UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum

Secara umum perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat *preventif* maupun yang bersifat *repsesif*, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan,ketertiban,kepastian,kemanfaatan dan kedamaian. Dalam hal ini perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumenyang menggunakan jasa pelayanan bengkel.

Dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang perlindungan konsumen, ditegaskan bahwa "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen." Rumusan pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang- undang perlindungan konsumen (UUPK)yang menyatakan "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum",[17] diharapakan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentinggan perlindungan konsumenUUPK dikeluarkan sebagai upaya untuk menempatkan posisi yang seimbang antara konsumen dengan pelaku usaha. Hal ini terlihat dengan dengan diaturnya hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha dalam

[17]Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1

UUPK tersebut. Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya mendorong iklim berusaha yang sehat, mendorong lahirnya perusahaan yang tanggguh dalam menghadapai persaingan melalui penyedian barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Kemudian dalam pasal 2 Undang-Undang tentang perlindungan konsumen, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) atas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Azas Manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku uasaha secara keseluruhan.
2. Azas Keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Azas keseimbangan dimaksudkan untuk meberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spirituil.
4. Azas Keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untukmemberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.[18]

5. Azas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memeperhatikan substansi yang terdapat di dalam Pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada Negara Republik Indonesia.

Kelima azas yang disebutkan dalam pasal tersebut bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:[19]

1. Asas Kemanfaan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen
2. Asas Keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan, dan. Asas kepastian hukum

Tujuan perlindungan konsumen yang tercantum dalam pasal 3 Undang-undang perlindungan konsumen yaitu:

(a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

[18]Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2

[19]Ahnadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Persada, 2004, h. 26.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

(b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

(c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

(d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

(e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;

(f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.[20]

Tujuan dikeluarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah agar dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi, melindungi konsumen dan pelaku usahan yakni dengan menjaga keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha.

Disatu pihak dikehendaki agar pelaku uasaha dapat menjadi pelaku usaha yang bertanggungjawab tidak hanya mengejar keuntungan semata-mata dengan mengabaikan keamanan dan keselamatan pihak konsumen, dengan danya hubungan sinerjiantara pihak pelaku usaha dan konsumen tentu akan menciptakan hubungan yang saling menguntungkan.

[20] *Ibid*, h. 124

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

B. Pengertian Pelaku Usaha dan Konsumen serta Hak dan Kewajibannya

Pengertian pelaku usaha dapat dilihat di dalam Undang-undang Perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999, pengertian pelaku usaha menurut UUPK Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 3 adalah:"Setiap orang perorangan atau badan usaha, 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".[21]

Berdasarkan urian di atas bahwa "pelaku uasaha yang termasuk di dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain."

Dengan demikian dapat dipahami bahwa pelaku usaha tidak hanya dalam spektrum tertentu saja tetapi mencakup semua jenis usaha yang didalam penjelasannya terpapar dengan sangatjelas bahwa pelaku usaha yang dimaksud dapat juga pelaku usaha pelanan jasa.

Pelaku uasaha memiliki hak dan kewajiban sebagai konsumen. Adapun hak dan kewajiban konsumen yng dipaparkan dengan sangat jelas di dalam Pasal 6 UUPK Nomor 8 Tahun 1999.Hak pelaku usaha adalah:[22]

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

[21]Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3

[22] Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 6

2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikat tidak baik;
3. Hak untuk mendapatkan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sangketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibat oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Sedangkan kewajiban pelaku usaha adalah:

1. Beritikat baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur 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 pada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu sertamemberikan 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;

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima ataudimanfaatan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dari uraian diatas sangat jelas bahwa hak dan kewajiban dari pelaku usaha yang dimana tidak hanya menguntungkan pihak konsumen saja tetapi pihak pelaku usaha juga. Tetapi pelaku uasaha harus melakukan kewajibannya senbagaimana mestinya sehingga tidak merugikan konsumen yang telah memberikan kepercayaan mereka dengan memakai atau menggunakan barang atau jasa mereka.

Pengertian konsumen yang dirumuskan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) pada Pasal 1 angka 2 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". Konsumen menurut Undang-undang ini terbatas pada pemakai atau pengguna barang dan/atau jasa untuk keperluannya dan tidak untuk diperdagangkan.[23]

Berdasarkan pengertian konsumen di atas, selanjutnya dapat dijabarkan atas bagian-bagian sebagai berikut:

1. Setiap orang. Subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang da/atau jasa. Orang yang dimaksud dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak hanya sebatas pada orang alami (natuurlijk person) namun juga mencakup badan usaha yang berbadan hukum (rechts person).

[23] Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Pemakai.

Kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (ultimate consumer). Istilah “pemakai” digunakan dalam rumusan ketentuan di atas sekaligus untuk menunjukkan barang dan/atau jasa yang di pakai tidak serta merta hasil transaksi jual beli. Artinya, yang diartikan sebagai konsumen tidak harus selalu memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu tertulis.

3. Barang dan/atau jasa.

Pasal 1 angka (4) Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengartikan barang sebagai “Setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dpat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen”. Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan perbedaan istilah “dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen”. Undang-undang perlindungan konsumen tidak menjelaskan perbedaan istilah “dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan”.

Sementara itu dalam Pasal 1 angka (5) UUPK, jasa diartikan sebagai “Setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”. Pengertian disediakan bagi masyarakat menunjukkan jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat artinya

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya, layanan yang bersifat khusus.

1. Yang tersedia dalam masyarakat.

   Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup. Unsur ini mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan tidak sekedar ditujukan untuk kepentingan diri sendiri dan keluarga, tetapi barang dan/atau jasa itu juga diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya) bahkan untuk makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.

2. Barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan.

   Barang dan/atau jasa yang diperoleh dari transaksi barang untuk dikonsumsi sendiri dan tidak untuk diperjual belikan. Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas,yakni hanya konsumen terakhir.

Mengenai pengertian konsumen ini, beberapa dari penulis maupun Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mempunyai pendapat yang sama dengan pengertian konsumen yang terdapat pada pasal 1 angka 2 undang-undang perlindungan konsumen (UUPK). Konsumen dapat juga disebut sebagai pemakai atau pengguna yang dapat diartikan dengan hanya satu orang atau suatu badan hukum. Definisi konsumen di dalam UUPK Nomor 8 Tahun

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1999 Pasal 1 Angka 2 adalah :"pemakai " menimbulkan kesan barang tersebut bukan milik sendiri, walaupun sebelumnya telah terjadi transaksi jual beli.

Konsumen diartikan tidak hanya individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir.Berkaitan dengan hak-hak dasar konsumen yang telah disebutkan pada Pasal 4 UUPK ternyata lebih luas dari hak-hak dasar konsumen sebagai mana pertama kali di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yaitu:Hak untuk memperoleh keamanan;Hak memilih;Hak untuk mendapatkan informasi;Hak untuk didengar.[24]

Selain hak dan kewajiban pelaku usaha, juga harus diketahui hak dan kewajiban konsumen. Hak konsumen yang disebutkan dalam pasal 5 UUPK Nomor 8 Tahun 1999 adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau;
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;
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;

[24]Gunawan Wijaja dan Ahmad Yani, 2003, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, h. 27

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/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.

Hak-hak tersebut merupakan hak-hak konsumen yang harus diberikan oleh pelaku usaha sesuai dengan yang disebutkan di dalam UUPK. Selain hak konsumen, terdapat juga kewajiban konsumen yang dimana juga disebutkan di dalam UUPK.Kewajiban konsumen menurut UUPK Nomor 8 Tahun 1999 adalah:

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.

Berdasarkan penjelasan di atas kewajiban tersebut konsumen diharapkan berhati-hati atau lebih kepada sadar dengan jenis barang atau jasa yang akan digunakan atau dikonsumsi. Sehingga dapat mencegah konsumen dari kerugian yang muncul dikemudian hari. Kemudian konsumen yang

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

bersangkutan harus melakukan transaksi sesuai dengan aturan yang telah ditentukan oleh pelaku usaha. Terjadinya sangketa dikemudian hari diharapkan konsumen dapat menyelesaikannya dengan cara yang baik atau patut sesuai prosedur yang telah ditentukan sesuai dengan Undang-undang atau peraturan-peraturan yang berlaku.[25]

C. Pelayanan Jasa Bengkel Kenderaan Bermotor

Memberikan pelayanan kepada pelanggan mutlak harus dilakukan oleh setiap perusahaan guna menjalin hubungan bisnis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan diantara kedua bela pihak. Memberikan pelayanan tidak hanya dilakukan pada saat perusahaan berdiri dimana target perusahaan adalah mencari pelanggan, melainkan harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan sehingga pelanggan yang telah terjerat oleh perusahaan dapat menjadi pelanggan setia perusahaan.

Layanan kepada pelanggan harus melibatkan semua aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dan karyawan mulai dari manajemen puncak hingga karyawan yang paling bawah. Semua orang bekerja bertujuan untuk memuaskan pelanggan, hasilnya akan meningkatkan produktivitas, serta keuntungan karena manajemen dan karyawan bekerja untuk tujuan yang sama. Agar dapat memuaskan pelanggannya perusahaan dituntut untuk dapat menyelami dan mengerti apa kebutuhan dan keinginan pelanggannya dan

[25]Cerlina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2008)

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

berusaha untuk mewujudkan serta membuat keputusan terhadap masalah yang dihadapi oleh pelanggan, walaupun hal itu membebani perusahaan.

Mengingat pentingnya pelayanan kepada pelanggan, maka perusahaan harus benar-benar membuat program pelayanan yang prima sehingga citra perusahaan dapat terus terjaga yang pada akhirnya pelanggan merasa betapa berharganya perusahaan bagi pelanggannya. Layanan yang prima akan meningkatkan pemasaran, karena pelanggan termotivasi untuk menyebarkan cerita baik tentang pelayanan dan perusahaan kepada orang lain. Hal ini akan menjadi cara yang paling mudah untuk mendapatkan pelanggan yang baru yaitu melalui kata-kata.

Perjanjian pelayanan perbaikan bengkel kenderaan bermotor dilakukan oleh pemilik bengkel dengan konsumen yang didahului dengan kesepakatan atau didahului dengan perjanjian. Pengertian perjanjian yang diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata menyatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dari pengertian ini maka timbullah hubungan hukum antara dua pihak yang dinamakan perikatan. Perjanjian adlah sumber perikatan di samping sumber-sumber lainnya.

R. Subekti dalam bukunya memberikan pengertian bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. R. Setiawan merumuskan perjanjian sebagai persetujuan yang merupakan

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

perbuatan hukum, dimana satu orang atau lebih mengikat dirinya atau saling mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih.[26]

Uraian dari unur-unsur tersebut dapat diuraikan sebagai berikut ini:

1. Ada pihak-pihak.

   Pihak disini adalah subyek perjanjian dimana sedikitnya dua orang atau badan hukum dan harus mempunyai wewenang melakukan perbuatan hukum sesuai yang ditetapkan oleh undang-undang.

2. Ada persetujuan antara pihak-pihak.

   Persetujuam antara pihak-pihak itu bersifat tetap dan bukan suatu perundingan.

3. Ada prestasi yang akan dilaksanakan.

   Hal ini dimaksudkan bahwa prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak-pihak sesuai dengan syarat-syarat perjanjian.

4. Ada bentuk tertentu, lisan atau tulisan.

   Hal ini berarti bahwa perjanjian bisa dituangkan secara lisan atau tertulis. Hal ini sesuai ketentuan Undang-undang yang menyebutkan bahwa hanya dengan bentuk tertentu suatu perjanjian mempunyai kekuatan mengikat dan bukti yang kuat.

Perjanjian atau kesepakatan yang benar haruslah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dalam pasal 1320 KUH Perdata, yaitu:[27]

1. Sepakat mereka yang mengikat diri;

---

[26]Johanes Ibrahim, *Kartu Kredit Dilematis Antara Kontrak dan Kejahatan*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2004, h, 12

[27] R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 2004, h. 338.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Dari empat syarat sahnya perjanjian tersebut di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Sepakat mereka yang mengikat diri.Adalah mengandung makna bahwa para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau ada persesuaian kemauan atau saling menyetujui kehendak masing-masing, yang dilahirkan oleh para pihak dengan tidak ada paksaan, kekliruan, dan penipuan. Persetujuan mana dapat dinyatakan secara tegas maupun secara diam-diam.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian.

   Cakap merupakan syarat umumuntuk dapat melakukan perbuatan hukum secara sah yaitu harus sudah dewasa, sehat akal pikiran dan tidak dilarang oleh suatu peraturan tertentu.
3. Suatu hal tertentu.

   Suatu hal tertentu dalam perjanjian adalah barang yang menjadi objek suatu perjanjian. Menurut Pasal 1333 KUH Perdata barang yang menjadi objek suatu perjanjian ini harus tertentu, setidak-tidaknya harus ditentukan jenisnya, sedangkan jumlahnya tidak perlu ditentukan, asalkan saja kemudian dapat ditentukan atau diperhitungkan.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Suatu sebab yang halal.

Mengenai syarat ini Pasal 1335 KUHPerdata menyatakan bahwa suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang telah dibuatkan sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan.

Kedua syarat yang pertama dinamakan syarat-syarat subyektif, karena kedua syarat tersebut mengenai orang-orangnya atau subyeknya yang mengadakan perjanjian. Sedangkan kedua syarat terakhir disebut syarat obyektif, karena mengenai obyek dari perjanjian itu sendiri atau obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.[28]

Perjanjian yang dilakukan oleh masing-masing pihak berdasarkan asas-asas hukum kontrak/perjanjian merupakan asas-asas umum (principle) yang harus dipatuhi oleh setiap pihak terlibat didalamnya, asas-asas tersebut antara lain:

1. Asas Konsesualisme.

Dalam hukum perjanjian, asas konsesualisme berasal dari kata consensus yang berarti sepakat antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian. Asas konsesualisme ini diatur pada Pasal 1338 ayat (1) jo. Pasal 1320 angka 1 KUHP.

Konsensus antara pihak dapat diketahui dari kata “di buat secara sah”, sedangkan untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat yang tercantum dalam Pasal 1320 KUHPerdata yang salah satunya menyebutkan “sepakat mereka yang mengikat dirinya” (Pasal 1320 angka 1 KUH

[28] R. Subekti, Op-Cit, h. 16

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Perdata).Kata sepakat itu sendiri timbul apabila ada pernyataan kehendak dari satu pihak dan pihak lain menyatakan menerima atau menyetujuinya. Oleh karena itu unsur kehendak dan pernyataan merupakan unsur-unsur pokok di samping unsur lain yang menentukan lahirnya perjanjian.Asas Kebebasan berkontrak. Asas ini berarti setiap orang boleh mengadakan perjanjian apa saja walaupun perjanjian itu belum atau tidak di atur dalam undang-undang. Asas ini menganut sistem terbuka yang memberikan kebebasan seluas-luasnya pada masyarakat untuk mengadakan perjanjian. Jadi para pihak diberi kebebasan untuk menentukan sendiri isi dan bentuk perjanjian. [29]

Asas-asas kebebasan berkontrak dapat diketahui dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata dari kata “semua perjanjian” dapat disimpulkan bahwa, masyarakat diberi kebebasan untuk:

1. Mengadakan atau tidak mengadakan perjanjian,
2. Mengadakan perjanjian dengan siapa saja,
3. Menentukan isi dan syarat-syarat perjanjian yang dibuatnya,
4. Menentukan peraturan hukum mana yang berlaku bagi peraturan perjanjian yang dianutnya.

Asas kebebasan berkontrak ini dalam pelaksanaannya dibatasi oleh tiga hal seperti yang tercantum dalam Pasal 1337 KUH Perdata, yaitu prjanjian itu tidak dilarang oleh Undang-undang, tidak bertentangan dengan keusilaan dan tidak bertentangan dengan ketertiban umum.

[29] Ibid, h. 45

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam praktek perjanjian pelayanan servis kenderaan bermotor oleh bengkel dengan konsumen lebih sering dilakukan dengan cara lisan atau langsung konsumen datang menyampaikan keluhan, lalu pemiliki bengkel melakukan pekerjaan perbaikan kenderaan bermotor.

D. Tanggungjawab Pemilik Bengkel Kenderaan Bermotor terhadap Konsumen

Pada umumnya setiap orang harus bertanggungjawab terhadap tindakan atau perbuatannya. Menurut Kamus Hukum, memberikan definisi tanggung jawab adalah "suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan dengan selayaknya apa yang telah diwajibkan kepadanya".[30]

Tanggung jawab untuk mengganti kerugian tidak saja karena perbuatan melawan hukum, tetapi juga karena kelalaian atau kurang hati-hati. Tanggungjawab ini diatur dalam Pasal 1336 KUH Perdata. Bahkan tanggungjawab itu tidak hanya karena berbuat atau tidak berbuat dari pelaku sendiri, tetapijuga karena berbuat atau tidak berbuat dari orang-orang yang menjadi atau termasuk tanggung jawabnya atau barang-barang yang berada di bawah pengawasannya, seperti yang diatur dalam Pasal 1367 KUH Perdata.

Pasal 1367 KUH Perdata jo Pasal 1365 KUH Perdata membebankan kewajiban mengganti kerugian orang lain karena suatu perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku sendiri, orang yang menjadi tanggungjawabnya dan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Berdasar pengertian hukum perdata, tanggungjawab berbeda dengan

[30] Hamzah, 1986, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, h. 100

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kewajiban. Tanggung jawab lebih mengarah pada beban moral, sedangkan kewajiban mengarah pada beban kontraktual. Dengan lahirnya perjanjian, tanggung jawab dan kewajiban itu terjadi. Hanya saja yang aktif adalah kewajiban, tanggung jawab ada tetapi tidak aktif. Tanggung jawab aktif bila perjanjian telah selesai atau berakhir.

Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dapat diketahui bahwa tanggungjawab pelaku usaha meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran;
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang da/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Tanggungjawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Menurut Sidharta[31] secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut: (1) Kesalahan (*liability based on fault*), (2) praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), (3) praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of on liability*), (4) tanggung jawab mutlak (*strict liability*), dan (5) pembatasan tanggung jawab (limitation of libility).Prinsip Tanggungjawab Berdasarkan Unsur Kesalahan.

[31] Sidharta, Op-Cit, h. 59.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (faul liability atau liability on faul) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan hukum perdata.

Dalam kitab Undang-undang hukum Perdata, khususnya pasal 1365, 1366 dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum mengharuskan terpenuhnya empat unsur pokok, yaitu:

(1)Adanya perbuatan;

(2)Adanya unsur kesalahan;

(3)Adanya kerugian yang diderita;

(4)Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian hukum disini tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatuhan dan kesusilaan dalam masyarakat.

Secara common sense, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban.

Dengan kata lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain.Persoalan yang harus diperjelaskan dalam prinsip ini, yang sebenarnya juga berlaku umum untuk

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

prinsip-prinsip lainnya, adalah definisi tentang subyek pelaku kesalahan. Dimana pasal 1367 KUH Perdata menyatakan:

2. Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya;
3. Orang tua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian yang disebabkan oleh anak-anak belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadapsiapa mereka melakukan kekuasaan orang tua atau wali;
4. Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili unsur-unsur mereka adalah bertanggungjawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka di dalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakai;

(1)Guru-guru sekolah dan Kepala-kepala tukang bertanggungjawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh murid-murid dan tukang-tukang mereka selama waktu orang-orang ini berada di bawah pengawasan mereka;

(2)Tanggung jawab yang disebutkan di atas berakhir, jika orang tua-orang tua, wali-wali, guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka tidak dapat mencegah perbuatan untuk mana mereka seharusnya bertanggungjawab.

Dari uraian di atas maka dikenallah doktrin hukum sebagai asas *vicarious liability* dan *corporate liability*. *Vicariousliability* atau disebut juga respondeat superior, *letthemasteranswer*, mengandung pengertian bahwa

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

majikan bertanggungjawab atas kerugian pihak lain yang ditimbulkan oleh orang-orang atau karyawan yang berada dibawah pengawasannya (*captainoftheshipdoctrine*). Jika karyawan itu dipinjamkan ke pihak lain (*borrowedservant*), maka tanggungjawab beralih pada si pemakai karyawan tadi (*fellow-servantdoctrine*).[32]

Corporate liability pada prinsipnya memiliki pengertian yang sama dengan *vicariouslibility*. Menurut doktrin ini, lembaga korporasi yang menaungi suatu kelompok pekerja mempunyai tanggungjawab terhadap tenaga-tenaga yang dipekerjakannya.[33]

a. Prinsip Praduga untuk selalu bertanggungjawab. prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumptiono fliability principle*), sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada tergugat.
b. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab. Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip di atas, dimana dalam prinsip ini praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab (*presumptionofnonliabilityprinciple*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan.
c. Prinsip tanggungjawab mutlak. Prinsip tanggungjawab mutlak (*strict* liability) sering diindentikkan dengan prinsip tanggungjawab absolut (*absoluteliability*). Ada pendapat yang mengatakan strict liability adalah prinsip tanggungjawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor

[32] Yusuf Shofie, 2011, Tanggung Jawab Pidan Korporasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 358
[33] Ibid, h, 160

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

yang menentukan. Namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggungjawab, misalnya keadaan *forcemajeure*. Sebaliknya *absoluteliability* adalah prinsip tanggungjawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu, ada pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggungjawab dan kesalahannya. Pada strict liability, hubungan itu harus ada, sementara pada absolute liability, hubungan itu tidak ada.[34]

d. Prinsip Tanggungjawab dengan pembatasan. Prinsip tanggungjawab dengan pembatasan (limitation of liability principle) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standart yang dibuatnya.

[34]E. Saefullah Wirapraja, 1989, *Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Udara Internasional & Nasional*, Liberty, Yogyakarta, h. 51.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU