dibawah pengawasannya seperti yang diatur dalam Pasal 1367 KUH Perdata.

Pasal 1365 KUH Perdata jo pasal 1367 KUH Perdata membebaskan kewajiban mengganti kerugian orang lain karena suatu perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha sendiri, orang yang menjadi tanggungannya dan

²⁹ Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

³⁰ Hamzah, 1986, *Kamus Hukum*, hlm.100

barang-barang yang berada dibawah pengawasannya.³¹ Berdasarkan pengertian hukum perdata, tanggung jawab berada dengan kewajiban. Tanggung jawab lebih mengarah pada beban moral, sedangkan kewajiban mengarah pada beban kontraktual.

Berdasarkan pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi :

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan.
2. Tanggung jawab kerugian atas pencemaran.
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.³²

Berdasarkan hal tersebut, maka dalam hal adanya suatu produk barang/jasa yang rusak atau tidak layak pakai dalam hal produk dari pihak bengkel/pelaku usaha bukan merupakan dasar tanggung jawab sepenuhnya dari pihak pelaku usaha bengkel. Tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi, menggunakan barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Menurut Sidharta secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Kesalahan (*liability based on fault*).
2. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*).
3. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of on liability*).
4. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

³¹ Burgelijk Wetboek, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Permata Press, hlm. 322

³² Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

5. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).³³

Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur kesalahan prinsip jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability atau liability on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya pasal 1365, 1366 dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh, Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum perdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok yaitu :

1. Adanya perbuatan;
2. Adanya unsur kesalahan;
3. Adanya kerugian yang diderita;
4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian;

Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan Undang-Undang, tetapi juga kepatuhan dan kesusilaan dalam masyarakat. Secara *common sense*, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang lain yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Dengan kata lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain.

Doktrin hukum sebagai asas *vicarious liability* dan *corporate liability*, *vicarious liability* atau disebut juga *respondeat superior, let the master answer*, mengandung pengertian bahwa majikan bertanggung jawab atas kerugian pihak lain

³³ Sidharta, 2000, *Hukum Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta hlm.59

yang ditimbulkan oleh orang-orang atau karyawan yang berada dibawah pengawasannya (*captain of the ship doctrine*). Jika karyawan itu dipinjamkan ke pihak lain (*borrowed servant*), maka tanggung jawab beralih pada si pemakai karyawan tadi (*fellow-servant doctrine*).³⁴

C. Upaya-Upaya Penyelesaian Sengketa

a.) Penyelesaian Sengketa Melalui Peradilan (*Litigation*)

Litigasi adalah persiapan dan presentasi dari setiap kasus, termasuk juga memberikan informasi secara menyeluruh sebagaimana proses dan kerjasama untuk mengidentifikasi permasalahan dan menghindari permasalahan yang tak terduga. Sedangkan Jalur litigasi adalah penyelesaian masalah hukum melalui jalur pengadilan. Umumnya, pelaksanaan gugatan disebut litigasi. Gugatan adalah suatu tindakan sipil yang dibawa di pengadilan hukum di mana penggugat, pihak yang mengklaim telah mengalami kerugian sebagai akibat dari tindakan terdakwa, menuntut upaya hukum atau adil. Terdakwa diperlukan untuk menanggapi keluhan penggugat. Jika penggugat berhasil, penilaian akan diberikan dalam mendukung penggugat, dan berbagai perintah pengadilan mungkin dikeluarkan untuk menegakkan hak, kerusakan penghargaan, atau memberlakukan perintah sementara atau permanen untuk mencegah atau memaksa tindakan. Orang yang memiliki kecenderungan untuk litigasi daripada mencari solusi non-yudisial yang disebut sadar hukum.

³⁴ Yusuf Shofie, 2011, *Tanggung Jawab Pidana Korporasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 358

Jadi dapat disimpulkan bahwa Upaya Perlindungan Konsumen melalui peradilan adalah upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, yang terjadi karena pelaku usaha tidak bersedia memberikan ganti rugi kepada konsumen secara sukarela. Penyelesaian sengketa melalui peradilan bahwa konsumen menggugat ganti rugi kepada pelaku usaha melalui pengadilan.

b.) Penyelesaian Sengketa Di Luar Peradilan (*Non Litigation*)

Jalur non-litigasi ini dikenal dengan Penyelesaian Sengketa Alternatif. Penyelesaian perkara diluar pengadilan ini diakui di dalam peraturan perundangan di Indonesia. Pertama, dalam penjelasan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman disebutkan bahwa penyelesaian perkara di luar pengadilan, atas dasar perdamaian atau melalui wasit (arbitase) tetap diperbolehkan. Kedua, dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dalam Pasal 1 angka 10 dinyatakan bahwa Alternatif Penyelesaian Perkara (*Alternatif Dispute Resolution*) adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) merupakan upaya tawar-menawar atau kompromi untuk memperoleh jalan keluar yang saling menguntungkan. Kehadiran pihak ketiga yang netral bukan untuk memutuskan sengketa melainkan para pihak sendirilah yang mengambil keputusan akhir. Penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan (non litigasi) telah diatur pada sistem hukum Indonesia dalam Undang-Undang Arbitrase. Alternatif-alternatif

yang dapat dilakukan oleh pihak yang bersengketa antara lain: konsultasi, negoisasi dan perdamaian, mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Penyelesaian sengketa di luar pengadilan bahwa konsumen menggugat ganti rugi kepada pelaku usaha melalui badan atau Lembaga non peradilan, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Indonesia.

D. Pengertian Ganti Rugi

Ganti rugi adalah kerugian yang timbul dari suatu kegiatan yang tidak dilaksanakannya kewajiban dari suatu perikatan/kesepakatan antara satu pihak dengan pihak lainnya. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan prestasinya maka timbulah kerugian bagi pihak lainnya. Kerugian tersebut harus diganti oleh pihak yang melaksanakan wanprestasi. Ganti rugi yang muncul dari wanprestasi adalah jika ada pihak-pihak dalam perjanjian yang tidak melaksanakan komitmennya yang sudah dituangkan dalam perjanjian, maka menurut hukum dia dapat dimintakan tanggung jawabnya, jika pihak lain dalam perjanjian tersebut perjanjian tersebut menderita kerugian karenanya.³⁵ Sehingga ganti rugi bertujuan untuk melindungi konsumen dari kerugian, baik akibat kelalaian pelaku usaha, maupun pelaku usaha yang tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan jujur.

1.) Jenis-Jenis Ganti Rugi

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan pengertian ganti rugi berupa pengambilan uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau

³⁵ M.A. Moegni Djojodirjo, (*Perbuatan Melawan Hukum*), Cetakan Pertama, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1979). Hlm. 11

setara nialinya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.) Pelayanan Jasa Bengkel Kendaraan Bermotor

Bengkel adalah tempat ruangan/bangunan untuk perawatan, pemeliharaan, perbaikan, penggantian suku cadang/onderdil, servis, perakitan, dan modifikasi mesin/kendaraan. Bengkel sangat dibutuhkan pada kehidupan sehari-hari, hal tersebut disebabkan oleh sifat alami benda bergerak (mesin/kendaraan) yang pasti akan mengalami kerusakan, sehingga harus adanya tempat untuk perawatan/perbaikan jika mesin kendaraan tersebut tidak bekerja secara baik.

Dalam praktek perjanjian pelayanan penggantian dan perbaikan suku cadang/onderdil lebih sering dilakukan dengan cara lisan atau langsung, konsumen datang menyampaikan keluhan, lalu pelaku usaha/pemilik bengkel/mekanik melakukan pemeriksaan terhadap kendaraan bermotor dan dimulailah pekerjaan penggantian atau perbaikan suku cadang yang rusak pada kendaraan sepeda motor konsumen.

Layanan kepada konsumen harus melibatkan semua aktivitas yang dilakukan oleh pelaku usaha terutama dalam hal ini adalah pihak bengkel dan karyawan bengkel tersebut. Semua orang bekerja berujuan untuk memuaskan konsumen, hasilnya akan meningkatkan produktivitas, serta keuntungan karena manajemen dan karyawan bekerja untuk tujuan yang sama. Keinginan konsumennya berusaha untuk mewujudkan serta membuat keputusan terhadap masalah yang dihadapi oleh konsumen, walaupun hal itu membebani pelaku usaha pihak bengkel.

Perjanjian pelayanan perbaikan bengkel kendaraan bermotor dilakukan oleh pemilik bengkel dengan konsumen yang didahului dengan kesepakatan atau didahului dengan perjanjian. Pengertian perjanjian yang diatur dalam pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.³⁶ Dari pengertian ini timbullah hubungan hukum antara dua pihak yang dinamakan perikatan. Perjanjian adalah sumber perikatan di samping sumber-sumber lainnya.

R.Subekti dalam bukunya memberikan pengertian bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal R.Setiawan merumuskan perjanjian sebagai persetujuan yang merupakan perbuatan melawan hukum, dimana satu orang/lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikat dirinya terhadap satu orang/lebih.³⁷

Hal ini berarti bahwa perjanjian bias dituangkan secara lisan/tertulis. Hal ini sesuai dengan ketentuan undang-undang yang menyebutkan bahwa hanya dengan bentuk tertentu suatu perjanjian mempunyai ketentuan mengikat dan bukti yang kuat. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa di dalam perjanjian terdapat beberapa unsur yaitu :

- a. Ada pihak-pihak

³⁶ Burgelijk Wetboek, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Permata press, hlm.314

³⁷ Johannes Ibrahim, 2004, *Kartu Kredit Dilematus Antara Kontrak Dan Kejahatan*, PT. Refika Aditama, Bandung, hlm.12

Pihak disini adalah subyek perjanjian dimana sedikitnya dua orang/badan hukum dan harus mempunyai wewenang melakukan perbuatan hukum sesuai yang ditetapkan oleh undang-undang.

b. Ada suatu kesepakatan

Persetujuan antara pihak-pihak itu bersifat tetap dan bukan suatu perundingan.

c. Ada prestasi yang dilaksanakan

Hal ini dimaksudkan bahwa prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak-pihak sesuai dengan syarat-syarat perjanjian.

d. Ada bentuk tertentu, lisan atau tulisan

Hal ini berarti bahwa perjanjian bisa dituangkan secara lisan atau tertulis. Hal ini sesuai dengan ketentuan undang-undang yang menyebutkan bahwa hanya dengan bentuk tertentu suatu perjanjian mempunyai kekuatan mengikat dan bukti yang kuat.

Perjanjian yang dilakukan oleh masing-masing pihak berdasarkan asas-asas umum (*principle*) yang harus dipatuhi oleh setiap pihak yang terlibat di dalamnya, asas-asas tersebut antara lain :

a. Asas Konsesualisme

Dalam hukum perjanjian, asas ini berasal kata *consensus* yang berarti sepakat antara pihak-pihak mengenai pokok-pokok perjanjian. Asas konsesualisme ini diatur pada pasal 1338 ayat (1) jo. Pasal 1320 angka 1 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *Consensus* antara pihak dapat diketahui dari kata “Dibuat secara sah”, sedangkan untuk sahnya suatu perjanjian

diperlukan empat syarat yang tercantum dalam pasal 1320 KUH Perdata yang salah satunya menyebutkan sepakat mereka yang mengikat dirinya (Pasal 1320 angka 1 KUH Perdata).³⁸ Kata sepakat itu sendiri timbul apabila ada pernyataan kehendak dari suatu pihak dan pihak lain menyatakan menerma atau menyetujuinya. Oleh karena itu unsur kehendak dan pernyataan merupakan unsur-unsur pokok disamping unsur lain yang menentukan lahirnya perjanjian.

b. Asas kebebasan berkontrak

Asas ini berarti setiap orang boleh mengadakan perjanjian apa saja walaupun perjanjian itu belum atau tidak diatur dalam Undang-Undang. Asas ini menganut sistem terbuka yang memberikan kebebasan seluas-luasnya pada masyarakat untuk mengadakan perjanjian. Jadi para pihak diberi kebebasan untuk menentukan sendiri isi dan bentuk perjanjian. Asas-asas kebebasan berkontrak dapat diketahui dari ketentuan pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata³⁹ dari kata “semua perjanjian” dapat disimpulkan bahwa, masyarakat diberi kebebasan untuk:

1. Mengadakan atau tidak mengadakan perjanjian.
2. Mengadakan perjanjian dengan siapa saja.
3. Menentukan isi dan syarat-syarat perjanjian yang dibuatnya.
4. Menentukan peraturan hukum mana yang berlaku bagi peraturan perjanjian yang diaturnya.

³⁸ Burgelijk Wetboek, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Permata Press, hlm.316

³⁹ Ibid. hlm.318

Asas kebebasan berkontrak ini dalam pelaksanaannya dibatasi oleh tiga hal seperti yang tercantum dalam pasal 1337 KUH Perdata,⁴⁰ yaitu perjanjian itu tidak dilarang oleh Undang-undang, tidak bertentangan dengan kesusilaan dan tidak bertentangan dengan ketertiban umum.

E. Teori Pengawasan Publik

Sarwoto memberikan definisi tentang pengawasan sebagai berikut :
 “Pengawasan adalah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki”.⁴¹
 Manullang memberikan suatu definisi pengawasan yakni suatu proses untuk menetapkan pekerjaan sesuai dengan rencana semula.⁴² Kemudian Henry Fayol mengatakan bahwa pengawasan adalah “ Definisi pengawasan yakni pengawasan terdiri dari pengujian apakah segala sesuatu berlangsung sesuai dengan rencana yang telah ditentukan dengan instruksi yang telah digariskan, hal ini bertujuan untuk menunjukkan kelemahan-kelemahan dan kesalahan-kesalahan dengan maksud untuk memperbaikinya dan mencegah terulangnya kembali.

Fungsi pengawasan adalah suatu kegiatan yang dijalankan oleh pimpinan ataupun suatu badan dalam mengamati, membandingkan tugas atau pekerjaan yang dibedakan kepada aparat pelaksanaan dengan standar yang telah ditetapkan guna mempertebal rasa tanggung jawab untuk mencegah penyimpangan dan memperbaiki kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.⁴³ Pengawasan yang dilaksanakan

⁴⁰ Ibid. hlm.318

⁴¹ Sarwoto, *Dasar-dasar organisasi dan management*, Ghalia Indonesia Jakarta hlm 93.

⁴² M.Manullang, *Dasar-dasar Management*, Ghalia Indonesia, Jakarta 1977 hlm 136.

⁴³ Nurmayani, *Hukum Administrasi Daerah* (Buku Ajaran), (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2009), hlm. 82

mempunyai fungsi sesuai dengan tujuannya. Mengenai hal ini, Soerwarno Handayanigrat menyatakan empat hal yang terkait dengan fungsi pengawasan, yaitu:⁴⁴

1. mempertebal rasa tanggung jawab terhadap pelaku usaha/karyawan yang disertai tugas dan wewenang dalam melaksanakan pekerjaannya;
2. mempertebal para pelaku usaha agar mereka melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan;
3. untuk mencegah terjadinya penyimpangan, kelaian, dan kelemahan agar tidak terjadi kerugian yang tidak diinginkan;
4. untuk memperbaiki kesalahan dan penyelewengan agar pelaksanaan pekerjaan tidak mengalami hambatan-hambatan dan pemborosan;

Menurut Victor M. Situmorang pengawasan dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis, yaitu:⁴⁵

1). Pengawasan langsung, Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan secara pribadi oleh pimpinan atau pengawas dengan mengamati, meneliti, memeriksa, mengecek sendiri secara “*on the spot*” di tempat pekerjaan, dan menerima laporan-laporan secara langsung pula dari pelaksana. Hal ini dilakukan dengan inspeksi.

2). Pengawasan Tidak Langsung, Pengawasan tidak langsung diadakan dengan mempelajari laporan-laporan yang diterima dari pelaksana baik lisan maupun

⁴⁴ Nurmayani, *Ibid*, hlm.82

⁴⁵ Victor M, Situmorang dan Yusuf Juhir, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), hlm.21.

tertulis, mempelajari pendapat-pendapat masyarakat dan sebagainya tanpa pengawasan “*on the spot*”.

Dalam Hal ini diharapkan konsumen yang melakukan penggantian suku cadang di bengkel harus memperhatikan dalam artian harus mengawasi karyawan yang memperkerjakan kendaraan anda, agar tidak terjadi penipuan dalam hal pemasangan alat pada kendaraan dan juga hasilnya lebih maksimal sesuai dengan apa yang konsumen harapkan, oleh karena itu pentingnya pengawasan terhadap kinerja karyawan pada bengkel-bengkel khususnya bengkel resmi honda AHASS, agar tidak ada terjadi kesalahpahaman antara konsumen dengan karyawan tersebut.⁴⁶

Sebagian orang masih beranggapan bahwa kegiatan pengawasan adalah kegiatan untuk mencari-cari kesalahan orang lain. Jika demikian yang terjadi maka anggapan tersebut masih perlu diluruskan. Kegiatan pengawasan bertujuan mencegah terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan, jelasnya agar tidak terjadi penyimpangan yang telah direncanakan. Penyimpangan dalam pelaksanaan dapat terjadi pada orang, pada prasarana fisik, pada sistem dan prosedur, pada waktu, pada keuangan dan masih banyak lagi.⁴⁷

Apabila seluruh pelaksanaan proses berjalan dengan normal, maka hasilnya juga akan juga normal dan memuaskan. Kata normal disini artinya produk yang dibuat dan dihasilkann telah memenuhi berbagai kriteria seperti yang telah

⁴⁶ Mulyadi Notosusatro, 2013 , *Asuransi Dan Usaha Perasuransian Di Indonesia*, Alfabeta: Bandung, hlm.1999

⁴⁷ Mulyadi Notosusatro, *ibid*, hlm.199

direncanakan. Akan tetapi tidak tertutup kemungkinan produk yang dibuat dan dihasilkan tidak sesuai dengan kriteria yang telah direncanakan.⁴⁸

Maka dalam hal ini, dengan apa yang tidak sesuai harapan dan perencanaan kita di awal yang mana terjadi kerugian pembiayaan kita sebagai konsumen, sudah seharusnya kita meminta pertanggung jawaban dalam hal ganti rugi, Tuntutan ganti rugi adalah keputusan yang dijatuhkan kepada seseorang yang melakukan penyimpangan dalam bentuk membetulkan barang yang rusak, atau mengganti barang yang hilang, atau mengembalikan sejumlah dana yang disalahgunakan. Seringkali pelaksanaan ganti rugi tersebut tidak dilakukan sesuai dengan keputusan yang telah dijatuhkan kepada pelaku usaha tersebut.

⁴⁸ *Ibid.* hlmzz. 202.