

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara hukum, sebagai negara hukum berdasarkan Pancasila haruslah memberikan perlindungan hukum terhadap warga masyarakatnya sesuai dengan tercantum dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke-4, oleh karena itu perlindungan hukum berdasarkan Pancasila berarti pengakuan dan perlindungan akan harkat dan martabat manusia atas dasar nilai keTuhanan, kemanusiaan, persatuan, permusyawaratan, serta keadilan sosial.¹

Salah satu kebutuhan hidup manusia adalah terpenuhinya rasa aman terhadap diri sendiri secara pribadi maupun terhadap barang-barang miliknya. Termasuk rasa aman terhadap barang yang dititipkan kepada jasa penitipan barang. Dalam Hukum Perdata mengatur adanya ketentuan mengenai penitipan yang diatur dalam Bab XI tentang Penitipan Barang yaitu Pasal 1694-1793 Buku Ke 3 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Penitipan barang terjadi bila orang menerima barang orang lain dengan janji untuk menyimpannya dan kemudian mengembalikannya dalam keadaan yang sama (Pasal 1694 KUHPerdata), penitipan juga terbagi atas dua jenis yaitu Penitipan Sekestrasi dan Penitipan Murni.

Penitipan Sekestrasi adalah penitipan barang yang berada dalam persengketaan kepada orang lain yang mengikatkan diri untuk mengembalikan barang itu dengan semua hasilnya kepada yang berhak atasnya setelah perselisihan diputus oleh Pengadilan. Penitipan demikian terjadi karena perjanjian atau karena perintah hakim, seperti penyimpanan barang sitaan atas adanya perikatan hutang piutang.

¹<http://hukumonline.com>, Perlindungan Hukum, diakses tanggal 05 Desember 2016, Jam 11.08 WIB

Sedangkan Penitipan Murni adalah penitipan barang terjadi secara sukarela atau secara terpaksa, penitipan barang dengan sukarela terjadi karena ada perjanjian timbal balik antar pemberi titipan dan penerima titipan. Penitipan secara terpaksa ialah penitipan yang terpaksa dilakukan oleh karena terjadinya suatu malapetaka. Penitipan murni dapat dijumpai dalam keseharian kita seperti penitipan kendaraan.²

Penitipan kendaraan adalah suatu tempat atau pelataran yang diperuntukkan untuk penitipan kendaraan (spesial) dengan membayar sejumlah uang kepada pengelola, dan tempat area penitipannya didisain lebih khusus dan lebih terjamin dari aspek security dan dengan teknologi pengamanannya, penitipan kendaraan lebih berorientasi bisnis karena dikelola oleh suatu badan hukum. Sedangkan parkir adalah pelayanan dimana kendaraan dalam keadaan tidak bergerak atau diam di area parkir yang memang diakui oleh pengelola perparkiran dan dikenakan tarif parkir sesuai PERDA atau peraturan setempat, area parkir lebih terbuka ditempat umum dan keamanan yang kurang terjamin, segala ketentuan peraturan perparkiran diatur dan dikelola oleh Pemerintah Daerah “PERDA KOTA MEDAN NOMOR 7 TAHUN 2002 tentang Retribusi Pelayanan Parkir Ditepi Jalan Umum, Tempat Khusus Parkir dan Perizinan Pelataran Parkir”. Hal tersebut di atas menandakan bahwa adanya perbedaan antara pengelola jasa penitipan kendaraan dengan pengelola perparkiran.

Maka penitipan kendaraan termasuk kedalam kategori penitipan murni karena terdapat adanya hubungan timbal balik atau adanya hak dan kewajiban antara pengelola penitipan kendaraan dengan pengguna jasa penitipan yang harus dipenuhi. Pengguna jasa penitipan kendaraan wajib membayar jasa yang telah diberikan pengelola penitipan

²<http://hukumonline.com>, Pengertian Penitipan Pasal 1694 KUHPperdata, diakses tanggal 05 Januari 2017, Jam 17.20 WIB

kendaraan dan berhak mempergunakan area yang disediakan pihak pengelola penitipan kendaraan untuk menitipkan kendaraannya. Sedangkan kewajiban dari pihak pengelola penitipan kendaraan adalah dengan menyediakan area atau tempat kendaraan tersebut dititipkan, dan berhak menerima sejumlah uang dari pengguna jasa penitipan atas jasa penitipan kendaraan yang dipakai.

Kendaraan yang dititipkan kepada pengelola jasa penitipan kendaraan tentu memiliki resiko akan kehilangan kendaraan maupun barang-barang yang ada didalamnya. Begitu juga pada penitipan kendaraan di Plaza Centre Point Medan yang dilengkapi dengan sistem pengamanan security maupun pengamanan secara teknologi dengan kamera CCTV rasanya kurang memberikan rasa aman terhadap konsumen. Sementara itu konsumen telah membayar sejumlah uang untuk pembayaran atas penggunaan jasa penitipan kendaraan namun dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni hak untuk mendapatkan keamanan namun tidak dapat dijamin oleh pengelola penitipan kendaraan karena dengan adanya perjanjian baku yang mengandung klausul eksonerasi yang menyatakan bahwa *“segala kerusakan ataupun kehilangan dari kendaraan menjadi tanggungjawab pengendara”*, hal ini tentu memberatkan konsumen karena pengalihan tanggungjawab pengelola penitipan kendaraan dan untuk penggantian kerugian tersebut menimbulkan tidak adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen pengguna jasa penitipan kendaraan.

Dari latar belakang pemikiran tersebut diatas maka demi mewujudkan perlindungan konsumen dan terselenggaranya layanan jasa penitipan kendaraan yang aman dan nyaman maka cukup relevan apabila mengenai permasalahan yang berkaitan dengan layanan jasa penitipan kendaraan ini dikaji lebih mendalam. Maka penulis

mengangkat judul yang menarik untuk dikaji adalah: **“TANGGUNGJAWAB HUKUM PENGELOLA JASA PENITIPAN KENDARAAN (PT. CENTRE PARK) ATAS HILANGNYA KENDARAAN DI PLAZA CENTRE POINT MEDAN”**.

B. Perumusan Masalah

Sesuai dengan judul skripsi ini, yaitu : **“TANGGUNGJAWAB HUKUM PENGELOLA JASA PENITIPAN KENDARAAN (PT. CENTRE PARK) ATAS HILANGNYA KENDARAAN DI PLAZA CENTRE POINT MEDAN**, maka akan dikemukakan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan judul skripsi tersebut, antara lain :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa penitipan kendaraan terhadap pencantuman klausul eksonerasi dalam tiket parkir?
2. Bagaimana bentuk tanggungjawab hukum pengelola jasa penitipan kendaraan atas hilangnya kendaraan di Plaza Centre Point Medan?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah diajukan didalam penelitian ini, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa penitipan kendaraan atas hilangnya kendaraan yang terjadi di area penitipan kendaraan dengan adanya klausul eksonerasi dalam tiket parkir.
2. Untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggungjawab hukum pengelola jasa penitipan kendaraan atas hilangnya kendaraan di Plaza Centre Point Medan.

D. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perkembangan ilmu hukum dan memberi sumbangan pemikiran dalam memperbanyak referensi ilmu hukum, khususnya bidang hukum perdata yang berkaitan dengan perjanjian baku yang terdapat pada tiket parkir.

2. Secara Praktis

- a. Sebagai kajian hukum dan pedoman bagi pemerintah, hakim, perusahaan-perusahaan, kejaksaan dan pihak kepolisian dalam menentukan kebijakan dan tindakan dalam menyelesaikan masalah hukum yang terjadi dalam kaitannya dengan tanggungjawab pihak pengelola penitipan kendaraan atas hilangnya kendaraan pengguna jasa penitipan kendaraan.

- b. Dapat memberikan suatu pemahaman yang mendalam serta bahan pegangan bagi masyarakat khususnya masyarakat pengguna jasa penitipan kendaraan dalam upaya mendapatkan perlindungan hukum.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Baku

A.1 Pengertian Dan Dasar Hukum

Pengertian perjanjian diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdota yang berbunyi :
”Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Jika dalam KUHPerdota ini pengertian perjanjian diartikan hanya mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih, berbeda dengan pendapat dari Soebekti yang mengemukakan pengertian perjanjian yang lebih luas, yaitu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seseorang lain atau dimana orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.³ Abdulkadir Muhammad berpendapat bahwa perjanjian itu adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal di lingkungan lapangan harta kekayaan.⁴

³ Subekti, Hukum Perjanjian, PT Intermesa, Jakarta, 2002, hlm. 1.

⁴ Abdulkadir Muhammad, Hukum Perdata Indonesia, PT Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 76.

Dari ketiga definisi tentang perjanjian tersebut, dapat diartikan bahwa perjanjian adalah perbuatan / tindakan yang dilakukan dua orang atau lebih untuk melakukan suatu hal hingga tercapainya kata sepakat dari para pihak. Kata sepakat terjadi karena adanya persesuaian kehendak diantara para pihak. Perjanjian menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak yang membuat perjanjian tersebut. Perjanjian dinamakan juga persetujuan dan/atau kontrak karena menyangkut kedua belah pihak yang setuju atau sepakat untuk melakukan sesuatu. Syarat sahnya suatu perjanjian dalam pasal 1320 KUHPerdato adalah :

1. Adanya kesepakatan kedua belah pihak.
Maksud dari kata sepakat adalah, kedua belah pihak yang membuat perjanjian setuju mengenai hal-hal yang pokok dalam kontrak.
2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum.
Asas cakap melakukan perbuatan hukum, adalah setiap orang yang sudah dewasa dan sehat pikirannya. Ketentuan sudah dewasa, ada beberapa pendapat, menurut KUHPerdato, dewasa adalah 21 tahun bagi laki-laki, dan 19 th bagi wanita. Menurut UU no 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, dewasa adalah 19 tahun bagi laki-laki, 16 tahun bagi wanita. Acuan hukum yang kita pakai adalah KUHPerdato karena berlaku secara umum.
3. Adanya Obyek.
Sesuatu yang diperjanjikan dalam suatu perjanjian haruslah suatu hal atau barang yang cukup jelas.
4. Adanya kausa yang halal.
Pasal 1335 KUHPerdato, suatu perjanjian yang tidak memakai suatu sebab yang halal, atau dibuat dengan suatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan hukum.

Sedangkan pengertian perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang memuat klausula-klausula yang sudah dibakukan, dan dicetak dalam bentuk formulir dengan jumlah yang banyak serta dipergunakan untuk semua perjanjian yang sama bentuknya. Istilah perjanjian baku berasal dari terjemahan dari bahasa Inggris, yaitu *standard*

contract.⁵ Di Indonesia sendiri, perjanjian baku juga dikenal dengan istilah “perjanjian standar”.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata standar berarti suatu ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan, sedangkan kata baku berarti tolak ukur yang berlaku untuk kuantitas atau kualitas yang ditetapkan.⁶ Selain itu, perjanjian baku dikenal dengan nama *take it or leave it*. Artinya konsumen mempunyai hak untuk melakukan pilihan yaitu menyetujui perjanjian atau menolak perjanjian.

Maka dapat dirumuskan perjanjian baku merupakan perjanjian tertulis yang bentuk dan isinya telah dipersiapkan terlebih dahulu, yang mengandung syarat-syarat baku, yang dibuat oleh salah satu pihak kemudian disodorkan kepada pihak lain untuk disetujui. Dalam pasal 1 angka (10) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Yang mendasari berlakunya perjanjian baku adalah asas – asas hukum perjanjian yang di atur dalam Pasal 1338 KUHPerdara ada tiga (3) yaitu :

1. Asas Konsensualisme;
Bahwa, perjanjian yang di buat umumnya bekan secara formal tetapi konsensual, artinya perjanjian itu selesai karena persetujuan kehendak atau konsensus sematamata.
2. Asas Kekuatan Mengikatnya Perjanjian;
Bahwa, pihak-pihak harus memenuhi apa yang telah dijanjikan, sesuai dengan Pasal 1338 KUH Perdata, bahwa perjanjian berlaku sebagai Undang-undang bagi para pihak.

⁵ Salim HS, 2006, *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta (selanjutnya disingkat Salim HS II), hlm. 145.

⁶ Anonim, 2015, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, URL : <http://kbbi.web.id>, diakses pada tanggal 01 Maret 2017.

3. Asas Kebebasan Berkontrak.

Bahwa orang bebas, membuat atau tidak membuat perjanjian, bebas menentukan isi, berlakunya dan syarat-syarat perjanjian, dengan bentuk tertentu atau tidak dan bebas memilih undang-undang mana yang akan di pakai untuk perjanjian itu.

A.2 Ciri-Ciri Perjanjian Baku Dan Jenis-Jenis Perjanjian Baku

Dalam perjanjian baku juga terdapat ciri-ciri atau karakteristik yang harus disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Perkembangan kebutuhan masyarakat kini menginginkan adanya efisiensi dan efektivitas kerja. Karena lahir dari kebutuhan akan kebutuhan efisiensi serta efektivitas kerja, maka bentuk perjanjian baku ini pun memiliki karakteristik yang khas yang tidak dimiliki oleh perjanjian yang lain pada umumnya, antara lain perjanjian baku dibuat salah satu pihak saja dan tidak melalui suatu bentuk perundingan, isi perjanjian telah distandarisasi, klausula yang ada di dalamnya biasanya merupakan klausul yang telah menjadi kebiasaan secara luas dan berlaku secara terus menerus dalam waktu yang lama.⁷ Sudaryatmo mengungkapkan ciri-ciri atau karakteristik perjanjian baku sebagai berikut⁸ :

1. Perjanjian dibuat secara sepihak oleh mereka yang posisinya relatif lebih kuat dari konsumen;
2. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian;
3. Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal;
4. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh kebutuhan.

Ciri atau karakteristik perjanjian baku tidak lepas dari syarat persetujuan yang sah atas isi dari perjanjian baku tersebut, pasal 1320 KUHPerdara menyatakan persetujuan yang sah meliputi 4 (empat) syarat yakni :

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, hlm. 140, dikutip dari Sriwati, 2000, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku", *Jurnal Yustika* Vol. 3, Desember 2000, hlm. 176.

⁸ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, hlm. 66, dikutip dari Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 93.

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu;
4. Suatu sebab yang tidak terlarang.

Jenis-Jenis Perjanjian baku terbagi dalam 4 (empat) jenis yakni⁹ :

1. Perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya didalam perjanjian itu. Pihak yang kuat disini ialah pihak kreditur yang lazimnya mempunyai posisi (ekonomi) kuat dibandingkan pihak debitur.
2. Perjanjian baku timbal balik adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh kedua pihak, misalnya perjanjian baku yang pihak-pihaknya terdiri dari pihak majikan (kreditur) dan pihak lainnya buruh (debitur). Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya pada perjanjian buruh kolektif.
3. Perjanjian baku yang ditetapkan pemerintah adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan pemerintah terhadap perbuatan-perbuatan hukum tertentu, misalnya perjanjian-perjanjian yang mempunyai objek hak-hak atas tanah.
4. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokat adalah perjanjian-perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang minta bantuan notaris atau advokat yang bersangkutan.

A.3 Klausul Eksonerasi

Klausula eksonerasi sering dicantumkan dalam perjanjian baku oleh pelaku usaha.

Rijken mengatakan bahwa klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum.¹⁰ Klausula eksonerasi merupakan syarat yang berisi pembebasan atau pembatasan tanggungjawab pelaku usaha dalam melaksanakan suatu perjanjian.

Pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku dimaksudkan untuk mengurangi atau bahkan meniadakan resiko-resiko tertentu yang mungkin muncul

⁹ Salim HS, 2006, *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta (selanjutnya disingkat Salim HS II), hlm. 156.

¹⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm. 114, dikutip dari Mariam Darus Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, hlm. 47.

dikemudian hari. Adanya syarat pembebasan atau pembatasan tanggungjawab secara tidak langsung memperluas alasan-alasan keadaan memaksa. Biasanya klausula tersebut banyak terdapat dalam jual beli, pengangkutan laut, parkir kendaraan, serta hal-hal yang dialami sehari-hari.¹¹ Dengan adanya klausula eksonerasi tersebut, menunjukkan kedudukan pelaku usaha akan semakin kuat, walaupun sebenarnya tanpa dicantumkannya klausula baku kedudukannya pun sudah kuat.

Klausula eksonerasi dapat berasal dari rumusan pelaku usaha secara sepihak dan dapat juga berasal dari rumusan pasal dalam undang-undang. Klausula eksonerasi yang berasal dari rumusan pelaku usaha membebankan beban pembuktian pada konsumen dan menyatakan pelaku usaha tidak bersalah. Sedangkan klausula eksonerasi yang berasal dari rumusan pasal dalam undang-undang membebankan pembuktian pada pelaku usaha, seperti misalnya pada rumusan Pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Tujuan dari pencantuman klausula eksonerasi adalah untuk mencegah konsumen merugikan kepentingan pelaku usaha. Di sisi lain, adanya pencantuman klausula eksonerasi ini justru merugikan kepentingan konsumen. Klausula eksonerasi dapat dicantumkan dalam perjanjian baku jika adanya keadaan memaksa karena perbuatan pihak-pihak perjanjian. Perbuatan pihak-pihak perjanjian berkaitan dengan kepentingan pihak kedua dan/atau pihak ketiga.

Walaupun dalam perjanjian baku pelaku usaha mempunyai kebebasan mencantumkan dan memberlakukan klausula baku, namun tetap saja terdapat batasan-batasan yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha. Batasan-batasan pencantuman klausula baku tersebut dinyatakan dalam Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen, yaitu :

¹¹ Abdulkadir Muhamaad, Hukum Perdata Indonesia, PT Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 312.

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :
 - a. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

A.4 Hubungan Perjanjian Baku Dengan Perlindungan Konsumen

Konsumen merupakan istilah yang sering dipergunakan dalam kehidupan sehari-hari. Istilah konsumen berasal dari ahli bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda).¹² Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.¹³

Secara yuridis formal pengertian konsumen dapat ditemukan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang, pemakai barang dan/atau jasa, yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir (*end consumer*)

¹² Celina Tri Siwi Kristiyanti, hlm. 22, dikutip dari Sriwati, 2000, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku", *Jurnal Yustika* Vol. 3, Desember 2000, hlm. 176.

¹³Ibid, hlm. 24

dan konsumen antara (*derived/intermediate consumer*). Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses suatu produk lainnya.

Berdasarkan Penjelasan Undang-Undang Perlindungan konsumen ditentukan bahwa pengertian konsumen yang dimaksud dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir. Hal ini dapat ditunjukkan dari adanya syarat tidak untuk diperdagangkan dalam pengertian konsumen dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian maka akan timbul pertanyaan mengenai kepastian hukum bagi badan hukum, badan usaha, atau produsen dan pelaku usaha yang mengonsumsi barang dan/atau jasa, untuk memproduksi barang dan/atau jasa lainnya.

Pengertian konsumen dalam Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, yaitu konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain tidak untuk diperdagangkan kembali.¹⁴ Sedangkan yang kedua dalam naskah final Rancangan Akademik Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang disusun oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia bekerja sama dengan Badan Penelitian dan Pengembangan Perdagangan Departemen Perdagangan RI menentukan bahwa, konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁵

Para ahli hukum juga mempunyai pandangan sendiri dalam merumuskan pengertian konsumen. Namun pada umumnya para ahli sepakat bahwa arti konsumen

¹⁴ Ahmadi Miru, 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta (selanjutnya disebut Ahmadi Miru II), hlm. 20, dikutip dari Yayasan Lembaga Konsumen, 1981, *Perlindungan Konsumen Indonesia*, Yayasan Lembaga Konsumen, Jakarta, hlm. 2.

¹⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, hlm. 6, dikutip dari Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan, 1992, *Rancangan Akademik Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 a.

adalah pemakai terakhir dari barang dan/atau jasa yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha. Mariam Darus Badrul Zaman mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda, yaitu semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.¹⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo merumuskan pengertian konsumen adalah setiap orang/badan hukum yang memperoleh dan/atau memakai barang atau jasa yang berasal dari pelaku usaha dan tidak untuk diperdagangkan. Inosentius Samsul menyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian hadiah, dan undangan.¹⁷

Dalam penjelasan UU Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa dalam melakukan hubungan dengan pelaku usaha, konsumen berada di posisi yang lemah. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Untuk itu, perlu adanya perlindungan hukum terhadap konsumen. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.¹⁸

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi

¹⁶ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, hlm. 66, dikutip dari Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 16.

¹⁷ Ibid, hlm. 19

¹⁸ Ibid, hlm. 21

perlindungan kepada konsumen. Segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tidak hanya terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu¹⁹ :

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Perlindungan hukum diberikan kepada konsumen untuk mempertahankan hak-hak konsumen dari gangguan pihak lain. Sebagaimana yang telah diuraikan diatas bahwa tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya masih rendah sehingga tidak menutup kemungkinan konsumen dijadikan objek aktivitas bisnis oleh pelaku usaha untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.²⁰

Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kepastian serta perlindungan hukum kepada konsumen termasuk dengan adanya perjanjian baku mencantumkan klausul eksonerasi yang kerap menjebak konsumen, maka perlu adanya prinsip kehati-hatian.

¹⁹ Zulham, hlm. 22, dikutip dari Adrianus Meliala, 1993, *Praktik Bisnis Curang*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, hlm. 152.

²⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, hlm. 30, dikutip dari Sriwati, 2000, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku", *Jurnal Yustika* Vol. 3, Desember 2000, hlm. 176.

Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang Pencantuman

Klausula Baku :

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

B. Tinjauan Umum Tentang Tanggungjawab Pelaku Usaha (PT. Centre Park)

Dalam Pasal 1 angka 3 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan

atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

B.1 Bentuk Atau Wujud Pelaku Usaha ²¹

- a. Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri;
- b. Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Selanjutnya badan usaha dikelompokkan ke dalam dua kategori, yaitu badan hukum, yang menurut hukum merupakan badan usaha yang dapat dikelompokkan ke dalam kategori badan hukum adalah yayasan, perseroan terbatas dan koperasi. Kemudian, badan usaha yang bukan badan hukum dapat dikelompokkan ke dalam kategori seperti firma atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidentil.
Badan usaha tersebut harus memenuhi kriteria yakni, didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia, melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia;
- c. Kegiatan usaha tersebut harus didasarkan pada perjanjian;
- d. Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, bukan hanya pada bidang produksi.

B.2 Tanggungjawab Produk

Secara normatif pelaku usaha bertanggungjawab jika konsumen merasa dirugikan karena mengkonsumsi produk barang dan/atau jasa, pemakaian atau penggunaan produk barang dan/atau jasa yang dijual oleh pelaku usaha, produk barang dan/atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha.

Istilah tanggungjawab produk dapat didasarkan pada 3 (tiga) teori, yaitu ²² :

1. Teori tentang kelalaian (*negligence*);
Kelalaian bila si pelaku usaha yang digugat itu gagal menunjukkan, ia cukup berhati-hati (*reasonable care*) dalam membuat, menyimpan, mengawasi, memperbaiki, memasang label, atau mendistribusikan suatu barang.
2. Tanggungjawab mutlak (*strict liability*) dan;
Sebagaimana dikutip pendapat Menurut R.C. Hoerber yang mengatakan biasanya prinsip tanggungjawab mutlak ini diterapkan konsumen tidak dalam posisi

²¹ Irma Devita, 2010, "Kiat-Kiat Cerdas, Mudah dan Bijak Mendirikan Badan Usaha", Kaifa, Bandung, hlm. 2.

²² Adrian Sutedi, 2008, Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Bogor, Ghalia Indonesia, hlm. 65.

menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks, diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya, asas ini dapat memaksa produsen lebih hati-hati.

3. Pelanggaran terhadap jaminan (*breach of warranty*).

Pelanggaran jaminan berkaitan dengan jaminan pelaku usaha (khususnya produsen), bahwa barang yang dihasilkan atau dijual tidak mengandung cacat. Pengertian cacat bisa terjadi dalam konstruksi barang (*construction defect*), desain (*design defect*), dan/atau pelabelan (*labeling defect*).

Istilah *Product Liability* diterjemahkan secara bervariasi ke dalam bahasa

Indonesia seperti “ Tanggung gugat produk ” atau juga “ Tanggung jawab produk “.

Secara historis, *Product Liability* lahir karena ada ketidakseimbangan tanggung awab antara pelaku usaha dan konsumen.²³

Menurut pasal 1365 KUHPerdara, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam ilmu hukum dikenal 3 (tiga) kategori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut :

1. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan;
2. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian);
3. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.

Maka model tanggungjawab hukum adalah sebagai berikut:

1. Tanggungjawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana terdapat dalam pasal 1365 KUHPerdara.
2. Tanggungjawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana terdapat dalam pasal 1366 KUHPerdara.
3. Tanggungjawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat dalam pasal 1367 KUHPerdara.

²³ Celina Tri siwi kristiyanti, hukum perlindungan konsumen, Malang, Sinar Grafika, 2008, cetakan I, hlm. 92.

Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang Tanggungjawab

Pelaku Usaha :

1. Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku;
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

C. Perselisihan Dan Penyelesaian Sengketa

Perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha sering sekali terjadi dikarenakan konsumen merasa dirugikan terhadap barang dan atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Dalam kegiatan perdagangan terdapat hubungan saling membutuhkan antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen membutuhkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha sedangkan pelaku usaha membutuhkan keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi perdagangan dengan konsumen. Terkait dengan ini Pasal 45 ayat (1), (2), dan (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa :

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

3. 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 para pihak yang bersengketa.

Di Undang-Undang Perlindungan Kosumen ini memberikan ruang bagi konsumen yang dirugikan menggugat pelaku usaha melalui peradilan umum tetapi jika konsumen ingin penyelesaian sengketa dengan pelaku usaha melalui di luar pengadilan maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyediakan badan yang dibentuk pemerintah secara khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha. Badan yang dibentuk pemerintah adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan atau ke Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen untuk penyelesaian sengketa tersebut.

C.1 Sengketa Konsumen

Pengertian konsumen dalam pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang

Hak Konsumen :

1. Hak atas 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;
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.

C.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa konsumen diartikan secara meluas mencakup hukum pidana, hukum administrative negara dan secara sempit diartikan dalam hukum perdata :

1. Penyelesaian sengketa perdata di pengadilan (*in court resolution*) (pasal 45, 46 dan 48);
2. Penyelesaian sengketa perdata diluar pengadilan (*out court resolution* atau disebut juga *alternative dispute resolution*) (pasal 45, 46, 47);
3. Penyelesaian perkara secara pidana (*criminal court resolution*) (pasal 59, 61 s/d 63);
4. Penyelesaian perkara secara administrative (*administrative court resolution*) (pasal 60).

Penyelesaian sengketa konsumen dalam Hukum Perdata :

1. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Dalam Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam pasal 45.

Adapun yang berhak melakukan gugatan terhadap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha diatur dalam Pasal 46 pasal (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;

- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu yang berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
2. Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan.²⁴

Alternative Dispute Resolution (ADR) disebut juga dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dalam arti luas adalah proses penyelesaian sengketa dibidang perdata diluar pengadilan melalui cara-cara arbitrase, negoisasi, konsultasi, mediasi, konsiliasi yang disepakati pihak-pihak.

Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian dari permasalahan konsumen dapat dipecahkan melalui jalan peradilan maupun non-peradilan. Mereka yang bermasalah harus memilih jalan untuk memecahkan permasalahan mereka. Penyelesaian dengan cara non-peradilan bisa dilakukan melalui Alternatif Resolusi Masalah (ARM) di Badan Perlindungan Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya (LPKSM), Direktorat Perlindungan Konsumen atau lokasi-lokasi lain baik untuk kedua belah pihak yang telah disetujui.

Ketika kedua pihak telah memutuskan untuk melakukan penyelesaian non-peradilan, nantinya ketika mereka akan pergi ke pengadilan (lembaga peradilan) untuk masalah yang sama, mereka hanya dapat mengakhiri tuntutan mereka di pengadilan jika penyelesaian non peradilan gagal. ARM berdasarkan pertimbangan

²⁴ Susanti adi nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, jakarta, prenada media group, 2008, cetakan I, hlm. .305.

bahwa penyelesaian peradilan di Indonesia memiliki kecenderungan proses yang sangat formal.

a. **Penyelesaian melalui LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat)**

Proses penyelesaian sengketa melalui LPKSM menurut Pasal 44 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dipilih dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Dalam prosesnya para pihak yang bersengketa/bermasalah bersepakat memilih cara penyelesaian tersebut. Hasil proses penyelesaiannya dituangkan dalam bentuk kesepakatan (*Agreement*) secara tertulis, yang wajib ditaati oleh kedua belah pihak dan peran LPKSM hanya sebagai mediator, konsiliator dan arbiter. Penentuan butir-butir kesepakatan mengacu pada peraturan yang dimuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta undang-undang lainnya yang mendukung.

b. **Penyelesaian melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)**

Pasal 49 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa BPSK adalah institusi non struktural yang memiliki fungsi sebagai “institusi yang menyelesaikan permasalahan konsumen diluar pengadilan secara murah, cepat dan sederhana”. Badan ini sangat penting dibutuhkan di daerah dan kota di seluruh Indonesia. Anggota-anggotanya terdiri dari perwakilan aparaturnya pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. Konsumen yang bermasalah terhadap produk yang dikonsumsi akan dapat memperoleh haknya secara lebih mudah dan efisien melalui peranan BPSK. Selain itu bisa juga menjadi sebuah akses untuk mendapatkan informasi dan jaminan perlindungan hukum yang sejajar baik untuk konsumen maupun pelaku usaha. Dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa. Tagihan, hasil test lab dan bukti-bukti lain oleh konsumen dan pengusaha dengan mengikat penyelesaian akhir.

Tata Cara Penyelesaian Sengketa melalui BPSK²⁵ :

Konsiliasi:

1. BPSK membentuk sebuah badan sebagai pasif fasilitator;
2. Badan yang membiarkan yang bermasalah untuk menyelesaikan masalah mereka secara menyeluruh oleh mereka sendiri untuk bentuk dan jumlah kompensasi;
3. Ketika sebuah penyelesaian dicapai, itu akan dinyatakan sebagai persetujuan rekonsiliasi yang diperkuat oleh keputusan BPSK;
4. Penyelesaian dilaksanakan paling lama 21 hari kerja.

²⁵ Susanti adi nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Prenada Media Group, 2008, cetakan I, hlm. 307.

Mediasi:

1. BPSK membentuk sebuah fungsi badan sebagai fasilitator yang aktif untuk memberikan petunjuk, nasehat dan saran kepada yang bermasalah;
2. Badan ini membiarkan yang bermasalah menyelesaikan permasalahan mereka secara menyeluruh untuk bentuk dan jumlah kompensasinya;
3. Ketika sebuah penyelesaian dicapai, itu akan diletakkan pada persetujuan rekonsiliasi yang diperkuat oleh keputusan BPSK;
4. Penyelesaian dilaksanakan paling lama 21 hari kerja.

Arbitrasi:

1. Yang bermasalah memilih badan sebagai arbiter dalam menyelesaikan masalah konsumen
2. Kedua belah pihak seutuhnya membiarkan badan tersebut menyelesaikan permasalahan mereka;
3. BPSK membuat sebuah penyelesaian final yang mengikat;
4. Penyelesaian harus diselesaikan dalam jangka waktu 21 hari kerja paling lama.
5. Ketika kedua belah pihak tidak puas pada penyelesaian tersebut, kedua belah pihak dapat mengajukan keluhan kepada pengadilan negeri dalam 14 hari setelah penyelesaian di informasikan;
6. Tuntutan dari kedua belah pihak harus dipenuhi dengan persyaratan sebagai berikut :
 - a. Surat atau dokumen yang diberikan ke pengadilan adalah diakui atau dituntut salah/palsu;
 - b. Dokumen penting ditemukan dan di sembunyikan oleh lawan; atau;
 - c. Penyelesaian dilakukan melalui satu dari tipuan pihak dalam investigasi permasalahan di pengadilan.
 - d. Pengadilan negeri dari badan peradilan berkewajiban memberikan penyelesaian dalam 21 hari kerja;
 - e. Jika kedua belah pihak tidak puas pada keputusan pengadilan/penyelesaian, mereka tetap memberikan kesempatan untuk mendapatkan sebuah kekuatan hukum yang cepat kepada pengadilan tinggi dalam jangka waktu 14 hari.
 - f. Pengadilan Tinggi badan pengadilan berkewajiban memberikan penyelesaian dalam jangka waktu 30 hari.

C.3 Sanksi Pelanggaran Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen sanksi bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran diatur pada Pasal-pasal berikut ini :

1. Menurut Pasal 60 ayat (1) dan (2) yang menyatakan bahwa :
”(1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan (3),

- Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).”
2. Menurut Pasal 62 ayat (1) yang menyatakan bahwa : ” pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).”

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini sangatlah perlu ditegaskan mengenai batasan atau ruang lingkup penelitian. Batasan itu diambil agar penelitian lebih terarah pada sasaran dan tidak mengambang dari permasalahan yang diangkat dalam penulisan ini. Adapun ruanglingkup yang akan dibahas dalam permasalahan ini adalah bagaimana bentuk tanggungjawab hukum pengelola jasa penitipan kendaraan (PT. Centre Park) atas hilangnya kendaraan di Plaza Centre Point Medan dan bagaimana bentuk perlindungan perlindungan hukum bagi pengguna jasa penitipan kendaraan terhadap pencantuman klausul eksonerasi dalam tiket parkir.

B. Sumber Data

Adapun sumber data yang dipergunakan untuk mendukung penelitian ini adalah data sekunder, dimana bahan-bahan hukum, meliputi ²⁶:

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum yang diperoleh melalui kepustakaan (*library research*) yaitu sebagai teknik untuk mendapatkan informasi melalui penelusuran, wawancara, observasi,

²⁶ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm. 111.

peraturan perundang-undangan, bacaan-bacaan lain yang ada relevansinya dengan undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan berkaitan dengan Putusan Pengadilan yang menjadi bahan penelitian.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan-bahan yang ada kaitannya dengan bahan hukum primer, berupa literatur bahan bacaan berupa buku, artikel dan kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar atas putusan pengadilan.

3. Bahan Hukum Tertier²⁷

Bahan hukum tertier adalah bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum dan lain-lainnya yang berhubungan dengan tanggungjawab hukum pengelola jasa penitipan kendaraan atas hilangnya kendaraan pengguna jasa penitipan kendaraan.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode normatif dan empiris, yaitu dengan studi pustaka dengan membaca buku dan berbagai literatur serta dokumen-dokumen maupun peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian dalam penulisan skripsi ini dan ditambah dengan wawancara dengan Bapak Yusuf Putra SE, selaku manager di PT. Centre Park yang mengelola penitipan kendaraan di Plaza Centre Point Medan. Untuk memperoleh gambaran yang jelas dan lengkap tentang hal-hal yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

D. Metode Analisis Data

²⁷ Zainuddin Ali, Metode Penelitian Hukum, Sinar Grafika, 2016, hlm. 105,

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan oleh penulis untuk menganalisa data didalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu sesuatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk menggambarkan atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif yang berdasarkan pada data-data yang berupa teori-teori dan bukan dalam bentuk angka-angka (table). Dengan studi kepustakaan dan menggunakan pendekatan perundang-undangan. Dengan harapan dapat menggambarkan secara jelas mengenai tanggungjawab hukum pengelola jasa penitipan kendaraan (PT. Centre Park) atas hilangnya kendaraan di Plaza Centre Point Medan, dengan demikian diperoleh gambaran yang menyeluruh tentang permasalahan-permasalahan yang diteliti.