

## TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA CUCI KENDARAAN TERHADAP HILANGNYA KENDARAAN KONSUMEN (Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)

### VEHICLE WASHING SERVICE PROVIDER'S RESPONSIBILITY AGAINST THE DISAPPEARANCE OF CONSUMER'S VEHICLE (A study in Banda Aceh City)

**Wildan Dinullah**

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala  
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111

**Syamsul Bahri**

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala  
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111

**Abstrak** - Pasal 1365 KUH Perdata disebutkan bahwa "tiap-tiap perbuatan yang melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Pada kenyataannya pelaku usaha tidak menjaga kenyamanan dan keamanan tempat usahanya. Perbuatan pelaku usaha tersebut digolongkan kedalam perbuatan melawan hukum dikarenakan telah melanggar Pasal 4 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa hak konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Kurangnya keamanan dan kenyamanan ini menyebabkan hilangnya kendaraan konsumen sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Penulisan artikel ini bertujuan untuk menjelaskan tanggung jawab pelaku usaha jasa cuci kendaraan serta penyelesaian sengketa ganti rugi terhadap hilangnya kendaraan milik konsumen. Data yang diperoleh dari penulisan artikel ini, dilakukan dengan menggunakan metode yuridis empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab hilangnya kendaraan milik konsumen adalah faktor kurangnya keamanan dan pengawasan dari pelaku usaha. Tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha yaitu membayar ganti rugi seluruh biaya yang telah dikeluarkan oleh pemilik kendaraan. Penyelesaian sengketa yang ditempuh ialah melalui jalur negosiasi atau musyawarah dalam mencapai kesepakatan bersama. Disarankan kepada pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usaha jasa cuci kendaraan agar memiliki Prosedur Operasi Standar, serta menyediakan kartu tanda penyerahan kendaraan.

**Kata Kunci** : Jasa Cuci Kendaraan, Hak Konsumen, Kendaraan Konsumen

**Abstract** - In article 1365 of the Civil Code stated that "Every act that violates the law, which brings harm to others, obliges people who do fault to give compensation". However, In fact, there's Business Actor who did not maintain the comfort and security of the business place. The actions are classified as unlawful act because have violated Article 4 number (1) the Republic of Indonesia Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection stated that consumer rights are the right to comfort, security and safety in consuming goods and/or services. This lack of security and comfort causes consumer lost the vehicles. This research aims to explain the vehicle washing services provider responsibility and the settlement of disputes for the loss of consumers's vehicles. The data obtained from this study are carried out by using empirical legal research method. The results of this research are the factors that cause of consumers's vehicle lost are lack of security and vehicle washing service provider surveillance. The responsibility given by the vehicle washing service provider is paying compensation for all costs incurred by the vehicle owner. The settlement of disputes which is taken is from negotiation and reconciliation in order to reach a mutual agreement. It is advisable to the vehicle washing service provider in order to operate the vehicle washing services business activities to have a Standard Operating Procedure, as well as provide a sign of vehicle delivery card.

**Keywords** : Vehicle Washing Service, Consumers Rights, Consumer's Vehicle

## PENDAHULUAN

Dengan semakin berkembangnya bidang transportasi, maka sangat memungkinkan setiap orang memiliki kendaraan pribadi seperti motor, mobil, dan lain sebagainya, sehingga mendorong pelaku usaha untuk menyediakan usaha jasa cuci kendaraan, kegiatan usaha jasa cuci kendaraan ini sangat dimintati oleh pelaku usaha karena dapat memperoleh keuntungan yang sangat besar. Usaha jasa cuci kendaraan merupakan jasa yang sangat dibutuhkan oleh

banyak orang. Hal ini disebabkan karena aktivitas masyarakat yang sangat sibuk, dan tingkat pendapatan yang memadai mendorong masyarakat untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tertentu secara praktis. Dengan adanya jasa cuci kendaraan sangat memudahkan dan menghemat waktu bagi masyarakat yang sangat sibuk sehingga tidak mempunyai waktu untuk mencuci dan membersihkan kendaraan miliknya.

Usaha jasa cuci kendaraan adalah usaha yang disediakan oleh pelaku usaha yang bergerak dibidang pemeliharaan kebersihan dan pencucian kendaraan, yang dilakukan baik secara individu maupun secara kelompok dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan dari jasa yang diberikan. Kegiatan usaha jasa cuci kendaraan ini sangat diminati dan memberikan manfaat kepada masyarakat pengguna jasa cuci kendaraan yang enggan mencuci kendaraannya sendiri.

Di wilayah Banda Aceh terdapat usaha jasa cuci kendaraan, khususnya di daerah perkotaan. Pelaku usaha penyedia jasa cuci kendaraan pun berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik, baik dari segi keamanan maupun kenyamanan. Pelaku usaha juga menyediakan berbagai fasilitas yang membuat konsumen semakin nyaman seperti ruang tunggu yang dilengkapi dengan internet gratis, makanan ringan gratis dan lain sebagainya.

Namun ada tempat jasa cuci kendaraan yang tidak memberikan keamanan dan kenyamanan kepada konsumen, sehingga mengakibatkan terjadinya kehilangan terhadap kendaraan milik konsumen. Hal ini bertentangan dengan ketentuan pasal 4 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) disebutkan bahwa hak konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Kejadian tersebut tentu mencederai hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atas jasa yang menyebabkan kerugian materi maupun fisik bagi konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian data awal, terdapat 18 usaha jasa cuci kendaraan yang terdaftar di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh pada bulan Januari 2015 sampai bulan oktober 2017.<sup>1</sup>

Hasil penelitian awal menunjukkan terdapat 2 (dua) kasus hilangnya kendaraan konsumen pada usaha jasa cuci kendaraan yang dimuat dalam berita elektronik dengan judul “Pihak Doorsmeer Harusnya Antisipasi Pencurian Mobil.” Pada awal Maret 2016 mobil

---

<sup>1</sup> Aceh.tribunnews.com, Pihak Doorsmeer Harusnya Antisipasi Pencurian Mobil, diakses 30 Januari 2018, pukul 10.00 WIB.

dengan jenis Honda CRV hilang di tempat jasa cuci kendaraan di kawasan Cot Masjid, Kecamatan Luengbata. Kemudian pada tanggal 26 Maret 2016 mobil dengan jenis yang sama yaitu Honda CRV tahun 2008 juga mengalami kehilangan di tempat jasa cuci kendaraan di kawasan Pocut Baren, Kecamatan Kuta Alam.

Disini apabila seorang dirugikan karena perbuatan seorang lain, sedangkan diantara mereka tidak membuat suatu perjanjian (hubungan perjanjian) terlebih dulu, maka berdasarkan undang-undang juga timbul atau terjadi hubungan hukum antara orang tersebut yang menimbulkan kerugian itu.<sup>2</sup>

Oleh karena itu, kecendrungan kesalahan atas hilangnya kendaraan tersebut benar-benar berada pada pelaku usaha jasa cuci kendaraan tersebut yang tidak dapat menjaga keamanan tempat usahanya, seharusnya pelaku usaha berkewajiban memberikan pengamanan atas kendaraan milik konsumennya. Sehingga terhadap tindakan tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka pelaku usaha adalah selaku orang yang bertanggung jawab terhadap hilangnya kendaraan tersebut. Tindakan pelaku usaha ini dapat digolongkan sebagai suatu Perbuatan Melawan Hukum, baik karena kesalahan yang disengaja maupun kesalahan dari kelalaiannya yang menyebabkan hilangnya kendaraan milik konsumen sehingga hal ini sangat merugikan konsumen.

Mengenai perbuatan melawan hukum diatur dalam pasal 1365 KUH Perdata, sebagai berikut: "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut."<sup>3</sup>

Dalam ilmu hukum, dikenal 3 (tiga) katagori dari perbuatan melawan hukum, yaitu:

1. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan;
2. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian);
3. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Az. Nasution, *Hukum perlindungan Konsumen*, Jakarta: Diapit Media, 2002, hlm. 77.

<sup>3</sup> R. Subekti dan R. Tjitrosubidjo, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, cetakan ketiga puluh (edisi revisi)*, Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2004, hlm. 346.

<sup>4</sup> Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum (Pendekatan Kontemporer)*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2005, hlm. 3.

## METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan berupa data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Pada penelitian yuridis empiris ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hukum dilaksanakan termasuk proses penegakan hukum (law enforcement).<sup>5</sup>

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan Terhadap Hilangnya Kendaraan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan beberapa faktor yang menyebabkan hilangnya kendaraan milik konsumen, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen pengguna jasa cuci kendaraan, yaitu:

#### 1. Faktor kurangnya keamanan dan pengawasan dari pelaku usaha

Kurangnya keamanan dan pengawasan seperti tidak dilengkapi CCTV (*Closed Circuit Television*) pada usaha jasa cuci kendaraan dan tidak adanya tanda bukti penyerahan kendaraan yang disediakan oleh pelaku usaha merupakan penyebab hilangnya kendaraan milik konsumen.<sup>6</sup>

Sebagaimana yang telah disebutkan oleh pasal 4 angka (1) UUPK yang menyebutkan bahwa hak konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Akibat dari kurangnya keamanan dan pengawasan tersebut tentu mencederai hak-hak konsumen yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Faktor kurangnya keamanan dan pengawasan dari pelaku usaha merupakan salah satu faktor penting penyebab hilangnya kendaraan milik konsumen. Kurangnya pengawasan dari pelaku usaha dalam mengawasi kendaraan, memicu orang lain untuk melakukan pencurian terhadap kendaraan milik konsumen tersebut.<sup>7</sup> Pada dasarnya seseorang tidak akan melakukan suatu perbuatan yang melanggar jika tidak ada yang memicunya, adanya kesempatan atau peluang sehingga menimbulkan niat jahat bagi orang lain untuk mengambil kendaraan yang terdapat pada usaha jasa cuci kendaraan tersebut.

---

<sup>5</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013, hlm. 134.

<sup>6</sup> Murtala, Pekerja Jasa Cuci Kendaraan, Wawancara, 2 Mei 2018.

<sup>7</sup> Maimun, Konsumen Pengguna Jasa Cuci Kendaraan, Wawancara, 25 Mei 2018.

## 2. Faktor kelalain konsmen

Selain faktor kurangnya pengawasan dari pelaku usaha, faktor kelalain konsumen juga merupakan salah satu faktor penyebab hilangnya kendaraan tersebut sehingga menimbulkan kerugian terhadap dirinya sendiri. Faktor kelalain konsumen ini sering terjadi yaitu konsumen mengambil kendaraan tidak sesuai dengan waktu atau jadwal yang sudah ditentukan oleh pelaku usaha, dari pihak pelaku usaha telah memberitahukan kepada konsumen untuk mengambil kendaraan pada jam yang sudah ditentukan, namun konsumen tidak mengambil kendaraan pada waktu yang telah ditentukan tersebut.<sup>8</sup>

## 3. Faktor kurangnya kehati-hatian pekerja

Selain karena faktor kurangnya pengawasan dari pelaku usaha dan faktor kelalain konsumen, faktor lainnya adalah faktor kurangnya kehati-hatian pekerja dalam menyerahkan kendaraan pada pemiliknya. Pada saat kendaraan hendak diambil oleh pemiliknya, pekerja tidak memastikan terlebih dahulu apakah orang yang hendak mengambil kendaraan adalah pemilik dari kendaraan yang sudah selesai dicuci tersebut.<sup>9</sup>

Berdasarkan wawancara dengan bebera konsumen jasa cuci kendaraan, ada beberapa penyebab hilangnya kendaraan milik dirinya sendiri, yaitu:

## 4. Tidak ada tanda bukti penyerahan kendaraan

Tidak adanya tanda bukti penyerahan kendaraan pada saat menitipkan kendaraan untuk dicuci.<sup>10</sup> Seharusnya pihak pelaku usaha menyediakan tanda bukti penyerahan kendaraan yang nantinya harus dibawa oleh pemilik kendaraan saat mengambil kendaraannya setelah selesai dicuci. Tanpa membawa tanda penyerahan kendaraan tersebut, maka pengambilan kendaraan tidak dilayani.

## 5. Meletakkan kunci kendaraan sembarangan

Pada saat kendaraan selesai dicuci, pelaku usaha meletakkan kunci kendaraan diatas penutup mesin mobil atau hanya digantung di dinding tanpa adanya rasa kekhawatiran akan terjadinya kehilangan terhadap kendaraan tersebut. Pelaku usaha juga menitipkan kunci kendaraan milik konsumen di warung kopi yang berada di samping usaha jasa cuci kendaraan tersebut, seharusnya pelaku usaha menyimpan kunci kendaraan tersebut dengan aman dan menyerahkan kembali kepada pemilik kendaraan pada saat kendaraan hendak di ambil.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Maimun, Konsumen Pengguna Jasa Cuci Kendaraan, Wawancara, 25 Mei 2018.

<sup>9</sup> Sunarji, Pemilik Usaha Jasa Cuci Kendaraan, Wawancara, 5 Mei 2018.

<sup>10</sup> Ari, Pekerja Jasa Cuci Kendaraan, Wawancara, 21 Mei 2018.

<sup>11</sup> Maimun, Konsumen Pengguna Jasa Cuci Kendaraan, Wawancara, 25 Mei 2018.

6. Lokasi usaha jasa cuci kendaraan tidak dijaga oleh satpam

Seharusnya pelaku usaha meperkerjakan satpam untuk menjaga keamanan pada usaha jasa cuci kendaraan tersebut, apabila ada konsumen yang mengambil kendaraan sehari setelah dicuci, maka ada satpam yang menjaga kendaraan tersebut.<sup>12</sup>

Jadi berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor-faktor yang menyebabkan pelaku usaha digolongkan kedalam perbuatan melawan hukum adalah dikarenakan pelaku usaha telah mencederai hak-hak konsumen, sebagaimana yang telah disebutkan oleh pasal 4 angka (1) UUPK yang menyebutkan bahwa hak konsumen yaitu hak atas kenyamanan, kermanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Akibat dari kurangnya keamanan dan pengawasan tersebut menyebabkan hilangnya kendaraan milik konsumen sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Sebagaimana yang telah disebutkan dalam pasal 1365 KUH Perdata, bahwa perbuatan melawan hukum adalah tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Kerugian yang dialami konsumen mencakup kerugian materil dan juga kerugian imateril. Dalam hal ini, konsumen dibenarkan menuntut pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang telah melakukan perbuatan melawan hukum atau pihak yang yang dianggap bertanggung jawab terhadap usaha jasa cuci kendaraan tersebut, yaitu pelaku usaha jasa cuci kendaraan.

Kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatan melawan hukum dapat berupa kerugian materil dan kerugian immateril. Kerugian materil selalu memperkirakan kerugian atas kekayaan yang berupa kerugian uang. Tiap perbuatan melawan hukum tidak hanya mengakibatkan kerugian uang saja, tetapi juga dapat menyebabkan kerugian moril atau immateril, yakni kehilangan waktu untuk bekerja.

Penentuan ganti kerugian berdasarkan pasal 1365 KUH Perdata menunjukkan segi-segi persamaan dengan penentuan ganti kerugian yang disebabkan oleh wanprestasi, akan tetapi dalam beberapa hal ada perbedaan. Dalam undang-undang tidak diatur secara pasti mengenai jumlah besaran ganti rugi yang harus dibayar karena perbuatan melawan hukum. Akan tetapi dalam pasal 1234 KUH Perdata memuat ketentuan ganti kerugian yang ditimbulkan oleh wanprestasi. Untuk penentuan ganti kerugian perbuatan melawan hukum dapat diterapkan

---

<sup>12</sup> Mustafa Usman, Konsumen Pengguna Jasa Cuci Kendaraan, Wawancara, 8 Mei 2018.

ketentuan-ketentuan yang sama dengan ketentuan ganti rugi yang ditimbulkan oleh wanprestasi.<sup>13</sup>

Dalam menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar, pada dasarnya harus berpegang pada asas bahwa ganti kerugian yang harus dibayar sedapat mungkin membuat pihak yang dirugikan dikembalikan pada kedudukan semula seandainya tidak terjadi perbuatan melawan hukum tersebut. Dengan demikian ganti kerugian harus diberikan sesuai dengan kerugian yang sesungguhnya dialami, tanpa memperhatikan unsur-unsur yang tidak terkait langsung dengan kerugian itu, seperti kekayaan/kemampuan pihak yang bersangkutan.<sup>14</sup>

Pembayaran ganti kerugian tidak selalu harus dalam bentuk uang. Oleh Hoge Raad dalam putusannya tanggal 17 November 1918 telah dipertimbangkan bahwa ganti kerugian dengan pengembalian pada keadaan semula merupakan pembayaran ganti rugi yang paling tepat. Maksudnya di sini untuk sedapat mungkin mengembalikan penderita kerugian akibat perbuatan melawan hukum kepada keadaan semula, setidak-tidaknya dikembalikan kepada keadaan yang mungkin dicapai oleh korban apabila tidak terjadi perbuatan melawan hukum.<sup>15</sup>

Didasari pada berbagai konsep ganti rugi yang ada, maka khusus dalam perbuatan melawan hukum dikenal 3 bentuk ganti rugi, yaitu ganti rugi nominal, ganti rugi kompensasi (aktual), dan ganti rugi penghukuman. Ketiga bentuk ganti kerugian tersebut digunakan sesuai dengan perbuatan yang telah dilakukan dan kerugian yang ditimbulkan dari perbuatan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat 2 kasus hilangnya kendaraan milik konsumen pada usaha jasa cuci kendaraan di Banda Aceh sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, yaitu:

Pertama bernama Mustafa Usman, berdasarkan pernyataan dalam wawancara bahwa ia mengalami kerugian berupa kehilangan satu unit kendaraan roda empat dengan jenis Honda CRV tahun 2008 warna hitam. Kejadian tersebut bermula pada saat ia memasukkan kendaraan tersebut ke tempat usaha jasa cuci kendaraan sekitar pukul 09.00 WIB, ia hanya menitip kendaraan tersebut kemudian ia kembali lagi ketempat kerjanya, namun pada saat ia hendak mengambil kendaraan tersebut yaitu sekitar pukul 15.00 WIB, kendaraan tersebut telah hilang. Ia langsung melaporkan kejadian tersebut pada Kepolisian Sektor (polsek)

---

<sup>13</sup> Rosa Agustina, (et.al.), *Hukum Perikatan (Law Obligations)*, Denpasar: Pustaka Larasan, 2012, hlm. 10.

<sup>14</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004, hlm. 134.

<sup>15</sup> M. A. Moegni Djojodirjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta: Pradnya Paramitha, 1982, hlm. 103.

terdekat dan dengan segera melakukan pencarian kendaraan tersebut. Setelah melakukan pencarian selama 5 (lima) hari, kendaraan tersebut berhasil ditemukan, namun kunci dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang disimpan dalam kendaraan tersebut telah hilang.<sup>16</sup>

Berdasarkan perkiraan, Ia mengalami kerugian sekitar Rp. 12.000.000,-, kerugian tersebut meliputi biaya pengurusan STNK yang hilang, biaya pembaharuan kunci yang telah hilang dan biaya-biaya yang timbul selama proses pencarian kendaraan tersebut. Dari hasil musyawarah dan kesepakatan antara kedua belah pihak pelaku usaha bersedia menanggung segala biaya yang timbul dari kerugian yang dialami pelaku usaha tersebut.

Untuk kasus ini ganti rugi yang diterapkan adalah ganti rugi kompensasi. Ganti rugi kompensasi merupakan pembayaran kepada konsumen atas dan sebesar kerugian yang benar-benar telah dialami oleh konsumen dari suatu perbuatan melawan hukum. Ganti kerugian seperti ini juga dengan ganti rugi aktual. Pada kasus ini pelaku usaha mengganti kerugian atas segala biaya yang telah dikeluarkan oleh konsumen.

Kedua bernama Maimun, berdasarkan pernyataan dalam wawancara bahwa ia juga mengalami kerugian berupa kehilangan satu unit kendaraan roda empat dengan jenis Honda CRV. Kejadian bermula pada saat ia menitipkan kendaraan sekitar pukul 12.30 WIB, kemudian ia meminta pelaku usaha untuk mengantar ia untuk pulang ke rumah. Namun pada saat ia hendak mengambil kendaraan miliknya yaitu sekitar pukul 16.20 WIB, kendaraan tersebut telah hilang. Kejadian ini kemudian dilaporkan pada Kepolisian Sektor (polsek) terdekat untuk dilakukan pencarian.<sup>17</sup>

Berdasarkan pernyataan dalam wawancara, pemilik usaha jasa cuci kendaraan Fauzan mengatakan bahwa pada pukul 14.00 WIB kendaraan sudah selesai dicuci, namun pemilik kendaraan tersebut tidak mengambilnya. Sehingga pada pukul 16.00 WIB pelaku usaha menghubungi pemilik kendaraan tersebut untuk segera mengambil kendaraan miliknya dikarenakan tempat cuci kendaraannya akan tutup. Setelah lama menunggu, pemilik kendaraan tersebut tidak juga mengambil kendaraannya kemudian pelaku usaha menitipkan kunci kendaraan milik konsumen tersebut kepada pemilik warung kopi yang berada pada tempat usaha jasa cuci kendaraannya, dan meminta pemilik warung kopi tersebut untuk menyerahkan kunci kendaraan tersebut pada saat pemilik kendaraan mengambilnya.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Mustafa Usman, Konsumen Pengguna Jasa Cuci Kendaraan, Wawancara, 8 Mei 2018.

<sup>17</sup> Maimun, Konsumen Pengguna Jasa Cuci Kendaraan, Wawancara, 25 Mei 2018.

<sup>18</sup> Fauzan, Pemilik Usaha Jasa Cuci Kendaraan, Wawancara, 20 Mei 2018.



Berdasarkan kasus yang telah diuraikan diatas, setelah dilakukan pencarian, kendaraan tersebut tidak juga ditemukan. Akibatnya pemilik kendaraan mengalami kerugian atas hilangnya satu unit kendaraan dengan jenis Honda CRV, pemilik kendaraan telah mencoba meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha. Namun dari pihak pelaku usaha tidak mau memberikan ganti kerugian dengan alasan adanya permainan antara pemilik mobil dengan pelaku pencurian tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian terlihat tidak adanya tanggung jawab secara nyata yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen usaha jasa cuci kendaraan tersebut. Hal ini tentu sangat merugikan konsumen yang seharusnya memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi atas apa yang dialami konsumen yang disebabkan oleh perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Jika dianalisa lebih lanjut sebenarnya kerugian yang dialami oleh konsumen tidak saja sebatas kerugian nyata, tetapi juga ada kerugian immateril yang dialami misalnya kehilangan waktu untuk bekerja dan pikiran menjadi tidak tenang.

Hal ini diketahui dari salah satu konsumen yang mengalami kehilangan kendaraannya, konsumen tersebut bernama Mustafa Usman yang menghabiskan banyak waktu untuk mencari kendaraan miliknya, hal ini menyebabkan ia harus meninggalkan seluruh pekerjaannya. Selain itu, ia juga mengatakan bahwa kendaraan tersebut adalah kendaraan yang digunakannya untuk pergi berkerja dan untuk kebutuhan transportasi sehari-hari. Dalam hal ini kerugian yang dialami oleh konsumen adalah meninggalkan seluruh pekerjaannya.<sup>19</sup>

Pada kasus maimum, kerugian immateril yang dialami juga sama dengan kasus Mustafa Usman, yaitu harus meninggalkan pekerjaannya untuk mencari kendaraan miliknya. Namun ia menegaskan bawa ada kerugian imateril lain yang dialami olehnya, yaitu pikiran menjadi tidak tenang dikarenakan kendaraan miliknya tidak dapat ditemukan lagi.<sup>20</sup>

## **2. Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Terhadap Hilangnya Kendaraan Milik Konsumen**

Kewajiban pelaku usaha yang melakukan perbuatan melawan hukum adalah memberikan ganti rugi terhadap pelaku usaha yang mengalami kerugian, kewajiban pemberian ganti rugi telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Ketentuan

---

<sup>19</sup> Mustafa Usman, Konsumen Pengguna Jasa Cuci Kendaraan, Wawancara, 8 Mei 2018.

<sup>20</sup> Maimun, Konsumen Pengguna Jasa Cuci Kendaraan, Wawancara, 25 Mei 2018.

tersebut diatur dalam pasal 1365 KUH Perdata bahwa tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Pembayaran ganti rugi merupakan pemenuhan terhadap tuntutan ganti rugi oleh satu pihak kepada pihak lainnya. Dalam hal permintaan pembayaran ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen jasa cuci kendaraan, tentunya akan menimbulkan perselisihan atau sengketa dalam pelaksanaannya. Adanya ketidakpuasan dan kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa cuci kendaraan terhadap jasa yang disediakan dan tidak adanya ganti kerugian atas kehilangan kendaraan milik konsumen sehingga menimbulkan sengketa konsumen.

Sengketa konsumen yang dimaksud adalah setiap perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha yang menuntut ganti rugi akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa. Dalam hal ini, sengketa yang dimaksud adalah sengketa akibat hilangnya kendaraan milik konsumen pada usaha jasa cuci kendaraan.

Menurut ibu Fahmiwati selaku Ketua Yayasan Perlindungan Aceh (YaPKA), mengatakan bahwa belum ada pengguna jasa yang melaporkan kasus hilangnya kendaraan pada usaha jasa cuci kendaraan. Para pengguna jasa dan pelaku usaha biasanya membuat kesepakatan bersama antara dua belah pihak apabila terjadinya sengketa konsumen. Negosiasi dapat juga diartikan sebagai salah satu cara penyelesaian sengketa, yang dilakukan secara damai melalui perundingan antara kedua belah pihak untuk mencapai kata mufakat. Jika tidak tercapainya kata mufakat maka perselisihan ini dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan.<sup>21</sup>

Dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha jasa cuci kendaraan dapat ditempuh dengan 2 (dua) bentuk penyelesaian sengketa, yaitu penyelesaian sengketa secara litigasi dan penyelesaian sengketa secara non litigasi.

Penyelesaian sengketa secara litigasi adalah suatu penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui litigasi dapat dikatakan sebagai penyelesaian sengketa yang memaksa salah satu pihak untuk menyelesaikan sengketa dengan perantara pengadilan. Penyelesain sengketa melalui litigasi tentu harus mengikuti

---

<sup>21</sup> Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), Wawancara tanggal 26 Juni 2018.

persyaratan-persyaratan dan prosedur-prosedur formal di pengadilan, dan akibatnya adalah jangka waktu untuk menyelesaikan suatu sengketa menjadi lebih lama.<sup>22</sup>

Litigasi adalah proses penyelesaian sengketa di pengadilan. Dimana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan pihak yang satu menang dan pihak yang lain kalah.<sup>23</sup> Sedangkan penyelesaian sengketa secara non litigasi, berdasarkan Pasal 6 angka 1 Undang-Undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan.

Penyelesaian sengketa secara non litigasi, yaitu secara negosiasi adalah salah satu cara penyelesaian sengketa, di mana para pihak setuju untuk menyelesaikan perselisihan mereka melalui proses musyawarah atau perundingan. Proses penyelesaian sengketa ini tidak melibatkan pihak ketiga, karena para pihak atau wakilnya berinisiatif sendiri menyelesaikan sengketa mereka.<sup>24</sup> Tujuan dari proses penyelesaian sengketa secara negosiasi ini adalah guna mencapai kesepakatan atau kemufakatan bersama. Jika tidak tercapainya kata mufakat dari negosiasi, maka perselisihan tersebut dapat diselesaikan melalui pengadilan.

Rismawati mengatakan konsep hukum perdata mengutamakan musyawarah mufakat dalam hal penyelesaian sengketa. Negosiasi atau perundingan merupakan salah satu metode yang paling baik dalam menyelesaikan perselisihan yang terjadi antara pelaku usaha jasa cuci kendaraan dengan konsumen pengguna jasa, tidak ada pihak yang menang dan tidak ada pihak yang kalah. Apabila menempuh jalur pengadilan, proses penyelesaiannya akan membutuhkan waktu yang sangat lama dan memerlukan biaya. Hasil dari penyelesaian sengketa melalui pengadilan ini salah satu pihak akan menang dan pihak lainnya kalah, dan belum tentu pihak yang kalah akan menerima putusan tersebut, akibatnya akan ada upaya-upaya hukum lanjutan yang akan ditempuh oleh pihak yang kalah, hal ini tentu memerlukan waktu yang sangat lama.<sup>25</sup>

Berdasarkan hasil penelitian dari 2 (dua) kasus ini, Mustafa Usaman menjelaskan bahwa ia menyelesaikan kasus ganti kerugian yang menyimpannya di luar pengadilan dengan

---

<sup>22</sup> Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Jakarta: Visimedia, 2011, hlm. 9.

<sup>23</sup> Nurmaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011, hlm. 35.

<sup>24</sup> Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, & Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana, 2011, hlm. 9.

<sup>25</sup> Rismawati, *Akademisi Bidang Hukum Keperdataan*, Wawancara, 2 Juli 2018.

alasan karena pihak yang menyebabkan kerugian masih mau bertanggung jawab sepenuhnya. Penyelesaian secara musyawarah lebih mudah dan tidak berbelit-belit seperti dalam pengadilan, sehingga dengan jalannya musyawarah ia juga dapat menyambung hubungan yang lebih baik kedepannya atau tali persaudaraan dengan pemilik jasa cuci kendaraan tanpa ada perdebatan untuk siapa yang menang dan siapa yang kalah seperti di pengadilan.<sup>26</sup>

Selanjutnya Maimun menjelaskan bahwa ia telah mencoba menyelesaikan kasus ganti kerugian yang menyimpannya dengan cara bermusyawarah. Setelah menempuh penyelesaian secara musyawarah, namun dari pihak yang menyebabkan kerugian juga tidak mau membayar kerugian tersebut dengan alasan bahwa adanya permainan antara pemilik kendaraan dengan pelaku pencurian. Hingga saat ini pemilik kendaraan juga tidak menempuh jalur pengadilan, ia menjelaskan bahwa telah mengikhhlaskan kendaraan tersebut dan ia menjelaskan apabila menempuh jalur pengadilan, proses penyelesaiannya akan membutuhkan waktu yang lama dan sangat berbelit-belit.<sup>27</sup>

Berdasarkan uraian diatas bahwa dalam 2 (dua) kasus ini, semua penyelesaiannya dengan menggunakan jalur non litigasi atau musyawarah dengan cara negosiasi. Negosiasi tersebut dianggap lebih memiliki rasa kekeluargaan sehingga dalam penyelesaian sengketa diselesaikan oleh kedua belah pihak yang lebih mengetahui pokok persoalan sengketa dan dapat mengawasi langsung proses penyelesaian sengketa tersebut. Apabila tidak tercapainya kata sepakat maka perselisihan dapat diselesaikan melalui pengadilan.

## KESIMPULAN

Faktor-faktor yang menyebabkan hilangnya kendaraan milik konsumen sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen adalah faktor kurangnya keamanan dan pengawasan dari pelaku usaha, faktor kelalaian konsumen, dan faktor kurangnya kehati-hatian pekerja. Sehingga pelaku usaha harus bertanggung jawab terhadap kehilangan kendaraan tersebut. Tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha yaitu membayar ganti rugi seluruh biaya yang telah dikeluarkan oleh pemilik kendaraan, namun ada juga pelaku usaha yang tidak memberikan ganti kerugian kepada pemilik kendaraan. Kerugian-kerugian yang dialami oleh pengguna jasa bukan hanya kerugian materiil saja yang mana kerugian tersebut bisa digantikan, tetapi kerugian immateriil juga.

Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh para pihak melalui jalur negosiasi atau

---

<sup>26</sup> Mustafa Usman, konsumen pengguna jasa cuci Kendaraan, wawancara, 8 Mei 2018.

<sup>27</sup> Maimun, konsumen pengguna jasa cuci Kendaraan, wawancara, 25 Mei 2018.

musyawarah, yaitu merupakan sebuah proses tawar menawar dengan jalan berunding guna untuk mencapai kesepakatan bersama, dan apabila tidak mencapai kata sepakat maka akan diselesaikan di hadapan pengadilan. Namun ada juga sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha jasa cuci kendaraan yang tidak terselesaikan sesuai dengan harapan konsumen, dikarenakan tidak adanya pertanggung jawaban yang diberikan oleh pelaku usaha jasa cuci kendaraan atas kerugian yang dialami konsumen. Sejauh ini, dalam kasus hilangnya kendaraan milik konsumen pada usaha jasa cuci kendaraan belum ada pengguna jasa yang mau untuk melanjutkan permasalahan ini ke pengadilan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aceh.tribunnews.com, Pihak Doorsmeer Harusnya Antisipasi Pencurian Mobil, diakses 30 Januari 2018, pukul 10.00 WIB
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Jakarta: Visimedia, 2011.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
- Moegni Djodirjo, M.A., *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta: Pradnya Paramitha, 1982.
- Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum (Pendekatan Kontemporer)*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2005.
- Nasution, Az., *Hukum perlindungan Konsumen*, Jakarta: Diapit Media, 2002.
- Nurmaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Subekti, R. dan Tjitrosubidjo, R., *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, cetakan ketiga puluh (edisi revisi)*, Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2004.
- Rosa Agustina, (et.al.), *Hukum Perikatan (Law Obligations)*, Denpasar: Pustaka Larasan, 2012.
- Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, & Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana, 2011.