

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA JASA SERVICE MESIN KOPI DI DENPASAR

Farel Aditya, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:

Fareladitya7@yahoo.com

I Nyoman Bagiastra, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:

Nyoman_bagiastra@unud.ac.id

DOI : KW.2021.v10.i09.p04

ABSTRAK

Penulisan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaturan hukum terhadap para pihak didalam pemberian jasa servis mesin kopi dan penyelesaian sengketa yang dialami oleh kedua belah pihak baik itu dari sisi pandang konsumen maupun penyedia jasa servis yang bersangkutan apabila terjadi sebuah kerusakan pada mesin kopi akibat kelalaian konsumen. Adapun jenis metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode penelitian hukum empiris. Metode penelitian hukum empiris adalah metode penelitian yang yang mengkaji ketentuan Peraturan Perundang-Undangan serta melihat fakta-fakta yang terjadi dilapangan. Dalam hasil penelitian ini, permasalahan atau sengketa yang terjadi adalah kurang peka nya pihak pemilik toko kopi akan anjuran yang diberikan oleh teknisi mesin kopi atau dapat dikatakan adanya unsur kelalaian dari konsumen itu sendiri. Penyelesaian sengketa terdapat 2 cara yaitu penyelesaian sengketa di dalam pengadilan dan penyelesaian sengketa secara musyawarah. Pihak penyedia jasa servis mesin kopi Seren Works dalam kasus ini menggunakan penyelesaian sengketa secara musyawarah dikarenakan menurutnya penyelesaian secara musyawarah lebih menghemat waktu dan biaya dibandingkan penyelesaian di dalam pengadilan.

Kata Kunci : *Perlindungan Hukum, Jasa Servis Mesin Kopi, Konsumen*

ABSTRACT

This research is to find out the legal arrangements for the parties in the provision of coffee machine services and dispute resolution experienced by both parties, both from the consumer's point of view and the service provider concerned if there is a damage to the coffee machine due to consumer negligence. The type of research method used is using empirical legal research methods. The empirical legal research method is a research method that examines the provisions of the legislation and looks at the facts that occur in the field. In this case, the problem or dispute that occurs is the lack of sensitivity of the coffee shop owner to the advice given by the coffee machine technician or it can be said that there is an element of negligence from the consumer himself. There are 2 ways to settle disputes, namely dispute resolution in court and dispute resolution by deliberation. The Seren Works coffee machine service provider in this case uses a deliberation dispute resolution because according to him, amicable settlement saves time and costs more than settlement in court.

Keywords: *Legal Protection, Coffee Machine Service, Consumers*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Kopi adalah satu dari sekian banyak komoditas perkebunan dengan nilai ekonomi tinggi diantara perkebunan lain dan merupakan salah satu sumber devisa

negara yang penting. Kopi memiliki peranan penting dalam devisa negara, pun menjadi sumber pendapatan bagi kopi setidaknya di antara 1,5 juta petani kopi di Indonesia. Perkembangan kopi di Indonesia sudah cukup tinggi, produksi kopi tahun 2007 sekitar 676.500 ton, dan produksi kopi tahun 2013 sekitar 6.911.600 ton. Hasilnya, produksi kopi Indonesia meningkat sekitar 2,17% dari tahun 2007 hingga 2013.

Berbicara tentang kopi, sudah tidak asing lagi bahwa kopi di Indonesia baik itu dari kalangan remaja, dewasa, dan bahkan lansia sudah sering mengkonsumsi kopi. Kopi sendiri memang sangat digemari walaupun rasanya yang pahit tetapi tetap membawakan rasa yang sangat nikmat tergantung dari penyajian setiap orang. Jaman sekarang ini, kopi tidak hanya di temukan atau dapat di beli di warung-warung kecil saja, tetapi dapat di beli di restoran ataupun coffee shop yang ada seperti sekarang ini. Biasanya, para penikmat kopi di Indonesia bukan hanya semata-mata duduk dan menikmati kopi tanpa memikirkan bagaimana cara membuat bahkan bagaimana peluang bisnis yang didapat dalam dunia perkopian. Masyarakat dari kalangan remaja dewasa biasanya tidak hanya menikmati kopi tetapi berkeinginan untuk menjadi barista kopi dan tidak sedikit pula yang berkeinginan memiliki coffee shop sendiri atau dapat dikatakan bertindak sebagai pelaku usaha. Adapun lapangan pekerjaan yang terbuka akibat dari banyaknya minat masyarakat di Indonesia terhadap kopi adalah menjadi barista, coffee roaster dan salah satunya juga ada yang menjadi teknisi mesin kopi.

Di samping itu, banyaknya perbedaan tindakan atau sifat di muka umum atau antara penyedia jasa dengan konsumen tidak semuanya dapat berakhir dengan baik. Konsep perilaku itu dapat diartikan sebagai efek baik atau efek buruk yang dimana adanya keterkaitan dengan objek psikologis. Adanya kemungkinan tindakan-tindakan yang tidak diinginkan seperti adu mulut, merendahkan pekerjaan orang, diskriminasi ras, dll yang menyebabkan kerugian baik dari sisi penyedia jasa ataupun konsumen. Oleh karena itu, sikap lebih berkaitan dengan perasaan orang tentang objek daripada tindakan. Perasaan ini terkadang positif dan terkadang negatif.¹ Dalam tindakan tersebut, tidak menutup kemungkinan akan terjadi dampak buruk baik itu dari segi fisik maupun psikis dari teknisi mesin kopi (penyedia jasa) itu sendiri. Dalam hal ini, Analisis sikap yang dilakukan oleh customer juga berperan penting dalam merancang kebijakan publik.² yang harus di analisis dari sektor pelaku usaha itu sendiri.

Di Indonesia, bisnis perkopian yang ada sangatlah menjamur atau dapat dikatakan banyak sekali masyarakat yang antusias dalam pembuatan toko kopi itu sendiri. Baik itu bisnis *kopi kekinian*, bisnis *kopi komersil*, atau bisnis kopi yang bergerak ke arah *specialty coffee*. Didalam pembuatan toko kopi tersebut, tidak luput juga karakter dari toko kopi itu sendiri yang menyediakan sarana dalam pembuatan kopi. Sarana tersebut yang paling umum tersedia di toko kopi tersebut adalah *mesin espresso* dan juga *mesin grinder*.

Disana lah didapatkan peran penting bagi teknisi jasa service mesin kopi untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi buruk kata jika mesin kopi tersebut ada yang rusak, mesin itu perlu di custom/modif atau perlu diganti parts-parts nya. Namun, tidak menutup kemungkinan, konsumen sebagai pemilik toko kopi melakukan kelalaian dalam pemakaian mesin kopi yang dimilikinya. Padahal saja,

¹ Suharyat, Yayat. "Hubungan Antara Sikap, Minat Dan Perilaku Manusia." *Jurnal Region 1*, no. 3 (2009): 1-19.

² Setiadi, Nugroho J., and MM SE. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. (Jakarta, Edisi Ketiga. Vol. 3. Prenada Media, 2019), 6

teknisi mesin kopi yang sudah memberikan jasa nya untuk reparasi sudah melakukan yang terbaik bahkan sampai tuntas permasalahan mesin kopi itu di perbaiki.

Sebagai contoh, kerusakan mesin kopi sudah terselesaikan dengan baik dan siap pakai, tetapi pada hari berikutnya pemilik toko kopi tersebut tidak mengikuti omongan teknisi yang mengharuskan pemakaian mesin kopi pada saat baru dinyalakan menunggu sampai 30 menit baru bisa di operasikan secara keseluruhan, yang dimana mengakibatkan kerusakan mesin atau gagal mesin lagi. Disaat yang sama, pemilik toko naik pitam memarahi, menghina, dan mencaci maki teknisi mesin kopi tersebut.

Perihal *State Of Art* dalam pembuatan jurnal ini, artikel serupa didapatkan oleh penulis yang berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Obat-Obatan Terhadap Apoteker Yang Lalai Dalam Memberikan Obat". Penelitian oleh Selviana Teras seperti yang telah disebut berfokus kepada perlindungan hukum kepada konsumen terhadap apoteker yang tidak benar mengasih obat-obatan dan bagaimana upaya hukum yang dilakukan dalam hal apoteker yang telah lalai memberikan obat-obatan kepada konsumen. Yang membedakan antara penelitian yang penulis telah buat adalah mengenai pengaturan hukum terhadap para pihak di dalam kesepakatannya untuk menyewa dan memberikan jasa servis mesin kopi dan mengenai penyelesaian sengketa antara pemberi jasa yang merasa dirugikan akibat kelalaian dari konsumen itu sendiri.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan hukum terhadap para pihak di dalam kesepakatan pemberian jasa service mesin kopi?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa antara teknisi dengan konsumen apabila mesin yang diperbaiki oleh penyedia jasa service mesin kopi tersebut rusak akibat kelalaian pemilik toko?

1.3. Tujuan Penulisan

Penulis memiliki tujuan penulisan dalam jurnal ini adalah untuk mengetahui pengaturan hukum antara para pihak yaitu teknisi pelaku usaha maupun pihak konsumen di dalam pemberian jasa servis mesin kopi dan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap teknisi mesin kopi jika terjadi sengketa antara pihak penyewa jasa mesin kopi tersebut.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan oleh penulis untuk menyusun karya tulis ini adalah dengan menggunakan metode penelitian empiris, mengacu kepada hasil data-data yang diperoleh penulis di lapangan yang dimana penelitian hukum empiris tersebut akan mendeskripsikan hukum secara deskriptif atau perilaku faktual dalam dunia kenyataan. Metode pendekatan yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode sosiologis. Pendekatan sosiologis dilakukan dengan melihat bagaimana peraturan hukum itu sudah dijalankan.³ Adapun asal mula pokok pemikiran data dalam penulisan jurnal ini adalah sumber data primer, hasil wawancara dengan pemilik penyedia jasa servis mesin kopi SerenWorks.

³ Marzuki, Peters Mahmud, *Penelitian Hukum*. (Jakarta, Kencana Preneda Medias, 2010), 93.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Pengaturan Hukum Terhadap Para Pihak di Dalam Kesepakatan Pemberian Jasa Servis Mesin Kopi

Perlindungan hukum mengacu pada perlindungan kepentingan seseorang dengan memberdayakan mereka untuk bertindak demi kepentingannya.⁴ Perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap subyek hukum, yang bersifat preventif atau represif, dalam upaya menegakkan supremasi hukum.⁵ Bagi konsumen, hal ini berarti undang-undang melindungi hak konsumen agar tidak berujung pada pelaksanaan hak tersebut. Undang-undang harus melindungi hak&kewajiban yang muncul terkait adanya hubungan hukum supaya masyarakat dapat dengan aman mengejar kepentingannya sendiri. Hal ini mencerminkan yang dimana perlindungan hukum memang disebut sebagai jaminan atau kepastian bahwa seseorang akan mencapai hak dan kewajibannya agar merasa aman.⁶

Merujuk pada pengertian "Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen, Konsumen adalah semua pengguna barang dan/atau jasa yang ada di masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarganya, orang lain, dan orang lain dalam bentuk peraturan perundang-undangan yang melindungi keberadaan konsumen, dalam hal ini Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta peraturan khusus lainnya". Secara umum, Perlindungan Konsumen digunakan untuk menggambarkan bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidup agar tidak terjadi kerugian konsumen.⁷ Jika dilihat lebih dalam lagi, tujuan perlindungan hukum terhadap konsumen adalah sebenarnya untuk melindungi hak konsumen dari pelaku-pelaku usaha yang nakal.⁸ Pengertian pelaku usaha berdasarkan ketentuan "Pasal 1 butir 3 UUPK, Pelaku usaha 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 Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama, melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi".

Pada masa sekarang ini, bisnis perkopian yang di buka oleh pelaku usaha di Indonesia sangatlah banyak dengan kata lain bisnis tersebut sudah menjamur. Persaingan bisnis yang ada di Indonesia sangatlah ketat khususnya di bidang perkopian ini. Perusahaan jasa, manufaktur, dan ritel bersaing untuk bertahan dan menjadi yang terbaik. Dari sinilah muncul juga jasa servis mesin kopi yang

⁴ Miru, Ahmadi. *Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi pelanggan di Indonesia*. (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2011), 102.

⁵ Desfyana, Vernia, and I. Made Sarjana. "Perlindungan Konsumen Terhadap Batasan Kandungan Tar Dan Nikotin Pada Produk Rokok." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 8: 1-18.

⁶ Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017): 46-64.

⁷ Pratiwi, Ni Kadek Diah Sri, and Made Nurmawati. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PRODUK KOSMETIK IMPOR TANPA IZIN EDAR YANG DIJUAL SECARA ONLINE?." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 5 (2019): 1-16

⁸ Pande, Ni Putu Januaryanti. "Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Impor Yang Tidak Terdaftar Di BBPOM Denpasar." *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)* 6, no. 1 (2017):1-10.

menyediakan jasa nya untuk dijual kepada pelaku usaha perkopian dalam hal memperbaiki mesin-mesin kopi seperti *espresso machine*, *coffee grinder*, dan lain-lain. Pemberian jasa servis mesin ini tentu mengutamakan kualitas pelayanan dan merupakan akar permasalahan penting terkait dengan hasil dari mulut ke mulut yang dapat memuaskan pelanggan, seperti keluhan, saran, dan komunikasi atau transfer.

Tentunya jasa servis mesin kopi harus mengutamakan kinerja yang baik dan kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pasca pembelian, pencapaian kepuasan pelanggan menghasilkan loyalitas customer, oleh karena itu kepuasan customer sangat penting bagi suatu penyedia jasa. Cara yang efektif dan yang dapat dilakukan untuk memuaskan pelanggan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri. Pelayanan yang baik dan perasaan puas dari pelanggan adalah indikator awal yang sangat perlu dipertimbangkan untuk mengembangkan potensi tujuan perusahaan anda.⁹ Adanya surat perjanjian kerja antara pihak penyewa jasa servis mesin kopi dengan pihak jasa servis mesin kopi itu sendiri haruslah sangat diperhatikan agar hal-hal yang tidak diinginkan terjadi. Pasal 1548 sampai 1600 dari Hukum Perdata mengatur perjanjian sewa. Perjanjian sewa tersebut tertuang dalam ketentuan Pasal 1548 Hukum Perdata yang pada intinya salah satu pihak mengikatkan dirinya untuk menikmati barang yang disewanya dengan kurun waktu tertentu. Tetapi, tidak luput dari kesalahan yang orang-orang pada umumnya lakukan adalah tidak adanya kepekaan, konsentrasi, ketelitian di dalam menelaah suatu perjanjian/kesepakatan yang telah dibuat baik itu dari sisi konsumen itu sendiri ataupun dari sisi penyedia jasa.

Sejalan dengan adanya perjanjian kerja dalam hal ini sewa jasa teknisi mesin kopi, konsumen merupakan bagian dari rakyat Indonesia yang mempunyai hak untuk dilindungi.¹⁰ Adanya hak&kewajiban baik itu dari pihak konsumen ataupun pelaku usaha yang diatur dalam "Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)". Hak&kewajiban tersebut diuraikan dibawah sebagai berikut:¹¹

Adapun Hak Konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) "Hak asas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa."
- 2) "Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan."
- 3) "Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa."
- 4) "Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan."
- 5) "Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut."

⁹ Ismail, Ishak, Hasnah Haron, Daing Nasir Ibrahim, and Salmi Mohd Isa, "Service quality, client satisfaction and loyalty towards audit firms." *Managerial auditing journal*, Vol. 21 No. 7, (2006): 738-756.

¹⁰ Putri, Ni Made Santi Adiyani, I. Made Sarjana, and I. Made Dedy Priyanto. "Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Denpasar." *Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana*, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/26605/16905> (2017):1-8.

¹¹ Nawu, Syahrudin. "Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Pleno Jure* 7, No. 1 (2018): 1-8.

- 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 dan/atau 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."

Adapun Kewajiban Konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) "Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan."
- 2) "Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa."
- 3) "Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati."
- 4) "Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut."

Adapun Hak Pelaku Usaha adalah sebagai berikut:

- 1) "hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan."
- 2) "Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik."
- 3) "Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen."
- 4) "Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan."
- 5) "Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya."

Adapun Kewajiban Pelaku Usaha adalah sebagai berikut:

- 1) "Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya."
- 2) "Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan."
- 3) "Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif."
- 4) "Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku."
- 5) "Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan."
- 6) "Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan."
- 7) "Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian."

Konsumen juga mendapatkan hak dalam memperoleh ganti kerugian & pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk mendengarkan kritik, keluh kesah konsumen.¹² Hal ini secara luas diatur dalam dokumen hukum yang ada terkait dengan muatan di atas yang termuat dalam Pasal 1320 KUHPerdata Syarat untuk mencapai kesepakatan meliputi 4 syarat hukum, yaitu: perjanjian yang mengikat, para pihak, kemampuan untuk berpartisipasi dalam hal-hal tertentu dan alasan hukum (causa). Alat bantu lain dalam peraturan perundang-undangan untuk melindungi konsumen dan pelaku niaga yang menjual barang dan/atau jasa adalah KUHPerdata, "Keputusan Nomor 8 Tahun 1999", yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pengertian pelaku niaga termasuk dalam ketentuan Pasal 1 ayat 3 UUPK. Pengertian konsumen juga tertuang dalam Pasal 1 ayat 2 UUPK. Selain itu dalam hal ini pengertian dari konsumen adalah setiap orang menikmati barang dan/atau jasa yang berlangsung di lingkungan sosial, kepentingannya sendiri atau bukan kepentingannya sendiri yang tidak untuk dijual.¹³

3.2. Penyelesaian Sengketa dalam Sengketa Antara Teknisi dengan Konsumen Apabila Mesin Yang Diperbaiki Oleh Penyedia Jasa Service Mesin Kopi Tersebut Rusak Akibat Kelalaian Pemilik Toko.

Penyelesaian sengketa terhadap kerusakan akibat kelalaian konsumen bisa teratasi dengan 2 cara, yaitu : Pengadilan (litigasi) dan secara musyawarah atau biasa disebut Alternatif Penyelesaian Sengketa.¹⁴ Dalam Pengadilan (litigasi) cara yang dilakukan adalah dengan momohon suatu gugatan ke dalam pengadilan yang dimana dalam hal ini tentu pihak yang dirugikan akan menuntut atas kerugian yang dideritanya. Sedangkan dalam Alternatif Penyelesaian Sengketa (Alternative Dispute Resolution) atau bisa disebut juga penyelesaian diluar pengadilan adalah pihak menyelesaikan sengketanya melalui musyawarah. Dalam Pasal 130 HIR, proses beracara dalam pengadilan hakim mewajibkan para pihak menyelesaikan sengketanya dengan melakukan perdamaian dan upaya Hukum diluar pengadilan sebelum melanjutkan ke tingkat berikutnya. Dalam ketentuan dalam Pasal 1548 KUHPerdata, dimana hubungan hukum perjanjian sewa menyewa berdasarkan janji sehingga apabila salah satu pihak tidak menepati janjinya maka dapat di tuntutan kepada pihak atas pemenuhan janjinya, baik yang diatur dalam suatu perjanjian atau melakukan peneguran yang sering disebut dengan somasi.¹⁵ Apabila somasi tersebut tidak direspon, maka dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negri. Perjanjian sewa ini sifatnya konsensual, perjanjian dikatakan sah apabila para pihak ada kata sepakat (mengikat) yang mencangkupi tentang barang dan juga harga. Sehingga tentu menjadi suatu kewajiban bagi pihak yang menyerahkan barangnya sedangkan pihak lainnya membayar dengan harga yang disepakati. Dalam UUPK, pemilik usaha wajib memiliki itikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, sedangkan konsumen

¹² Rianti, Ni Komang Ayu Nira Relies. " Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau Dari Undang-Undang RI No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Magister Hukum Udayana* 6, no. 4 (2017): 521-537

¹³ Darmawan, Komang Dicky, and Dewa Nyoman Rai Asmara Putra. " Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Penyewaan Mobil Yang Mengalami Kerugian Akibat Dari Kelalaian Konsumen." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 11, (2020): 1773-1782.

¹⁴ Tamengge, Miranda. "Kajian Yuridis Tentang Sewa Menyewa Sebagai Perjanjian Konsensuil Berdasarkan Pasal 1548 KUHPerdata." *LEX PRIVATUM* 6, no. 7 (2019): 1-8

¹⁵ Darmawan, Komang Dicky, and Dewa Nyoman Rai Asmara Putra. *Opcit*: 1779.

dituntut memiliki kesungguhan untuk melakukan penyewaan/pembelian barang atau jasa.

Berdasarkan wawancara yang peneliti telah lakukan, Diky Prasetyo Wibowo selaku pemilik sekaligus teknisi jasa servis mesin kopi mengalami sengketa dengan customer yang menyewa jasa nya. Mesin kopi yang dimiliki oleh customer/konsumen tersebut mengalami masalah yang membuat toko tersebut tidak dapat beroperasi dengan baik. Saat pihak teknisi telah datang dan mengecek titik permasalahan yang dialami, dilakukan lah perbaikan secara terperinci agar mesin kopi tersebut dapat dioperasikan dengan baik.

Pihak dari penyedia jasa sudah memperingatkan pemilik mesin kopi untuk tidak menyalakan mesin kopi tersebut selama satu jam setelah dilakukan perbaikan. Berhubung saja pihak pemilik mesin kopi ini mengejar target harian toko, peringatan yang diberitahukan oleh teknisi tidak diikuti/diindahkan sehingga membuat mesin kopi yang telah diperbaiki mengalami kerusakan yang semakin parah.

Usut punya usut, hal tersebut adalah akibat dari pihak customer tidak mengikuti anjuran dari pihak teknisi dan membuat hal tersebut adalah kelalaian dari konsumen itu sendiri. Pemilik mesin selaku konsumen memanggil kembali teknisi mesin kopi dan menyalahkan kinerja dari teknisi mesin kopi tersebut yang dinilai tidak profesional dan tidak becus dalam memperbaiki mesin yang dimilikinya yang berujung kepada adu mulut dan argumen. Pada akhirnya kedua belah pihak mendiskusikan kembali hal apa saja yang seperlunya dibicarakan.

Adapun hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan Diky Prasetyo Wibowo yang merupakan pemilik sekaligus teknisi di SerenWorks sebagai penyedia jasa, permasalahan yang terjadi diselesaikan melalui musyawarah. Alasannya ,penyelesaian sengketa melalui penyelesaian dengan musyawarah ini, adalah jalan terbaik dikarenakan lebih menguntungkan kedua belah pihak.¹⁶ Dalam hal ini, Diky Prasetyo Wibowo juga mengatakan tidak pernah melakukan penyelesaian sengketa dengan cara litigasi atau di Pengadilan Negri. Menurutnya, penyelesaian melalui pengadilan atau melakukan gugatan ke pengadilan juga kurang efektif dikarenakan selain membuang waktu, dan tenaga juga membutuhkan biaya yang lebih banyak. Tidak menutup kemungkinan, Hak&Kewajiban dari para pihak seperti disebutkan diatas, sudah dilaksanakan dengan baik. Sebagai acuan dari pihak konsumen sudah melaksanakan kewajibannya seperti membaca peraturan yang telah disepakati, beritikad baik, membayar biaya jasa seperti yang telah ditentukan dan dari pihak pelaku usaha sudah melaksanakan Kewajibannya seperti memberikan informasi yang jelas, beritikad baik, dan sudah memberikan kinerja yang baik dalam melakukan tugasnya. Hanya saja, dikarenakan kelalaian dari pihak pemilik mesin kopi, terjadi missskomunikasi yang membuat terjadinya perdebatan diantara kedua belah pihak. Ditarik benang merah nya, bandingkan dengan hak&kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 4 dan 5 UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, jika dikaitkan dengan permasalahan yang peneliti telah lakukan, tampak bahwa hak&kewajiban antara pemilik usaha dengan kastamer sudah dijalankan dengan baik yang dimana konsep dasar pemikirin ini diartikan sebagai usaha untuk membuat dan membangun relasi yang seimbang dan harmonis antar para pihak terkait.¹⁷ Hal ini juga menegaskan bahwa antara para pihak saling membutuhkan.

¹⁶ Wawancara dengan Diky Prasetyo Wibowo, Januari 2021.

¹⁷ Awon, Martike Melisa. "PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN." LEX PRIVATUM 6, no. 5 (2018): 1-8

4. Kesimpulan

Penyedia jasa dalam menjalankan suatu pekerjaan yang dimana pekerjaan (dalam hal ini SerenWorks penyedia jasa perbaikan mesin kopi) ataupun sebagai pelaku usaha yang dapat bertindak sebagai konsumen, memang sudah seharusnya para pihak yang bersangkutan melaksanakan hak&kewajiban nya masing-masing seperti yang tercantum dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999. Demi menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan masyarakat dan menjaga sikap profesionalitas dalam pekerjaannya. Sedangkan untuk penyelesaian sengketa yang timbul akibat dari kelalaian konsumen, dilakukannya adalah dengan 2 cara, yaitu: penyelesaian sengketa yang merujuk pada pengadilan (litigasi) yaitu dengan mengajukan gugatan di pengadilan, pihak yang dirugikan menuntut buat menaruh kompensasi dan penyelesaian diluar pengadilan yaitu para pihak bermusyawarah untuk menuntaskan perkara atau umumnya bisa juga dartikan dengan *Alternative Dispute Resolution (ADR)* atau Penyelesaian Sengketa Alternatif. SerenWorks sebagai penyedia jasa servis yang bertindak sebagai pelaku usaha memberikan keputusan kepada pemilik toko kopi dan pemilik toko kopi yang bertindak sebagai konsumen memberikan persetujuan dalam penyelesaian sengketa diantara kedua belah pihak diselesaikan secara Musyawarah (non-litigasi) dikarenakan menurut SerenWorks, penyelesaian sengketa secara musyawarah lebih menghemat waktu, tidak buang-buang banyak tenaga, dan hemat dari segi biaya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Marzuki, Mahmud. 2010. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Medias
- Miru, Ahmadi. 2011. *Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi pelanggan di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Setiadi, Nugroho J., and MM SE. 2019. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga. Vol. 3*. Jakarta:Prenada Media.

Jurnal Ilmiah :

- Awon, Martike Melisa. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan." *Lex Privatum* 6, no. 5 (2018).
- Darmawan, Komang Dicky, and Dewa Nyoman Rai Asmara Putra. " Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Penyewaan Mobil Yang Mengalami Kerugian Akibat Dari Kelalaian Konsumen." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 11 (2020).
- Desfyana, Vernia, and I. Made Sarjana. "Perlindungan Konsumen Terhadap Batasan Kandungan Tar Dan Nikotin Pada Produk Rokok." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 8.
- Ismail, Ishak, Hasnah Haron, Daing Nasir Ibrahim, and Salmi Mohd Isa. "Service quality, client satisfaction and loyalty towards audit firms." *Managerial auditing journal* (2006).

- Nawi, Syahrudin. "Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Pleno Jure* 7, no. 1 (2018).
- Pande, Ni Putu Januaryanti. "Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Impor Yang Tidak Terdaftar Di BPOM Denpasar." *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)* 6, no. 1 (2017):1-10.
- Pratiwi, Ni Kadek Diah Sri, and Made Nurmawati. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Impor Tanpa Izin Edar Yang Dijual Secara Online?." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 5 (2019).
- Putri, Ni Made Santi Adiyani, I. Made Sarjana, and I. Made Dedy Priyanto. "Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Denpasar." *Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana*, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/26605/16905> (2017).
- Rianti, Ni Komang Ayu Nira Relies. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau Dari Undang-Undang RI No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Magister Hukum Udayana* 6, no. 4 (2017).
- Suharyat, Yayat. "Hubungan antara sikap, minat dan perilaku manusia." *Jurnal Region* 1, no. 3 (2009).
- Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017).
- Tamengge, Miranda. "Kajian Yuridis Tentang Sewa Menyewa Sebagai Perjanjian Konsensuil Berdasarkan Pasal 1548 KUHPerduta." *Lex Privatum* 6, no. 7 (2019).

PERUNDANG-UNDANGAN :

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Burgerlijk Wetboek voor Indonesie, (Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.