TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA JASA CUCI KENDARAAN SEBAGAI PERUSAHAAN PERSEORANGAN TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN

I Dewa Ayu Dwi Mayasari, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: dwi_mayasari@unud.ac.id

Dewa Gde Rudy, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: dewa_rudy@unud.ac.id

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2025.v13.i04.p11>

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis mengenai tanggung jawab pelaku usaha jasa cuci kendaraan sebagai perusahaan perseorangan terhadap konsumen yang mengalami kerugian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan analisa konsep hukum. Hasil studi menunjukkan bahwa merujuk pada Pasal 19 dan Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen apabila memang terbukti kelalaian yang mengakibatkan kerusakan atau kehilangan merupakan kesalahan dari perusahaan (pelaku usaha) maupun karyawan yang bekerja dalam perusahaan tersebut. Dan upaya yang dapat dilakukan apabila terjadi sengketa antara pelaku usaha jasa cuci kendaraan dengan konsumen yang merasa dirugikan dapat dilakukan melalui 2 jalur yaitu melalui litigasi (pengadilan) dan non litigasi (luar pengadilan).

Kata Kunci: *Tanggungjawab, Pelaku Usaha, Jasa Cuci Kendaraan, Perusahaan Perseorangan*

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the responsibility of vehicle wash service business actors as individual companies towards consumers who experience losses. This research uses a type of normative legal research with a statutory approach and a legal concept analysis approach. The results of the study show that referring to Article 19 and Article 62 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, business actors are obliged to be responsible for losses suffered by consumers if it is proven that the negligence that resulted in damage or loss was the fault of the company (business actor) or employees who work in the company. And efforts that can be taken if there is a dispute between vehicle wash service business actors and consumers who feel they have been disadvantaged can be done through 2 channels, namely through litigation (court) and non-litigation (outside court).

Key Words: *Responsibilities, Business Actors, Vehicle Washing Services, Individual Companies.*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya, kehidupan manusia tidak pernah bisa lepas akan kebutuhan, baik itu kebutuhan berupa barang maupun jasa. Terlebih lagi mobilitas masyarakat semakin hari kian semakin padatnya. Dalam menjalankan mobilitas kehidupan sehari-hari sangat bergantung akan adanya transportasi sebagai sarana pendukungnya. Segala aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat, dari bepergian untuk ke suatu tempat, ke tempat bekerja, memenuhi kebutuhan sehari-hari, ke tempat berwisata,

jalan-jalan dengan teman ataupun keluarga, selalu membutuhkan adanya transportasi sebagai sarana pendukung. Hal tersebut membuat semakin berkembangnya bidang transportasi yang membuat setiap orang memiliki kendaraan pribadi masing-masing seperti sepeda gayung, sepeda motor, mobil, ataupun jenis kendaraan lainnya. Terlebih lagi jika masyarakat yang tergolong memiliki tingkat ekonomi menengah keatas, rata-rata memiliki kendaraan pribadi berupa mobil.

Melihat perkembangan itu, banyak para pelaku usaha memanfaatkan kondisi tersebut dengan menyediakan layanan usaha jasa cuci kendaraan. Meskipun modal yang dibutuhkan sangat besar, kegiatan usaha jasa cuci kendaraan ini sangat diminati oleh para pelaku usaha karena dapat memperoleh hasil atau keuntungan yang tidak sedikit. Bagi pelaku usaha, jasa cuci kendaraan ini merupakan peluang usaha yang cukup menjanjikan, mengingat tidak semua orang dapat mencuci kendaraan terutama mobilnya sendiri dirumah mereka. Apalagi bagi masyarakat yang intensitas pekerjaannya sangat tinggi, sehingga tidak memiliki waktu untuk mencuci kendaraannya sendiri dirumah. Sehingga dengan adanya usaha jasa cuci kendaraan sangat memudahkan dan menghemat waktu bagi masyarakat yang sangat sibuk dan tidak mempunyai waktu untuk mencuci dan membersihkan kendaraan miliknya.

Usaha jasa cuci kendaraan rata-rata merupakan usaha swasta yang disediakan oleh pelaku usaha yang bergerak dibidang pemeliharaan kebersihan dan pencucian kendaraan. Usaha jasa cuci mobil saat ini banyak dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memberikan kenyamanan dan keamanan bagi konsumen, seperti ruang tunggu yang dilengkapi dengan internet gratis dan makanan ringan serta minuman gratis. Hal tersebut dilakukan oleh pelaku usaha dalam memberikan pelayanan yang terbaik agar konsumen merasa nyaman dan tidak bosan menunggu lama ketika mencuci mobil di tempat usaha jasa cuci kendaraan mereka.

Bentuk usaha jasa cuci kendaraan umumnya berbentuk perusahaan perseorangan. Perusahaan adalah organisasi yang didirikan oleh seseorang atau sekelompok orang atau badan lainnya yang kegiatannya melakukan produksi dan distribusi guna memenuhi kebutuhan ekonomis manusia.¹ Istilah perusahaan dapat kita temukan dalam Pasal 6 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), bahwa: "Setiap orang yang menyelenggarakan suatu perusahaan, iapun tentang keadaan kekayaannya dan tentang segala sesuatu berkenaan dengan perusahaan itu diwajibkan, sesuai dengan kebutuhan perusahaan, membuat catatan-catatan dengan demikian, sehingga sewaktu-waktu dari catatan-catatan itu dapat diketahui segala hak dan kewajibannya"

Dari pengertian perusahaan menurut ketentuan tersebut, memuat 2 (dua) unsur pokok yaitu:²

- a. Bentuk Usaha (*company*)
Berupa organisasi atau badan usaha yang didirikan, bekerja dan berkedudukan dalam wilayah Negara Indonesia.
- b. Jenis Usaha (*business*)
Berupa kegiatan dalam bidang perekonomian (perindustrian, perdagangan, perjasaaan, pembiayaan) dijalankan oleh badan usaha secara terus menerus.

¹<https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/99744/ROBIT%20ADY%20FIKRI%20ULUL%20AZMI%20-%20160710101336.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Diakses pada tanggal 20 Desember 2021 Pukul 15.14 Wita.

² Muhammad, Abdulkadir., *Hukum Perusahaan Indonesia* Cetakan ke-5 (E-Book), (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2021), h. 9.

Jika ditinjau dari jumlah pemilik modalnya, bentuk usaha atau perusahaan dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:³

- a. Usaha atau perusahaan perseorangan (satu pengusaha/pemilik modal).
Perusahaan perseorangan dimana pemilik modal yang menjadi pimpinan dan juga mengelola perusahaan. Bentuk perusahaan ini biasanya digunakan untuk usaha mikro, kecil dan menengah yang tidak memerlukan perizinan khusus.
- b. Usaha atau perusahaan berbentuk persekutuan (beberapa pengusaha/pemilik modal).
Bentuk usaha ini biasanya dibuat oleh 2 (orang) pengusaha atau lebih, maksimal 10 orang dengan nama bersama. Maka dari itu modal usaha ini relatif besar dan pendiriannya membutuhkan izin khusus yang membutuhkan pengesahan dari Notaris karena harus membuat Akta Pendirian yang di daftarkan ke Pengadilan ataupun Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Selanjutnya apabila ditinjau secara teoritis, bentuk usaha atau perusahaan memiliki 2 (dua) bentuk yaitu:

- a. Bentuk usaha atau perusahaan yang berbadan hukum
- b. Bentuk usaha atau perusahaan yang tidak berbadan hukum.

Seperti yang sudah dijelaskan diatas, usaha jasa cuci kendaraan umumnya merupakan bentuk usaha swasta. Bentuk usaha swasta adalah bentuk usaha yang modalnya dimiliki seluruh atau sebagian oleh pihak swasta baik (nasional maupun asing) yang bertujuan untuk memperoleh laba.⁴ Yang termasuk kelompok bentuk usaha swasta ini adalah Perusahaan Perseorangan atau Usaha Dagang (UD), Persekutuan Firma (Fa), dan Persekutuan Komanditer (CV). Salah satu bentuk usaha swasta yang paling digunakan pelaku usaha dalam membuat sebuah perusahaan adalah bentuk Perusahaan Perseorangan atau Usaha Dagang (UD). Dan banyak usaha jasa cuci kendaraan yang merupakan perusahaan perseorangan dengan berbentuk Usaha Dagang (UD) dan tidak berbadan hukum. Karena perusahaan perseorangan merupakan perusahaan yang dimodali sendiri dan dikelola oleh pemilik modal itu sendiri dengan melakukan kegiatan usaha dalam bidang tertentu.

Sebagai perusahaan perseorangan atau Usaha Dagang (UD), dalam kegiatan operasional perusahaan, usaha jasa cuci kendaraan sudah barang tentu melibatkan orang-orang sebagai karyawan atau pekerja atau pembantu dalam perusahaan, namun pemilik atau pengusahanya tetap tunggal (hanya satu orang). Sebagai perusahaan perseorangan, pemilik perusahaan selaku pelaku usaha berhak menikmati keuntungannya sendiri dan sudah seharusnya juga berkewajiban bertanggungjawab untuk menanggung segala risiko yang ditimbulkan dalam kegiatan operasional perusahaan. Begitu juga bertanggungjawab dengan orang-orang yang bekerja dibawah pimpinan dari pemilik atau pelaku usaha tersebut.

Adapun tujuan awal dari usaha jasa cuci kendaraan ini adalah mencari keuntungan sesuai dengan bidang usaha yang dijalankannya. Namun tidak selamanya usaha tersebut membawa keuntungan bagi pelaku usaha. Apalagi saat ini banyak perusahaan-perusahaan menghadapi tantangan yang tidak ringan dan persaingan yang ketat. Dan terkadang sebuah perusahaan tidak pernah luput dari yang namanya kerugian, baik kerugian yang disebabkan oleh manajemen perusahaan, akibat dari

³ *Ibid.*, hal. 34.

⁴ Harahap, Sunaji., *Studi Kelayakan Bisnis Pendekatan Integratif*, (Medan: FEBI UIN-SU Press, 2018), h. 44.

kondisi perekonomian yang tidak menentu, maupun kerugian yang diakibatkan oleh karyawan atau pekerja dari usaha jasa cuci kendaraan tersebut. Kerugian yang ditimbulkan tidak hanya berimbas kepada perusahaan, namun kerugian juga bisa saja berimbas kepada konsumen selaku pengguna barang dan/atau jasa.

Konsumen secara umum dapat diartikan sebagai pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu. Istilah konsumen berasal dari kata *consumer*, dan secara harafiah arti kata *consumer* adalah lawan dari produsen yaitu setiap orang yang menggunakan barang.⁵ Prakteknya, dalam kegiatan operasional sebuah usaha jasa cuci kendaraan, banyak mengalami permasalahan seperti, ketidakpuasan dari konsumen atas hasil cucinya, kerusakan kendaraan konsumen akibat dari perbuatan karyawan atau pekerja yang kurang hati-hati, ataupun konsumen yang kehilangan barang-barang saat mencuci kendaraannya. Kejadian tersebut sudah pasti menimbulkan kerugian bagi masyarakat selaku konsumen pengguna jasa cuci kendaraan tersebut. Apalagi sampai kehilangan barang-barangnya ketika mencuci kendaraannya. Dengan adanya permasalahan tersebut, sudah menjadi kewajiban dari pemilik usaha untuk mengatasi permasalahan itu.

Hal tersebut tentu saja tidak memberikan rasa kenyamanan dan keamanan bagi konsumen selaku pengguna jasa. Sehingga hal ini bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 4 angka (1) mengenai hak konsumen yang menyatakan bahwa "hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa". Tidak jarang juga antara pelaku usaha dengan konsumen sering terjadi perdebatan karena merasa saling membenarkan dirinya dan tidak ingin dirugikan. Pelaku usaha merasa bahwa kerugian yang timbul bukan dari kesalahannya, dan konsumen merasa bahwa pelaku usaha yang harus bertanggungjawab atas segala kerugian yang dialaminya. Dengan terjadinya kerusakan ataupun kehilangan yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, maka dipertanyakan mengenai pertanggungjawaban dari pelaku usaha sebagai perusahaan perseorangan.

Sebagai perbandingan dengan penelitian sebelumnya dari Ayi Oureel Adinda dan Mustakim yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Cuci Kendaraan (Studi Penelitian di Wilayah Kota Banda Aceh)" adalah dimana sama-sama mengangkat mengenai perlindungan konsumen jasa cuci kendaraan, namun perbedaannya dengan penulisan penelitian ini adalah fokus penelitian ini perihal tanggung jawab pelaku usaha jasa cuci serta upaya penyelesaian sengketa antara pelaku usaha jasa cuci kendaraan dengan konsumen akibat adanya kerugian yang dialami konsumen.⁶

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Tanggungjawab Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan sebagai Perusahaan Perseorangan Apabila Konsumen mengalami Kerugian?
2. Bagaimana Upaya Penyelesaian yang dapat dilakukan Apabila terjadi Sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan dengan Konsumen yang merasa dirugikan?

⁵ Zulhan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2016), h. 1.

⁶ Adinda, A O & Mustakim. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Cuci Kendaraan (Studi Penelitian di Wilayah Kota Banda Aceh)". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Keperdataan*, 8 No. 3 (2024): 806

1.3. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji tentang tanggungjawab dari pelaku usaha jasa cuci kendaraan sebagai perusahaan perseorangan apabila konsumen mengalami kerugian.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif, yaitu penelitian hukum yang didasarkan pada data sekunder. Penelitian hukum jenis normatif merupakan metode studi dokumen hukum dan mengkaji norma-norma yang berlaku dimasyarakat.⁷ Dan pendekatan yang dipergunakan dalam penulisan penelitian ini ada jenis pendekatan perundang-undangan dan pendekatan analisa konsep hukum.

3. Hasil dan Pembahasan

3.2 Tanggungjawab Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan sebagai Perusahaan Perseorangan Apabila Konsumen mengalami Kerugian

Usaha perseorangan merupakan salah satu bentuk bisnis yang dimiliki oleh 1 (satu) orang yang pada umumnya memiliki modal kecil, jenis produk dan jumlah produksinya terbatas, tenaga kerja sedikit, alat produksi dan teknologinya cukup sederhana.⁸

Salah satu jenis usaha yang berbentuk perusahaan perseorangan yang cukup banyak diminati di kalangan dunia bisnis adalah jenis usaha jasa cuci kendaraan. Bagi masyarakat yang memiliki banyak kegiatan sehingga tidak memiliki waktu yang banyak untuk mencuci kendaraannya sendiri dirumah, usaha jasa cuci mobil ini menjadi salah satu alternatif pilihan. Terlebih lagi di tempat jasa cuci kendaraan, lebih mengutamakan kebersihan kendaraan secara maksimal, menjaga kebersihan dan kenyamanan tempat tunggu untuk konsumen yang meminimalkan waktu menunggu yang singkat, memiliki alat pencuci mobil dengan sistem semi otomatis hanya memerlukan waktu 20-30 menit saja sehingga tidak akan memakan waktu yang sangat lama.

Usaha jasa cuci kendaraan ini pada umumnya sebuah perusahaan yang didirikan dan dikelola oleh perorangan yaitu hanya satu pelaku usaha. Dimana bentuk badan usaha jasa cuci mobil ini kebanyakan tidak berbadan hukum karena hanya tergolong usaha mikro atau kecil. Yang dimana perusahaan ini berjenis Usaha Dagang (UD) yang sifatnya perusahaan perseorangan karena di miliki oleh 1 (satu) orang selaku pelaku usahanya dan dikelola langsung oleh pelaku usaha tersebut. Sehingga, dari segala bentuk kerugian maupun keuntungan, hanya dinikmati sendiri oleh pemiliknya. Dan tanggungjawabnya pun harus dipikul sendiri oleh pemilik sekaligus pelaku usahanya.

Usaha Dagang (UD) merupakan bentuk usaha yang paling sederhana dan sudah umum ditemui dalam praktek bisnis. Usaha Dagang ini dimiliki oleh satu orang sebagai pengusahanya, dengan modal sendiri yang melakukan kegiatan usaha guna memperoleh keuntungan. Dalam kegiatan operasional perusahaan, Usaha Dagang (UD) sering melibatkan orang-orang, baik sebagai pekerja atau buruh atau pembantu dalam perusahaan, sedangkan pemilik atau pengusaha perusahaan tetap tunggal

⁷ Tanaya. "Penerapan Online Dispute Resolution pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menyelesaikan Sengketa Perdagangan Elektronik". *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 4 No. 2 (2023): 104

⁸ Nasrullah dan Syahrullah. "Eksistensi Usaha Perseorangan Pasca Lahirnya UU Cipta Kerja", *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 6 No. 2 (2022): 2487.

(hanya satu orang). Karena pengusaha juga dimungkinkan tidak menjalankan sendiri perusahaannya, tetapi menyuruh orang lain menjalankan perusahaannya.⁹ Pemilik bertanggungjawab menanggung resiko dan menikmati keuntungan sendiri, sebaliknya orang-orang seperti pekerja atau buruh adalah merupakan orang yang bekerja di bawah pimpinan dengan menerima upah. Jika dilihat dari segi pengaturannya, tidak ada pengaturan secara resmi dalam bentuk perundang-undangan tentang Usaha Dagang ini. Namun demikian dalam praktek bisnis, UD ini eksistensinya diakui masyarakat. Mengingat belum diatur dalam undang-undang, maka baginya berlaku hukum kebiasaan dan jurisprudensi.

Kedudukan hukum dari Usaha Dagang (UD) tidaklah tegas karena tidak dapat dikategorikan dengan Maatschap, Firma, dan CV yang diatur dalam KUHD. Jika diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia seakan-akan cenderung mempersamakan bentuk perusahaan perseorangan ini dengan "*Handelsvennootschap*" yang dapat mendekati pengertian "*vennootschap*" pada umumnya seperti Maatschap, Firma, dan CV. Padahal pengertian *vennootschap* (menurut BW baru Belanda) adalah suatu perjanjian yang diadakan oleh dua orang atau lebih yang mana mengikatkan diri untuk bersama-sama membiayai, mengerjakan atau menjalankan suatu perusahaan.

KUHD sendiri tidak mengatur secara khusus mengenai perusahaan perseorangan, akan tetapi dalam praktek (hukum kebiasaan) diakui sebagai pelaku usaha. Di dalam dunia usaha, masyarakat telah mengenal dan menerima bentuk perusahaan perseorangan yang disebut Usaha Dagang (UD) atau Perusahaan Dagang (PD). Usaha Dagang (UD) atau Perusahaan Dagang (PD) ini berbeda dengan *vennootschap* (persekutuan) yang terletak pada jumlah pengusahanya. Jumlah pengusaha dalam perusahaan perseorangan seperti Usaha Dagang (PD) hanya 1 (satu) orang, sedangkan jumlah pengusaha dalam persekutuan 2 (dua) orang atau lebih. Pada Perseroan Terbatas (salah satu contoh persekutuan), jumlah pengusahanya sama dengan jumlah pemegang saham, yang berarti bahwa keseluruhan pemegang saham pada PT adalah pengusaha. Sehingga tidak ada persyaratan khusus atau standar yang harus dipenuhi guna mendirikan Perusahaan Dagang (PD) atau Usaha Dagang (UD).

Perusahaan berbentuk Usaha Dagang (UD) ini memiliki kelebihan antara lain : 1) Aktivitas relatif lebih sedikit dan sederhana sehingga organisasinya mudah; 2) Biaya organisasi rendah; 3) Pemilik bebas mengambil keputusan; 4) Seluruh keuntungan perusahaan menjadi hak pemilik Perusahaan; 5) Rahasia perusahaan terjamin; 6) Pemilik lebih giat berusaha; dan 7) Pendirian dan pembubarannya mudah karena tidak memerlukan formalitas. Sedangkan disisi lain Usaha Dagang (UD) juga memiliki kelemahannya yaitu: 1) Tanggungjawab pemilik tidak terbatas; 2) Sumber keuangan perusahaan terbatas sehingga kemampuan investasi pun terbatas; 3) Status hukum perusahaan bukan badan hukum; 4) Kelangsungan hidup perusahaan kurang terjamin; 5) Seluruh aktivitas manajemen dilakukan sendiri, sehingga pengelolaan manajemen menjadi kompleks; 6) Kemampuan manajerial biasanya terbatas; dan 7) Bila pemilik perusahaan meninggal dunia atau sakit dalam waktu yang lama maka aktivitas perusahaan juga ikut terhenti.

Dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan mengenai tanggung jawab pelaku usaha bahwa "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang

⁹ Dalimunthe, Nikmah., Azhari, Abdul Kholid., dkk. "Penerapan Perjanjian Kerja Dalam Perusahaan Terhadap Hak Ketenagakerjaan". *JURA: Jurnal Riset Akuntansi*, 1 No. 3 (2023): 89

dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan". Dan Pasal 19 ayat (5) juga disebutkan bahwa "Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen." Jika kita telaah lagi, maksud dari Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut adalah apabila konsumen menderita kerugian, produsen selaku pelaku usaha wajib memberikan ganti kerugian, baik dalam bentuk pengembalian uang, atau penggantian barang, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan. Pengganti kerugian tersebut dilaksanakan paling lama 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Namun perlu diperhatikan dalam Pasal 19 ayat (5) bahwa yang dimaksud kerugian konsumen disini adalah tidak disebabkan kesalahan konsumen, melainkan jika disebabkan oleh kesalahan dari produsen atau pelaku usaha.

Tanggungjawab adalah suatu perbuatan yang siap menanggung segala sesuatu yang muncul sebagai akibat dari dilakukannya aktifitas tertentu. Dalam tanggungjawab tidak lepas dari adanya suatu kewajiban yang harus dipenuhi. Usaha jasa cuci kendaraan yang cenderung berbentuk Usaha Dagang (UD) sebagai perusahaan perseorangan, yang dimana pelaku usaha tersebut tiada lain adalah pemilik dari usaha jasa cuci kendaraan itu. Sebagai pelaku usaha, pemilik usaha jasa cuci kendaraan tersebut mempunyai suatu tugas dan kewajiban dalam hal menciptakan kegiatan usaha yang sehat sehingga pelaku usaha dibebankan tanggungjawab dalam menjalankan tugas dan kewajibannya itu.

Pada dasarnya setiap pelaku usaha dibebani tanggung jawab atas perilaku yang tidak baik yang dapat merugikan konsumen.¹⁰ Tanggung jawab adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatu dan dapat diartikan sebagai keadaan dimana seseorang wajib menanggung segala akibat dari perbuatannya.¹¹ Pelaku usaha jasa cuci kendaraan harus bertanggungjawab menanggung segala resiko atas hal-hal yang menjadi tanggungjawabnya dalam rangka memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Terlebih lagi jika konsumen mengalami kerugian akibat menggunakan atau memakai jasa usaha tersebut.

Dalam kegiatan usaha jasa cuci kendaraan yang dijalankan oleh pelaku usaha, tidak akan pernah terlepas dari adanya permasalahan di dalamnya. Hal tersebut bisa terjadi karena dalam menjalankan kegiatan usahanya, pelaku usaha jasa cuci kendaraan tidak bisa hanya seorang diri, melainkan dibantu oleh pembantu perusahaan yang bekerja sebagai karyawan dalam usaha jasa tersebut. Oleh karenanya permasalahan yang terjadi pasti sangat beragam sebabnya:

1. Permasalahan terjadi karena kelalaian dari perusahaan atau pelaku usaha
2. Kelalaian dari pekerja atau karyawan yang bekerja di perusahaan
3. Dan kelalaian dari konsumen pengguna jasa cuci kendaraan.

Oleh karenanya, dalam kegiatan usaha jasa cuci kendaraan perlu kita telaah lebih jauh lagi mengenai perihal tanggungjawab jika terjadi suatu permasalahan yang menyebabkan kerugian yang diderita oleh konsumen. Apakah kerugian tersebut merupakan murni kesalahan dari pelaku usaha, karyawan ataupun sebaliknya. Dimana kerugian yang ditimbulkan bisa saja karena kelalaian yang disebabkan oleh kelalaian dari konsumen itu sendiri. Misalnya saja, seperti persoalan konsumen yang

¹⁰ Ariani, I A., Kamil, M I., dan Zain, I I., "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label dan Kasir Studi di Kota Mataram". *Unisar Recht Journal*, 3 No. 3 (2024): 384

¹¹ Dewi, Eli Wurua., *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015). h. 66.

merasa kehilangan barang berharga yang dibawa di dalam kendaraan saat mencuci kendaraannya. Padahal pelaku usaha sudah mengingatkan konsumen tersebut sebelum proses cuci berlangsung. Permasalahan yang lain adalah persoalan kerusakan kendaraan konsumen. Yang dimana konsumen merasa kendaraannya ada yang mengalami kerusakan setelah mencuci di usaha jasa cuci kendaraan tersebut. Padahal tidak jarang, banyak konsumen tidak sadar bahwa kendaraannya sudah rusak atau lecet sebelum dibawa ke tempat jasa cuci kendaraan.

Untuk itu, pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya, harus benar-benar memperhatikan hal-hal tersebut. Biasanya, dalam SOP perusahaannya, pelaku usaha sudah memberikan peringatan baik secara langsung (biasanya disampaikan oleh karyawannya) maupun secara tertulis melalui baner-baner yang berisi tulisan-tulisan yang dipasang disekitar tempat usaha. Hal tersebut dilakukan pelaku usaha untuk meminimalisir terjadinya kehilangan barang bawaan yang kapan saja dialami oleh konsumen yang mencuci kendaraannya. Kemudian mengenai kerusakan kendaraan konsumen, biasanya kendaraan konsumen yang akan masuk ke tempat cuci, akan diperiksa kondisi kendaraannya sebelum ataupun sesudah proses cuci. Sehingga proses pengecekan tersebut juga akan meminimalisir permasalahan-permasalahan yang nantinya akan berujung pada kerugian perusahaan maupun kerugian bagi konsumen.

Dalam hal kehilangan maupun kerusakan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik itu disebabkan oleh perusahaan maupun karyawan yang bekerja di dalamnya, pemilik selaku pelaku usaha jasa cuci kendaraan wajib bertanggungjawab apabila memang benar dan terbukti bahwa kehilangan atau kerusakan tersebut disebabkan oleh kelalaian perusahaan atau karyawannya. Jika dalam pembuktiannya, bahwa memang benar kerugian yang diderita oleh konsumen disebabkan oleh pelaku usaha ataupun karyawannya, pelaku usaha wajib bertanggungjawab sesuai dengan apa yang telah tercantum dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan". Jika konsumen menderita suatu kerugian maka pelaku usaha wajib memberikan ganti kerugian dalam bentuk penggantian suatu barang, pengembalian sejumlah uang, pemberian santunan dan perawatan. Maka pelaku usaha memiliki suatu tanggung jawab dalam memberikan sejumlah ganti kerugian atas terjadinya suatu kerusakan, pencemaran, kerugian keuangan yang dialami oleh konsumen karena telah menggunakan barang dan/atau jasa yang telah diperjualbelikan oleh pelaku usaha. Dalam hal ini konsumen dibenarkan menuntut pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang telah dianggap bertanggungjawab terhadap usaha jasa cuci kendaraan tersebut yaitu pelaku usahanya. Artinya konsumen berhak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi jika barang atau jasa yang diterimanya tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh si pelaku usaha.¹²

3.3. Upaya Penyelesaian yang dapat dilakukan Apabila terjadi Sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Cuci Kendaraan dengan Konsumen yang merasa dirugikan

Dalam hal menjalankan suatu kegiatan usaha, tidak akan pernah terlepas dari adanya permasalahan. Seperti yang telah dijelaskan diatas, dalam hal kegiatan usaha jasa cuci mobil yang dimana konsumen merasa dirugikan karena terdapat kerusakan kendaraan ataupun kehilangan barang saat menggunakan jasa cuci kendaraan. Dan

¹² Rokfa, A A., Tanda, A R P., dkk., "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash on Delivery pada Media E-Commerce", *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 6 No. 2 (2022): 168

sebaliknya perusahaan (pelaku usaha) juga merasa bahwa sudah menjalankan prosedur kegiatan usaha seperti telah memberi peringatan kepada konsumen untuk tidak meninggalkan barang-barang bawaan sebelum ke proses cuci, dan pelaku usaha juga telah mengecek kondisi kendaraan baik sebelum proses cuci maupun setelah proses cuci.

Namun, dari permasalahan diatas, tidak jarang ada salah satu pihak yang merasa tidak puas akan pemecahan masalah yang terjadi. Hal tersebut karena masing-masing pihak baik pelaku usaha maupun konsumen sama-sama merasa dipihak yang benar. Sehingga hal tersebut sering memicu terjadinya keributan yang akhirnya menimbulkan sengketa atau perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa konsumen harus segera diselesaikan agar terciptanya suatu hubungan yang baik diantara konsumen dan pihak pelaku usaha. Sengketa merupakan suatu situasi dimana terdapat pihak yang merasa telah dirugikan oleh pihak lain. Pihak yang merasa telah dirugikan menyampaikan ketidakpuasannya kepada pihak kedua, apabila pihak kedua tidak menanggapi dan tidak memuaskan pihak yang dirugikan, serta berbeda pendapat maka akan terjadilah sengketa. Dan sengketa konsumen adalah suatu sengketa yang salah satu pihaknya haruslah seorang konsumen.¹³

Penyelesaian sengketa konsumen dimaksudkan untuk menjamin terwujudnya hak dan kewajiban dari para pihak tanpa harus ada yang merasa dirugikan. Penyelesaian sengketa bukan hanya terkait mengenai perdamaian penyelesaian sengketa tetapi terkadang membutuhkan suatu objek tertentu untuk bisa mencapai perdamaian. Yaitu dalam pemberian sejumlah ganti kerugian yang sesuai dengan jumlah dan bentuk kerugian yang dialami. Upaya dalam melindungi konsumen usaha jasa cuci kendaraan dalam permasalahan kerugian yang dialami oleh konsumen akibat dari menggunakan jasa cuci kendaraan, telah tercantum dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “segala sesuatu yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Umumnya, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui beberapa jalur penyelesaian yaitu melalui jalur di luar Pengadilan (Non-Litigasi) dan melalui jalur Pengadilan (Litigasi).

Mengenai penyelesaian sengketa konsumen juga telah ditegaskan dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa: “1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum; 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa; 3) Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang; dan 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.”

a. Penyelesaian Sengketa Melalui jalur di luar Pengadilan (Non-Litigasi)

Penyelesaian sengketa diluar lembaga peradilan sering disebut juga dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau Alternatif Penyelesaian Sengketa. Upaya

¹³ Effendi, Zulham. “Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia”. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains*, 12 No. 2 (2023): 336

penyelesaian sengketa diluar lembaga peradilan sangat banyak diminati oleh masyarakat dalam hal menyelesaikan perselisihan atau sengketa apapun termasuk juga penyelesaian sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilakukan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian ataupun mengenai tindakan tertentu dalam menjamin hak dan kewajiban konsumen. Selain itu penyelesaian di luar pengadilan dirasa lebih efisien karena bisa lebih mengemat waktu serta biaya yang dikeluarkan dibandingkan harus diselesaikan melalui jalur pengadilan.

Berdasarkan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa diluar pengadilan yaitu: "Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen." Kemudian, pada pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa juga menyebutkan bahwa: "Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di Pengadilan Negeri."

Penyelesaian sengketa secara damai merupakan penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui jalur pengadilan dan juga tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan bersifat tertutup dan kerahasiaan kedua belah pihak akan terjamin. Upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan bertujuan untuk mendapatkan suatu kesepakatan mengenai suatu besarnya ganti kerugian dan mengenai suatu tindakan tertentu demi menjamin tidak adanya suatu kerugian yang dialami oleh pihak konsumen. Upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan sebagaimana yang dikehendaki oleh Undang-Undang merupakan suatu hal yang dapat memuaskan kedua belah pihak yang bersengketa. Yang mana proses dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan akan menghasilkan suatu putusan *win-win solution*.

b. Penyelesaian Sengketa Melalui jalur Pengadilan (Litigasi)

Proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan melalui pengadilan atau yang sering disebut dengan istilah "litigasi", yaitu suatu penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan proses beracara di pengadilan di mana kewenangan untuk mengatur dan memutuskannya dilaksanakan oleh hakim. Proses penyelesaian sengketa ini mengakibatkan semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*.¹⁴ Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi memiliki beberapa ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi biasanya menyewa jasa advokat atau pengacara sehingga biaya yang dibutuhkan jauh lebih besar;

¹⁴ Amiriani, Nurmaningsih., *Prinsip Transparansi Putusan Arbitrase: Studi Penyelesaian Sengketa Investasi Melalui ICSID dan Pengalaman Beberapa Negara*, (Yogyakarta: Genta Publishing, 2019). h. 40.

- b. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi harus menjalani berbagai ketentuan dan prosedur serta syarat formal dipengadilan sehingga memerlukan waktu yang relatif lebih lama;
- c. Penyelesaian sengketa melalui litigasi bersifat terbuka berarti siapa saja dapat menyaksikan jalannya persidangan, kecuali dalam persidangan tertutup untuk umum;
- d. Penyelesaian sengketa melalui litigasi pada umumnya memerlukan waktu yang lebih lama dan terkesan sangat lambat dan tidak efisien dikarenakan proses pemeriksaan dilakukan dengan terstruktur, selain itu pengadilan dirasa sangat dibebani dengan perkara yang sangat banyak;
- e. Biaya perkara dalam penyelesaian sengketa melalui litigasi terkesan sangat mahal apalagi proses persidangan yang cukup lama semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan;
- f. Pengadilan pada umumnya tidak responsif karena kurang tanggapnya dalam membela dan melindungi kepentingan umum, demikian pula pengadilan sering berlaku tidak adil dengan memberikan keluasaan dan pelayanan yang VIP terhadap orang kaya;
- g. Putusan pengadilan dalam penyelesaian sengketa secara litigasi dianggap tidak memecahkan masalah dan dianggap makin memperbesar masalah karena putusan pengadilan tidak mampu memberikan hubungan perdamaian bagi para pihak;
- h. Para hakim mempunyai kemampuan terbatas, sangat jarang bahkan mustahil untuk dapat menyelesaikan sengketa yang mengandung komplikasi berbagai bidang.¹⁵

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi atau melalui jalur pengadilan hambatan yang sering terjadi diantaranya memerlukan waktu yang relatif lebih lama, memerlukan biaya sangat banyak, keputusan hakim cenderung tidak menyelesaikan sengketa sehingga banyak masyarakat lebih memilih menyelesaikan sengketa secara non litigasi dari pada melalui jalur litigasi. Penyelesaian sengketa di pengadilan merupakan pilihan dari kedua belah pihak. Pengadilan menerapkan sebagai hukum yang bersifat responsif yaitu menjadi fasilitator untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Penyelesaian perkara perdata dipengadilan dapat diselesaikan dengan 2 (dua) kemungkinan yaitu perkara tersebut terjadi perdamaian di muka sidang/hakim atau perkara tersebut diputus oleh hakim. Hakim mempunyai suatu kewenangan untuk mengadili putusan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan tanpa kehendak dari kedua belah pihak. Peran pengadilan dalam penyelesaian sengketa adalah penjatuhkan putusan atau vonis.

Namun apabila penyelesaian sengketa diselesaikan secara perdamaian di persidangan maka sengketa tersebut akan diselesaikan dengan cara mediasi. Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi dapat terjadi apabila terdapat campur tangan dari pihak ketiga yaitu pengadilan atau hakim. Peran pengadilan dalam menyelesaikan sengketa dengan mediasi ialah hakim hanya mengukuhkan isi dari perdamaian tersebut. Hakim menghasilkan suatu kesepakatan yang bersifat *adversarial* yang masih belum mampu menangani kepentingan bersama. Proses dipengadilan akan cenderung menimbulkan masalah yang baru, memakan waktu yang lama dan menghabiskan biaya yang relatif cukup mahal. Putusan pengadilan tidak bersifat

¹⁵https://www.academia.edu/31361562/PENYELESAIAN_SENGKETA_LITIGASI_DAN_NO_N_LITIGASI Diakses pada tanggal 30 Agustus 2022 Pukul 22.01 Wita.

menyelesaikan suatu permasalahan diantara kedua belah pihak yang bersengketa. Putusan pengadilan dapat menempatkan kedua belah pihak saling berhadapan, yaitu dapat menyudutkan salah satu pihak yang kalah dan menempatkan pihak yang lain pada posisi yang menang.

c. Penyelesaian Sengketa melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang lain yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Di dalam Pasal 1 angka (11) Undang-Undang Nomor Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK dibentuk di beberapa kota yang ada di Indonesia. BPSK merupakan suatu badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman eksklusif dibidang perlindungan terhadap konsumen. BPSK merupakan lembaga pemerintah yang sengaja dibentuk untuk menangani perkara konsumen yang berkedudukan pada tiap daerah tingkat II Kabupaten dan Kota di seluruh Indonesia.¹⁶

Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu meliputi : "a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi; b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen; c) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; d) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini; e) Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen; g) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; h) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini; i) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen; j) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna menyelidiki dan/atau pemeriksaan; k) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen; l) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; m) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini." Dan jenis-jenis cara penyelesaian melalui jalur BPSK adalah: Konsiliasi, Negosiasi, Mediasi, dan Arbitrase.

4. Kesimpulan

Tanggungjawab pelaku usaha jasa cuci kendaraan sebagai perusahaan perseorangan apabila konsumen mengalami kerugian dapat merujuk pada Pasal 19 dan Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tanggungjawab pelaku usaha dalam hal ini adalah pelaku usaha wajib bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen jika memang terbukti

¹⁶ Rambe, T A F., Sunarmi, Siregar, Mahmul., dan Sukarja, Detania., "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan". *Locul Journal of Academic Literature Review*, 1 No. 2 (2022): 112

kelalaian yang mengakibatkan kerusakan atau kehilangan merupakan kesalahan dari perusahaan (pelaku usaha) maupun karyawan yang bekerja dalam perusahaan tersebut. Hal ini sesuai dengan prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability*) yaitu seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban apabila secara hukum melakukan unsur kesalahan.

Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan apabila terjadi sengketa antara pelaku usaha jasa cuci kendaraan dengan konsumen yang merasa dirugikan dapat dilakukan melalui 2 jalur yaitu melalui jalur di luar pengadilan dan jalur pengadilan. Adapun jalur diluar pengadilan yakni melalui lembaga BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) yang dapat ditempuh melalui upaya konsiliasi, negosiasi, mediasi, dan arbitrase.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amiriani, Nurmaningsih., *Prinsip Transparansi Putusan Arbitrase: Studi Penyelesaian Sengketa Investasi Melalui ICSID dan Pengalaman Beberapa Negara*, (Yogyakarta: Genta Publishing, 2019).
- Dewi, Eli Wuria., *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015).
- Harahap, Sunaji., *Studi Kelayakan Bisnis Pendekatan Integratif*, (Medan: FEBI UIN-SU Press, 2018)
- Muhammad, Abdulkadir., *Hukum Perusahaan Indonesia Cetakan ke-5 (E-Book)*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2021),
- Zulhan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2016).

Jurnal

- Ariani, I A., Kamil, M I., dan Zain, I I., "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label dan Kasir Studi di Kota Mataram". *Unisar Recht Journal*, 3 No. 3 (2024).
- Dalimunthe, Nikmah., Azhari, Abdul Kholid., dkk. "Penerapan Perjanjian Kerja Dalam Perusahaan Terhadap Hak Ketenagakerjaan". *JURA: Jurnal Riset Akuntansi*, 1 No. 3 (2023).
- Effendi, Zulham. "Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia". *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains*, 12 No. 2 (2023).
- Nasrullah dan Syahrullah. "Eksistensi Usaha Perseorangan Pasca Lahirnya UU Cipta Kerja", *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 6 No. 2 (2022).
- Adinda, A O & Mustakim. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Cuci Kendaraan (Studi Penelitian di Wilayah Kota Banda Aceh)". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Keperdataan*, 8 No. 3 (2024).
- Rokfa, A A., Tanda, A R P., dkk., "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery pada Media E-Commerce", *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 6 No. 2 (2022).
- Rambe, T A F., Sunarmi, Siregar, Mahmud., dan Sukarja, Detania., "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan". *Locul Journal of Academic Literature Review*, 1 No. 2 (2022).
- Tanaya. "Penerapan Online Dispute Resolution pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menyelesaikan Sengketa Perdagangan Elektronik". *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 4 No. 2 (2023).

Website

<https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/99744/ROBIT%20ADY%20OFIKRI%20ULUL%20AZMI%20>

[%20160710101336_.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#) Diakses pada tanggal 20 Desember 2021 Pukul 15.14 Wita.

https://www.academia.edu/31361562/PENYELESAIAN_SENGKETA_LITIGASI_DAN_NON_LITIGASI Diakses pada tanggal 30 Agustus 2022 Pukul 22.01 Wita.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa