

## PROTECTION BUSINESS SERVICES IN BUSINESS RENTAL CARS (Studies in Baturaja)

**Titie Syahnaz Natalia**

Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Universitas Baturaja

### *Abstract*

*This study aims to determine how the legal protection for businesses in car rental services in the city of Baturaja. This study uses empirical-normative research. That the legal protection for businesses in car rental services in the city of Baturaja refers to the provisions of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and the substance of the car rental agreement. Settlement of disputes over damages arising from the negligence of the consumer refers to the substance of the agreement is the settlement of the problem solved by means of non-litigation, namely through deliberation to reach consensus, and compensation on the part of consumers to businesses.*


**Keywords :** Protection, Rental, Car.

### **PENDAHULUAN**

Kegiatan ekonomi dilakukan manusia untuk memenuhi kebutuhannya akan barang dan jasa. Dalam menjalankan kegiatan perekonomian, salah satu yang menjadi kebutuhannya yaitu kendaraan, karena kendaraan merupakan sarana penting penunjang bagi masyarakat untuk meningkatkan usaha dan produktifitas. Kebutuhan kendaraan bagi masyarakat saat ini dirasakan tidak lagi sebagai kebutuhan *Sekunder* namun sudah menjadi kebutuhan *Primer*, karena kendaraan sebagai alat transportasi yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat baik kota maupun di pedesaan guna untuk memperlancar aktifitas dan kebutuhan sehari-hari.

Transportasi memberikan kemudahan bagi manusia, tidak hanya dalam kegiatan ekonomi, tetapi juga dalam kegiatan sehari-hari. Ada beberapa manfaat transportasi secara ekonomi, meliputi : Perpindahan orang yaitu transportasi menjadikan orang lebih mudah dan cepat berpindah tempat dari satu tujuan ke tujuan lainnya. Pemindahan barang yaitu menjadikan barang-barang dapat dikirim dari tempat produksi ke tempat-tempat lainnya yang membutuhkan barang-barang tersebut. Menjaga stabilitas harga barang yaitu menjadikan suplai barang lebih mudah dan terjamin sehingga harga barang akan tetap stabil.

Pada kaitannya dengan perkembangan suatu daerah, transportasi amat sangat dibutuhkan karena apabila transportasi sudah baik maka perkembangan suatu wilayah akan semakin cepat, akan tetapi apabila di suatu daerah transportasi terbatas maka akan menghambat perkembangan wilayah tersebut. Oleh karena itu transportasi sangat dibutuhkan untuk perkembangan suatu wilayah.




Ada berbagai macam jenis transportasi yang ada di Indonesia, salah satunya yaitu transportasi darat seperti mobil. Mobil adalah suatu kendaraan roda empat yang digerakkan dengan tenaga mesin dengan bahan bakar bensin atau solar yang mempunyai bentuk tertentu. Mobil termasuk barang mewah dan harganya sangat mahal sehingga tidak semua orang bisa memiliki mobil sebagai barang milik pribadi. Oleh karena itu, maka banyak orang atau badan usaha yang mendirikan rental mobil (penyewaan mobil) yang dapat membantu seseorang yang tidak mempunyai mobil untuk menikmati fungsi dan fasilitas mobil tersebut. Rental mobil (penyewaan mobil) adalah pemakaian suatu kendaraan atau mobil untuk suatu waktu tertentu atau untuk perjalanan tertentu, dengan pengemudinya yang akan menuruti segala aturan yang telah ditentukan oleh pemilik atau pengusaha rental mobil yang bersangkutan dengan dikenakan biaya atau harga sewa atas kendaraan atau mobil yang disewanya sesuai dengan harga sewa yang telah disepakati bersama.

Mobil merupakan transportasi yang banyak di pakai oleh orang, baik itu untuk kegiatan pribadi maupun untuk kegiatan usaha. Akan tetapi bagi sebagian masyarakat, kebutuhan untuk memiliki kendaraan khususnya mobil dirasakan sangat berat, untuk membeli mobil dirasakan sangat mahal, sehingga masyarakat lebih mengutamakan pemenuhan kebutuhan lebih lanjut. Karena hal tersebut maka banyak orang atau pelaku usaha yang mendirikan usaha penyewaan mobil yang dapat membantu seseorang/masyarakat yang tidak memiliki mobil untuk dapat menikmati fasilitas tersebut. Usaha penyewaan mobil sendiri tidak hanya menguntungkan pelaku usaha dan masyarakat sebagai penyewa, namun juga menguntungkan bagi peningkatan taraf hidup masyarakat dengan menyerap tenaga kerja yang berimbas kepada peningkatan perekonomian negara.

Di Kabupaten Ogan Komering Ulu khususnya Kota Baturaja, terdapat banyak tempat-tempat penyewaan mobil. Hal tersebut dikarenakan Kabupaten Ogan Komering Ulu merupakan tujuan destinasi wisata sehingga ramai dikunjungi untuk tujuan wisata, baik itu turis mancanegara maupun turis dari Indonesia sendiri, untuk mengunjungi tempat-tempat wisata tersebut para turis mancanegara maupun turis dari Indonesia membutuhkan alat transportasi seperti mobil. Pengguna jasa atau penyewa bebas memilih mobil yang tersedia untuk digunakan sesuai dengan kesepakatan atau perjanjian yang telah dibuat antara pelaku usaha penyewaan mobil dengan penyewa. Selain itu, penyewa juga dapat memilih jangka waktu penyewaan yang biasanya terdiri dari 12 (dua belas) jam atau 24 (dua puluh empat) jam.

Pelaku usaha melihat usaha penyewaan mobil adalah usaha yang sangat cocok untuk dikembangkan di Kota Baturaja. Layanan yang ditawarkan oleh penyewaan mobil tidak hanya



penyewaan mobil, tetapi juga penyewaan mobil beserta sopirnya. Hal ini sangat memudahkan turis mancanegara maupun dalam negeri apabila ingin melakukan perjalanan wisata di Kabupaten Ogan Komering Ulu. Tempat-tempat penyewaan mobil memberikan layanan tersebut berdasarkan perjanjian sewa menyewa. Perjanjian yang digunakan adalah perjanjian tertulis yang telah dibakukan oleh pelaku usaha atau disebut perjanjian baku. Perjanjian baku adalah perjanjian yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha yang berisi syarat-syarat baku.

Perjanjian tersebut berisi hak dan kewajiban para pihak yang terikat di dalam perjanjian. Bagi pelaku usaha, perjanjian tertulis tersebut sangat penting untuk melindungi kepentingannya terhadap kehilangan atau kerusakan terhadap mobil sewaan. Semua ketentuan mengenai hal-hal tertentu yang dapat merugikan pelaku usaha dicantumkan di dalam perjanjian tertulis tersebut serta upaya penyelesaiannya.

Lebih lanjut di dalam perjanjian tertulis memuat syarat dan ketentuan dalam melakukan penyewaan mobil. Syarat dan ketentuan tersebut termasuk upaya yang akan dilakukan pelaku usaha apabila penyewa menimbulkan kerugian terhadap pelaku usaha. Upaya tersebut dilakukan untuk mengurangi resiko kerugian yang tidak jarang diderita oleh pelaku usaha.

Perlindungan hukum bagi pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 6 huruf b mengenai hak pelaku usaha yaitu hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Berdasarkan uraian di atas maka penyusun tertarik mengadakan penelitian hukum ekonomi dan bisnis dengan judul: **Perlindungan Pelaku Usaha Dalam Jasa Penyewaan Mobil (Studi Di Kota Baturaja)**.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen

Akibat hukum akan muncul apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan konsumen akan melakukan keluhan (*complain*) apabila hasil yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian yang telah dilakukan. Pelaku usaha dalam bidang jasa seperti penyewaan mobil, pada prakteknya membuat kontrak, perjanjian atau klausula baku terlebih dahulu sebelum memberikan barang atau jasa kepada konsumen, untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti kelalaian konsumen atau apabila konsumen beritikad tidak baik.

Klausula baku, menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (“UU Perlindungan Konsumen”) 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.

Dalam pengertian yang luas, kontrak adalah kesepakatan yang mendefinisikan hubungan antara dua pihak atau lebih. Adapun kontrak bisnis dalam pengertiannya yang paling sederhana adalah kesepakatan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih untuk melakukan transaksi bisnis. Kontrak bisa bersifat lisan dan bisa juga bersifat tulisan. Pernyataan kontrak tertulis bisa berupa memo, sertifikat, atau kuitansi.

Sedangkan istilah perjanjian baku merupakan terjemahan dari *standard contract*, baku berarti patokan atau acuan. Mariam Darus mendefinisikan perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Hondius merumuskan perjanjian baku sebagai konsep janji- janji tertulis, yang disusun tanpa membicarakan isi dan lazimnya dituangkan dalam perjanjian yang sifatnya tertentu.

Dalam suatu kontrak atau perjanjian baku apabila pelaku usaha dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka pelaku usaha telah melakukan prestasi, tetapi jika pelaku usaha telah lalai dan tidak dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka akan timbul wanprestasi. Wanprestasi atau cidera janji adalah tidak terlaksananya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang telah disepakati didalam kontrak. Tindakan wanprestasi ini membawa konsekuensi timbulnya hak dari pihak yang dirugikan, menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi atau penggantian.

Ada tiga macam bentuk wanprestasi yaitu: wanprestasi tidak memenuhi prestasi, wanprestasi terlambat memenuhi prestasi, dan wanprestasi tidak sempurna memenuhi prestasi. Tidak jarang sengketa antara pelaku usaha dan konsumen terjadi, faktor-faktor penyebab terjadinya sengketa adalah wanprestasi, atau kelalaian konsumen. Sengketa adalah suatu fenomena yang universal dan dapat dijumpai pada setiap masyarakat. Sengketa atau konflik didefinisikan oleh Vilhelm Aubert sebagai suatu keadaan di mana dua orang atau lebih terlibat pertentangan secara terang-terangan. Secara teoritis dapat dibedakan menjadi dua yaitu konflik kepentingan (*Conflict Of Interest*) dan klaim atas hak (*Claim of Rights*).

### **Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.**

Tanggung jawab (*Responsibility*) dapat didefinisikan sebagai suatu tanggung jawab secara hukum dari orang/badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacturer*),

dari orang/badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.

Berbicara mengenai tanggung jawab, maka tidak lepas dari prinsip-prinsip sebuah tanggung jawab, karena prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam perlindungan konsumen.

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan, yaitu :

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*), yaitu prinsip yang menyatakan bahwa seseorang baru dapat diminta pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya;
2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab (*Presumption of liability*), yaitu prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan, bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat.
3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*Presumption of nonliability*), yaitu prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, di mana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dibuktikan, bahwa ia bersalah.
4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict liability*), dalam prinsip ini menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualian/pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab.
5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*), dengan adanya prinsip tanggung jawab ini, pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, maka harus berdasarkan pada perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan Tanggung jawab pelaku usaha dalam Pasal 19 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab 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 perundang-undangan 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.

Inti dari pasal di atas adalah pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari hasil produk/jasanya. Seperti yang di sebutkan pada pasal 19 ayat (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.


Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, menyatakan bahwa:

Dalam menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar, pada dasarnya harus berpegang pada asas bahwa ganti kerugian yang harus dibayar sedapat mungkin membuat pihak yang rugi dikembalikan pada kedudukan semula seandainya tidak terjadi kerugian atau dengan kata lain ganti kerugian menempatkan sejauh mungkin orang yang dirugikan dalam kedudukan yang searusnya andaikata perjanjian dilaksanakan secara baik atau tidak terjadi perbuatan melanggar hukum. Dengan demikian ganti kerugian harus diberikan sesuai dengan kerugian yang sesungguhnya tanpa memperhatikan unsur-unsur yang tidak terkait langsung dengan kerugian itu, seperti kemampuan/kekayaan pihak yang bersangkutan.

Berdasarkan ayat 2 pasal 19, 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 perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Berdasarkan ketentuan di atas, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti, bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

Penerapan konsep *product liability* ternyata tidak mudah, dalam system



pertanggungjawaban secara konvensional, tanggung gugat produk didasarkan adanya wanprestasi (default) dan perbuatan melawan hukum (fault). Berdasarkan pasal 1365 KUHPerdata, konsumen yang menderita kerugian akibat produk barang/jasa yang cacat bisa menuntut pihak produsen (pelaku usaha) secara langsung. Tuntutan tersebut didasarkan pada kondisi telah terjadi perbuatan melawan hukum. Atau dengan kata lain, konsumen harus membuktikan terlebih dahulu kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Jika dicermati sebenarnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengadopsi konsep tanggung jawab. Dalam pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: “Pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam pasal 19, pasal 22, dan pasal 23, merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.”

### **Tinjauan Umum Tentang Sewa Menyewa Mobil**

Praktik bisnis pengelolaan rental (persewaan) mobil terdapat hubungan hukum sewa-menyewa antara pemilik mobil dengan pengelola rental, dan antara pengelola rental dengan penyewa mobil. Dalam hal ini, tentu saja hubungan hukum yang terjadi adalah antara pengelola rental mobil (selaku pemberi sewa) dengan pihak yang menyewa mobil (penyewa).

Dalam Pasal 1548 KUHPerdata, sewa menyewa adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan diri untuk memberikan kenikmatan suatu barang kepada pihak yang lain selama waktu tertentu, dengan pembayaran suatu harga yang disanggupi oleh pihak tersebut terakhir itu.

Berdasarkan rumusan pasal di atas dapat di mengerti bahwa perjanjian sewa menyewa adalah suatu perjanjian konsensual artinya ia sudah sah dan mengikat pada detik tercapainya kata sepakat, yaitu mengenai barang yang di sewa dan harga sewanya. Kesepakatan berarti persesuaian kehendak namun kehendak atau persesuaian ini harus dinyatakan.

Kemudian dalam Pasal 1550 KUH Perdata disebutkan bahwa Pihak yang menyewakan diwajibkan untuk:

1. Menyerahkan barang yang disewakan kepada penyewa;
2. Memelihara barang yang disewakan sedemikian, hingga barang itu dapat dipakai



untuk keperluan yang dimaksudkan;

3. Memberikan si penyewa kenikmatan yang tenteram daripada barang yang disewakan selama berlangsungnya sewa.

Barang yang dimaksud dalam perjanjian sewa menyewa hanyalah hak kenikmatan atas barang tersebut atau untuk dipakai kegunaanya selama jangka waktu sewa. Maksud dari barang yang menjadi objek sewa menyewa hanyalah untuk dinikmati saja, maka disebutkan perkataan “waktu tertentu” dalam Pasal 1548 KUH Perdata, tidak lain bahwa dalam perjanjian sewa menyewa ditentukan pula masa berlakunya sewa karena perikatan dari barang yang di sewa adalah merupakan penguasaan yang bersifat sementara.

Sedangkan menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (“UU Perlindungan Konsumen”) 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.

Dari berbagai uraian di atas, pada dasarnya memang ada beberapa hal yang menjadi tanggung jawab penyewa mobil, namun ada pula yang menjadi tanggung jawab si pemilik mobil (pemberi sewa).


#### **METODE PENELITIAN**

Dari masalah yang dikaji dalam penelitian ini, maka penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian Normatif-Empiris yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengkaji ketentuan perundang-undangan (*inabstracto*) serta melihat fakta-fakta hukum yang terjadi di lapangan (*inconcreto*).

Dalam metode pengumpulan data penulis yang dilakukan, penulis memperoleh data dari dua sumber yaitu:

- a. Data primer adalah data yang didapati dengan penelitian lapangan (*Field Research*) yakni langsung pada objek penelitian yang sudah ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Sumber data primer ini diperoleh dari informasi yang berada di CV. Sekuntum Baturaja.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari membaca literatur-literatur yang bersumber dari penelitian kepustakaan, dengan cara menelaah dan mempelajari serta menggunakan buku-buku, arsip-arsip, dokumen, artikel, brosur, majalah, Koran dan status website yang berkaitan dengan objek penelitian dan hasil penelitian sebelumnya.

Pada penelitian ini, prosedur pengumpulan data dilakukan dengan wawancara.



Wawancara dilakukan dengan menanyakan beberapa pertanyaan kepada responden yang dianggap dapat memberikan keterangan tentang penelitian ini. Wawancara yang dilakukan adalah dengan Pimpinan dan Karyawan CV. Sekuntum Baturaja. Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam mengumpulkan data-data dengan teknik wawancara penulis menggunakan kertas dan alat tulis untuk mencatat hasil wawancara dengan pegawai CV. Sekuntum Baturaja, alat perekam untuk merekam hasil wawancara dengan pegawai CV. Sekuntum Baturaja, serta keterangan yang berhubungan dengan aspek perlindungan hukum atas data pribadi nasabah pada penyelenggaraan *rent cars* di CV. Sekuntum Baturaja.


## PEMBAHASAN

Perlindungan hukum merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada pelaku usaha. Perlindungan hukum bagi pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu tentang hak dan kewajiban pelaku usaha, klausula baku dan mengatur tentang ganti kerugian.

Pelaku Usaha dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah “Setiap orang 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”.

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, pelaku usaha biasanya menyediakan barang dan atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen. Pengertian barang dalam Pasal 1 Angka 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sedangkan jasa dalam Pasal 1 Angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Pelaku usaha dalam bidang jasa seperti penyewaan mobil, pada prakteknya membuat kontrak, perjanjian atau klausula baku terlebih dahulu sebelum memberikan barang atau jasa kepada konsumen, untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti kelalaian



konsumen atau apabila konsumen beritikad tidak baik. Perjanjian baku dalam hal ini merupakan perjanjian yang mengikat para pihak selama perjanjian sewa menyewa selesai. Pada praktiknya, dalam menjalankan usaha penyewaan mobil terdapat hubungan hukum sewa-menyewa, hubungan hukum yang terjadi adalah antara pemilik mobil selaku pemberi sewa dengan konsumen yang menyewa mobil selaku penyewa.


Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Paluli Indah Sari selaku pelaku usaha penyewaan mobil, pihak pelaku usaha penyewaan mobil menjelaskan bahwa untuk meminimalisir kerugian yang diakibatkan oleh konsumen, pelaku usaha membuat klausula baku yang berisikan perjanjian-perjanjian mengenai jumlah uang sewa yang harus dibayarkan, syarat-syarat untuk menyewa mobil seperti harus mempunyai SIM (Surat Izin Mengemudi), batas-batas waktu penyewaan, batas-batas wilayah pemakaian mobil yang disewakan dan mengenai pertanggungjawaban apabila terjadi hal-hal yang diakibatkan oleh konsumen sendiri seperti contohnya kecelakaan.

Selain membuat klausula baku, untuk meminimalisir terjadinya resiko dalam hal hilangnya atau dibawa kaburnya mobil dan digadainya mobil oleh konsumen/penyewa maka pelaku usaha/pihak *Rent Car* khususnya di Kota Baturaja mengantisipasinya dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Meninggalkan identitas penyewa mobil yaitu: nama, alamat, telepon/handphone nomor keluarga pihak penyewa yang bisa dihubungi.
- b. Rencana penggunaan mobil untuk dibawa ke daerah mana dan berapa lama.
- c. Lepas kunci atau menggunakan Sopir.
- d. Untuk kewaspadaan bersama, maka pihak dari *Rent Car* wajib melakukan survey rumah si penyewa mobil.
- e. Mendapatkan data yang benar keberadaan pihak penyewa yaitu: Nama, Alamat, Nomor Telepon/Handphone, Nomor Telepon Keluarga dan lainnya.

Klausula baku, menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 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. Menurut Zulham menyatakan bahwa :

Dalam pengertian yang luas, kontrak adalah kesepakatan yang mendefinisikan hubungan antara dua pihak atau lebih. Adapun kontrak bisnis dalam pengertiannya yang paling



seederhana adalah kesepakatan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih untuk melakukan transaksi bisnis. Kontrak bisa bersifat lisan dan bisa juga bersifat tulisan. Pernyataan kontrak tertulis bisa berupa memo, sertifikat, atau kuitansi. Sedangkan istilah perjanjian baku merupakan terjemahan dari *standard contract*, baku berarti patokan atau acuan. Mariam Darus mendefinisikan perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Hondius merumuskan perjanjian baku sebagai konsep janji-janji tertulis, yang disusun tanpa membicarakan isi dan lazimnya dituangkan dalam perjanjian yang sifatnya tertentu.

Dalam suatu kontrak atau perjanjian baku apabila pelaku usaha dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka pelaku usaha telah melakukan prestasi, tetapi jika pelaku usaha telah lalai dan tidak dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka akan timbul wanprestasi. Wanprestasi atau cidera janji adalah tidak terlaksananya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang telah disepakati didalam kontrak. Tindakan wanprestasi ini membawa konsekuensi timbulnya hak dari pihak yang dirugikan, menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi atau penggantian.

Suatu perjanjian dapat berakhir apabila ada beberapa hal yang dilakukan oleh para pihak. Beberapa hal yang menyebabkan berakhirnya suatu perjanjian antara lain sebagai berikut:

- a. Ditentukan dalam perjanjian oleh para pihak.
- b. Batas berlakunya suatu perjanjian ditentukan oleh Undang- Undang.
- c. Perjanjian menjadi hapus dengan terjadinya suatu peristiwa baik yang ditentukan oleh para pihak maupun Undang-Undang.
- d. Pernyataan menghentikan perjanjian baik oleh kedua belah pihak maupun oleh salah satu pihak (*opzegging*).
- e. Adanya putusan hakim
- f. Apabila tujuan perjanjian telah tercapai.
- g. Dengan adanya perjanjian para pihak (*heroping*).

Berdasarkan pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan: Pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Dalam hal ini apabila pelaku usaha sudah memberikan keterangan secara jelas dan benar tentang barang atau jasa yang akan disewakan maka pelaku usaha sudah melakukan kewajibannya dengan baik dan benar.


Lebih lanjut sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen disebabkan karena adanya wanprestasi atau kelalaian dari pihak konsumen. Sengketa adalah suatu fenomena yang universal dan dapat dijumpai pada setiap masyarakat. Sengketa atau konflik didefinisikan oleh Vilhelm Aubert sebagai suatu keadaan dimana dua orang atau lebih terlibat pertentangan secara terang-terangan. Secara teoritis dapat dibedakan menjadi dua yaitu konflik kepentingan (*Conflict Of Interest*) dan klaim atas hak (*Claim of Rights*).

Dalam praktiknya, pada perusahaan penyewaan mobil selalu disertakan perjanjian sewa-menyewa antara pihak pengelola dengan penyewa, baik dalam bentuk klausula baku maupun perjanjian yang dibuat secara akta notariil. Untuk melindungi perusahaannya, pelaku usaha jasa penyewaan mobil membuat klausula baku terlebih dahulu sebelum menyewakan barang dan atau jasa yang akan disewakan kepada konsumen. Dari beberapa hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan pelaku usaha penyewaan mobil, pihak penyewaan mobil menjelaskan bahwa untuk meminimalisir kerugian yang diakibatkan oleh konsumen, pelaku usaha membuat klausula baku yang berisikan perjanjian-perjanjian dengan meminta persetujuan dari konsumen. Perjanjian tersebut mengatur mengenai jumlah uang sewa yang harus dibayarkan oleh konsumen, syarat-syarat untuk menyewa mobil seperti harus mempunyai SIM (Surat Izin Menemudi), batas-batas waktu penyewaan, batas-batas wilayah pemakaian mobil yang disewakan dan mengenai pertanggungjawaban apabila terjadi hal-hal yang diakibatkan oleh konsumen sendiri seperti kecelakaan.

Adapun hak dan kewajiban pelaku usaha, diatur dalam Pasal 6 dan pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pada pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tentang hak pelaku usaha yaitu berbunyi :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen, diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/jasa.



Kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
3. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
4. Memberikan kompensasi, ganti rugi, apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian

Adapun kewajiban dari konsumen yang diatur di dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

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

Apabila hak dan kewajiban pelaku usaha telah terpenuhi maka konsumen tidak dapat menggugat atau meminta ganti kerugian terhadap barang kepada pelaku usaha karena pelaku usaha telah melakukan hak dan kewajibannya dengan benar dan sesuai dengan ketentuan yang telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak dan kewajiban dalam kontrak (Bisnis) merupakan dua sisi yang bersifat saling timbal balik. Artinya, hak salah satu pihak akan menjadi kewajiban pihak lain, dan begitupula sebaliknya kewajiban salah satu pihak menjadi hak pihak lain. Sedangkan mengenai ketentuan atau pengaturan tentang pencantuman klausula baku, terdapat dalam Pasal 18 ayat 1 huruf a, b, c, d, e, f, g, h, Ayat 2, 3 dan 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut pasal 18 ayat 1 uruf a, b, c, d, e, f, g, dan h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

“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 secaraangsuran;
- 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 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.

Pasal 18 ayat 2 Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi : “Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti”.

Pasal 18 ayat 3 Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi : 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. Dan Pasal 18 ayat 4 Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi : Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Dalam prinsip perjanjian sewa-menyewa yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Sewa menyewa adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan diri untuk memberikan kenikmatan suatu barang kepada pihak yang lain selama waktu tertentu, dengan pembayaran suatu harga yang disanggupi oleh pihak tersebut terakhir itu. Demikian yang disebut dalam Pasal 1548 KUHPerdata. Pihak yang

menyewakan diwajibkan untuk (Pasal 1550 KUH Perdata):


1. Menyerahkan barang yang disewakan kepada penyewa;
2. Memelihara barang yang disewakan sedemikian, hingga barang itu dapat dipakai untuk keperluan yang dimaksudkan;
3. Memberikan si penyewa kenikmatan yang tenteram daripada barang yang disewakan selama berlangsungnya sewa.

Penyewa berkewajiban merawat barang yang disewakan seperti kepala rumah tangga yang baik (seperti ia pemilik barang itu) sebagaimana terdapat dalam Pasal 1560 KUHPerdata. Jadi harus dilihat kasus per kasus apakah memang penyewa telah menjaga barang itu dengan baik atau ia memang tidak hati-hati sehingga dalam menggunakan barang/jasa tersebut. Mengenai ganti rugi yang ditimbulkan oleh konsumen, dapat kita lihat pada Bunyi ayat 1 yang terdapat dalam pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dan bunyi ayat 2 pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu 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 perundang-undangan yang berlaku.

Inti dari pasal di atas adalah pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari hasil produk/jasanya. Seperti yang di sebutkan pada pasal 19 ayat (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Berdasarkan ayat 2 pasal yang sama, 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 perundang-undangan yang berlaku. Akan tetapi pada pasal 19 ayat 5 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen”.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh penyusun di lapangan bahwasanya pihak pelaku usaha *rent car* dalam klausula baku atau kontrak yang dilakukan dengan



konsumen, terdapat beberapa klausula dan persyaratan yang harus dipenuhi, seperti pada penyewaan mobil di CV. Sekuntum Baturaja, adapun bentuk klausula bakunya yaitu :

1. Penyewa harus memiliki S.I.M (Surat Izin Mengemudi di Indonesia atau International).
2. Penyewa harus meninggalkan Passport untuk tamu asing dan SIM C atau kartu yang lainnya untuk penyewa Indonesia.
3. Penyewa mengemudikan kendaraan sewaan menurut Peraturan Lalu Lintas Indonesia dengan segala bentuk hukumnya.
4. Penyewa bertanggungjawab penuh untuk setiap kerusakan, kehilangan kendaraan dan atau bagian-bagiannya.
5. Penyewa bertanggungjawab penuh atas konsekwensi yang timbul jika kendaraan sewaan dikemudikan orang lain selain penyewa.
6. Penyewa tidak diperbolehkan membawa dan mengemudikan kendaraan sewaan keluar dari Pulau Lombok tanpa seizin perusahaan.
7. Penyewa mematuhi perhitungan masa sewa. Jika terjadi keterlambatan pengembalian kendaraan sewaan dari masa sewa, penyewa dikenakan tambahan biaya Rp. 20.000,- per jam.
8. Penyewa yang membatalkan sewa dikenakan biaya pembatalan 50% dari tarif sewa.
9. Penyewa melunasi tarif sewa sesuai dengan lamanya biaya sewa.
10. Perusahaan tidak menerima atau dibebaskan dari semua tanggungjawab berkenaan dengan segala jenis bahaya, kehilangan, gangguan dalam penggunaan kendaraan sewaan. Apabila mobil mengalami perbaikan lebih dari dua hari, penyewa dikenakan sewa sebesar 75% dari tarif sewa.

Kontrak di atas dibuat oleh pelaku usaha CV. Sekuntum Baturaja dengan persetujuan dari konsumen. Apabila konsumen menyetujui dan menandatangani isi kontrak tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa konsumen menyetujui isi dari kontrak tersebut dan mematuhi semua peraturan yang tertuang di dalam kontrak yang dibuat oleh perusahaan *rent car*, namun apabila konsumen tidak menyetujui kontrak di atas maka konsumen tidak mempunyai kewajiban untuk mematuhi isi dari kontrak yang dibuat tersebut.

Selanjutnya untuk melindungi perusahaannya, pelaku usaha jasa penyewaan mobil membuat klausula baku terlebih dahulu sebelum menyewakan barang dan atau jasa yang akan disewakan kepada konsumen, Dari beberapa hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan pelaku usaha penyewaan mobil, pihak penyewaan mobil menjelaskan bahwa untuk

meminimalisir kerugian yang diakibatkan oleh konsumen, pelaku usaha membuat klausula baku yang berisikan perjanjian-perjanjian mengenai jumlah uang sewa yang harus dibayarkan oleh konsumen, syarat-syarat untuk menyewa mobil seperti harus mempunyai SIM (Surat Izin Mengemudi), batas-batas waktu penyewaan, batas-batas wilayah pemakaian mobil yang disewakan dan mengenai pertanggungjawaban apabila terjadi hal-hal yang diakibatkan oleh konsumen sendiri seperti kecelakaan.

Kemudian mengenai ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen dan pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa menurut pasal 19 ayat 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen”. Maka dari itu, apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen maka ganti kerugian atas barang dan jasa tersebut tidak berlaku. Dengan begitu, pelaku usaha tidak perlu mengganti rugi atas kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen, apabila kesalahan tersebut dilakukan oleh konsumen. Dengan itu, maka klausula baku yang digunakan pelaku usaha penyewaan mobil CV. Sekuntum Baturaja telah sah dan mengikat sehingga dapat memberikan perlindungan hukum terutama bagi pelaku usaha.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan maka kesimpulan dari penelitian ini adalah perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam jasa penyewaan mobil di kota Baturaja mengacu pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan substansi perjanjian penyewaan mobil.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Harahap, M. Yahya, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung, 1989
- Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999
- Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999
- Indonesia, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPPerdata)*
- Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, UB-Press, Malang, 2011
- Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004
- Narbuko, Choid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003.
- Sudikno Mertokusumo, *penemuan Hukum*, Yogyakarta: Liberty, 2004
- Sovy Fajrianti, *Manfaat Transportasi Secara Ekonomi*, diakses dari <http://www.dishub.jabarprov.go.id/content.php?id=221>, diakses pada tanggal 15 Januari 2020
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013