

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN PADA
JASA USAHA DOORSMEER
(Suatu Penelitian Di Kota Banda Aceh)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**



Oleh :

**NAMA : RANDI RAMAZIAN
NPM : 2201110017
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
BAGIAN : HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2026**

Telah Disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN PADA JASA
USAHA *DOORSMEER* (Suatu Penelitian Di Kota Banda Aceh)**



Banda Aceh, 10 Juni 2026

Pembimbing

Trio Yusandy, S.H., M.Kn.

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN PADA JASA
USAHA *DOORSMEER* (Suatu Penelitian Di Kota Banda Aceh)**

Oleh

Nama : Randi Ramazian
No. Mahasiswa : 2201110017
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji
Pada Tanggal 31 Juli 2026
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.
2. Sekretaris : Trio Yusandy, S.H., M.Kn.
3. Pembimbing/Penguji I : Trio Yusandy, S.H., M.Kn.
4. Penguji II : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.
5. Penguji III : Nora Mia Azmi, S.H., M.H.

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Banda Aceh, 07 Agustus 2026
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum



Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.

ABSTRAK

Randi Ramazian 2026 **Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Pada Jasa Usaha Doorsmeer (Suatu Penelitian Di Kota Banda Aceh)**
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh
(v. 66) pp., bibl., tabl., app

Trio Yusandy, SH., M.Kn

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian pelanggan akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ketentuan tersebut adalah bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan perlindungan kepada pelanggan atas setiap kerugian yang dialami dari usaha jasa doorsmeer. Namun, dalam praktiknya usaha jasa doorsmeer terkadang masih lalai dalam memenuhi tanggung jawabnya untuk melindungi hak-hak pelanggan sebagaimana diatur dalam pasal 4. kelalaian tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi pelanggan dan pada akhirnya dapat mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak pelanggan sebagaimana yang telah dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan bentuk dari perlindungan hukum terhadap pelanggan pengguna jasa usaha doorsmeer, untuk menjelaskan faktor-faktor yang menyebabkan hak-hak pelanggan pada usaha jasa doorsmeer belum terpenuhi dan, untuk menjelaskan upaya yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan perselisihan hak-hak pelanggan pada usaha jasa doorsmeer.

Metode penelitian dalam penulisan ini ialah menggunakan metode Yuridis Empiris, yaitu suatu penelitian yang memperoleh data berdasarkan data primer atau data yang diperoleh langsung dari masyarakat. Data primer penulisan diperoleh melalui penelitian lapangan dengan mewawancarai responden dan informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelanggan serta tanggung jawab pelaku usaha dalam menjaga hak-hak pelanggan. Faktor penyebab belum terlindunginya hak pelanggan adalah kelalaian dan kurangnya keahlian pekerja, penggunaan alat dan bahan yang tidak sesuai serta lemahnya standar pelayanan dan keamanan dalam setiap proses pencucian kendaraan pada usaha doorsmeer. Upaya yang dilakukan pelaku usaha doorsmeer untuk melindungi hak pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang profesional, transparansi, menerapkan SOP bagi pekerja dan memberikan jaminan serta garansi atas hasil pencucian dan bertanggung jawab memberikan ganti rugi apabila terjadi kerusakan atau kerugian akibat kelalaian pihak pelaku usaha doorsmeer.

Disarankan pelaku usaha perlu menetapkan standar layanan dan membuat perjanjian tertulis dengan pelanggan. Hindari perjanjian yang merugikan pelanggan jasa doorsmeer, gunakan bahan berkualitas, terapkan penegakan hukum ketat, sediakan sarana pengaduan, berikan pelatihan pada pekerja, pastikan keahlian pekerja, dan pemerintah perlu mengawasi dengan ketat demi keamanan pelanggan.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Pada Jasa Usaha Doorsmeer (Suatu Penelitian Di Kota Banda Aceh)”** dapat diselesaikan.

Penulisan skripsi ini di maksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak.

Serta dengan kerendahan hati pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak / Ibu:

1. Bapak Trio Yusandy, S.H., M.Kn., selaku Pembimbing yang selalu menyediakan waktu untuk memberikan masukan dan sarannya. Semoga beliau diberikan kemudahan karir dan kesehatan.
2. Dr. Mainita, S.H., M.H., Kes CPCLE., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, yang telah memberikan banyak motivasi, bimbingan akademik dan nasehat-nasehat dalam menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Ibu Nora Mia Azmi, S.H., M.H., selaku dosen wali yang telah banyak memberikan bimbingan akademik dan nasehat-nasehat dalam menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Informan dan responden yang telah bersedia memberikan informasi serta data-

data yang digunakan untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini oleh penulis.

6. Ucapan terimakasih kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya bagi penulis, kepada Ayi Oureel Adinda. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga maupun waktu kepada penulis, telah mendukung, menghibur, mendengarkan setiap keluhan dan kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah kepada penulis.
7. Ucapan terimakasih kepada teman sekaligus sahabat-sahabat penulis, M. Fadhil Arza, Theo Parulian Halbwachs, Zia Ul Azmi, dan Isdayatul Aini telah memberi dukungan, menghibur serta memberikan semangat kepada penulis.
8. Ucapan terimakasih kepada banyak pihak yang tidak dapat penulis sebutkan, namun jasa dan bantuannya tidak pernah dilupakan.

Ucapan terima kasih yang tidak terhingga dan tidak terbatas kepada kedua orang tua, kepada panutan penulis yaitu Ayahanda tercinta bapak Muhammad Joni Asyek yang selalu berjuang untuk kehidupan penulis, memberikan kasih dan sayang dengan segala bentuk ketulusannya, mendidik penulis, memberikan motivasi dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis kepada pintu surga penulis yaitu ibunda tercinta Lilis Nurlaila Sari yang tiada hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi, selalu menyertai dalam setiap doa-doa dengan penuh ketulusannya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi sampai menyelesaikan studi di

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Ucapan terima kasih kepada Kakak-kakak yang tercinta dan terkasih, Yulia Ulva dan Ade Putri Septia yang sudah selalu memberikan yang terbaik kepada penulis, memberikan kasih sayang, memberikan motivasi dan semangat serta dukungan yang sangat berarti kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.

Disadari dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan ilmu namun, telah diupayakan dengan sebaik mungkin. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun guna untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Akhir kata, semoga Allah Swt senantiasa memberkahi dan membalas semua kebaikan bagi pihak yang telah membantu.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Banda Aceh, 04 Mei 2026
Penulis

Randi Ramazian
NPM : 2201110017

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Ruang Lingkup, Rumusan Masalah Dan Tujuan Penelitian	8
C. Metode Penelitian	9
D. Sistematika Pembahasan.....	13
 BAB II TINJAUAN UMUM MENGENAI PERLINDUNGAN	
KONSUMEN DALAM USAHA JASA DOORSMEER	15
A. Suatu Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen	15
B. Bentuk-Bentuk Perlindungan Konsumen	19
C. Hak-hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Dan Konsumen	23
D. Tinjauan Umum Mengenai Usaha Jasa Doorsmeer	28
E. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Usaha Doorsmeer.....	30
 BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN	
PADA JASA USAHA DOORSMEER DI KOTA BANDA ACEH...	35
A. Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Pada Usaha Jasa Doorsmeer Saat Mengalami Kerugian	35
B. Faktor Penyebab Hak-Hak Pelanggan Pada Usaha Doorsmeer Belum Terlindungi	46
C. Upaya Pelaku Usaha Jasa Doorsmeer Untuk Menyelesaikan Perselisihan Hak-Hak Pelanggan Pada Jasa Usaha Doorsmeer	53
 BAB IV PENUTUP	 57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	59
 DAFTAR PUSTAKA	 61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perkembangan jaman yang sudah sangat modern ini, perlindungan hukum bagi pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam bentuk menjaga keseimbangan antara produsen dan pelanggan, sehingga sangatlah perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi para pelanggan yang dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada para pelanggan. Setiap kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan satu sama lain antara pelaku usaha dan pelanggan. Kepentingan pelaku usaha adalah untuk memperoleh laba dan keuntungan dari transaksi yang dilakukan dengan pelanggan, sedangkan kepentingan dari pelanggan adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk maupun jasa tertentu.¹

Istilah perlindungan konsumen berasal dari kata consumer (inggris), atau consument itu tergantung dalam posisi mana kata itu berada. Gerakan perlindungan konsumen, pada awalnya lahir di negara yang menjunjung tinggi dan menghargai hak-hak masyarakatnya. Sebagaimana gagasan-gagasan lainnya yang pernah tercetus di dunia, semangat perlindungan konsumen kemudian akhirnya berkembang. Di Indonesia, gerakan perlindungan konsumen secara formal dimulai sejak tahun 1973, yaitu dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia,

<https://opac.fhukum.unpatti.ac.id/index.php?keywords=perlindungan+konsumen&search=search> di akses pada tanggal 25/09/2025 pada pukul 15.09 WIB

yang kemudian diikuti dengan terbentuknya organisasi konsumen di beberapa daerah di Indonesia.²

Perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan segala kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan para pelanggan. Pengertian lain juga terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya disebutkan dalam Pasal 1 angka (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen”.

Pasal 1 angka (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia didalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga , orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan”

Pelanggan berhak atas kepastian hukum dalam suatu hubungan antara pihak pelanggan dan pelaku usaha, tidak terkecuali dengan kerugian yang dialaminya. Kerugian yang dialami oleh seorang pelanggan, dapat menimbulkan sengketa antara pihak pelaku usaha dan pelanggan. Sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui pengadilan atau pun dapat juga diselesaikan diluar pengadilan sesuai

² Zumrotin K. Susilo, Penyambung Lidah Konsumen, Jakarta : Puspa Swara,1996, hlm. 28.

dengan apa yang disepakati oleh kedua belah pihak yaitu pihak pelaku usaha dan pihak pelanggan.³

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 sampai dengan pasal 5 mengatur mengenai hak dan kewajiban seorang konsumen atau disebut juga sebagai pelanggan. Pasal ini mengatur hal-hal yang menjadi hak dan kewajiban seorang pelanggan saat menggunakan barang dan/atau jasa. Apa yang seharusnya didapat oleh seorang pelanggan dalam menggunakan barang dan/atau jasa tersebut. Tetapi dalam praktek nya selama ini, pelaku usaha sering mengabaikan hal-hal yang di atur dalam pasal tersebut. Banyak pelanggan yang tidak terpenuhi hak nya sebagai pelanggan yang sebagaimana telah diatur dalam pasal tersebut, dan hal ini dilakukan oleh pelaku usaha yang dapat menyebabkan timbul kerugian pada pelanggan.

Pentingnya perlindungan hukum terhadap pelanggan diatur dalam undang-undang adalah untuk mencegah timbulnya masalah di kemudian hari karena setiap orang baik sendiri maupun secara bersama-sama dalam keadaan apapun pasti menjadi pelanggan untuk suatu produk barang atau jasa tertentu.⁴

Doorsmeer adalah nama lain dari tempat cuci mobil atau cuci kendaraan lainnya sebutan ini berasal dari Bahasa Belanda “Doorsmeer” yang dikaitkan seperti istilah membersihkan. Istilah doorsmeer digunakan untuk menyebut tempat cuci mobil atau tempat cuci kendaraan yang sudah meninggalkan cara cuci tradisional alias sudah menggunakan sistem hidrolik untuk membersihkan bagian

³Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Op.cit hlm. 13.

⁴ Niru Anita Sinaga Dan Nunuk Sulisrudianti, “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia”, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, Fakultas Hukum Universitas Suryadama, Volume 5 Nomor.2, 2013 hhlml.89.

bawah mobil yang sulit dijangkau apabila mencuci tidak menggunakan jasa dari doorsmeer. Seperti yang diketahui, cuci mobil merupakan bagian dari perawatan kendaraan, selain untuk membersihkan bagian yang tidak bisa dijangkau tentunya cuci mobil menggunakan jasa doorsmeer juga membuat mobil dan komponen dari otomotif menjadi lebih awet.⁵

Doorsmeer merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam melakukan pencarian penghasilan dengan melakukan pencucian terhadap kendaraan seperti mobil. Sesuai dengan penggunaan kata doorsmeer yang berarti tempat cuci mobil, tentulah fungsi utama doorsmeer mobil adalah menjadikan mobil bersih dan bebas dari kotoran-kotoran yang menempel di mobil baik pada bagian dalam maupun bagian luar mobil. Doorsmeer juga dapat menjadikan interior mobil berbau wangi dan menyegarkan. Menjadikan pelanggan merasa lebih nyaman dalam menggunakan kendaraannya setelah melakukan pencucian kendaraan dengan menggunakan jasa usaha dari tempat cuci mobil atau disebut juga Doorsmeer. Manfaat dari mencuci mobil secara teratur dapat membantu pelanggan menjaga performa kinerja mobil. Partikel debu, sisa air, kotoran, minyak, dan kotoran lainnya yang bisa saja menempel dibagian luar mobil akan menjadikan mobil kurang efisien dalam berkendara, maka dengan melakukan perawatan mobil yaitu salah satunya dengan rutin mencuci mobil pelanggan dapat memastikan kualitas mobil miliknya tersebut tetap optimal.⁶

⁵ <https://kumparan.com/info-otomotif/pengertian-doorsmeer-dan-tips-memilih-tempat-cuci-mobil-ideal-1zWKMi8ddu8> Diakses pada tanggal 25/09/2025 pada pukul 16.56 WIB

⁶ <https://www.pinhom.id/pinhom-home-service/insight/doorsmeer-mobil/> diakses pada tanggal 25/09/2025 pada pukul 17.28 WIB

Di Indonesia terutama di Kota Banda Aceh penggunaan jasa doorsmeer atau tempat cuci mobil ini sudahlah menjadi kegiatan yang sering dan ramai dilakukan oleh masyarakat untuk mencuci mobil dengan menggunakan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha doorsmeer tersebut. Pelanggan memilih untuk menggunakan jasa doorsmeer dikarenakan hasilnya yang dapat lebih baik, mobil atau kendaraan milik pelanggan terlihat lebih bersih apabila dibandingkan saat mobil atau kendaraan tersebut dicuci sendiri di rumah oleh masing-masing pemilik mobil atau kendaraan.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 mengatur kewajiban pelaku usaha. Tetapi dalam praktiknya banyak sekali hal-hal yang diabaikan oleh para pelaku usaha dalam menjalankan usaha. Yang dilakukan oleh pelaku usaha terkadang tidak sesuai dengan yang menjadi kewajiban pelaku usaha yang diatur pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan menimbulkan kerugian pada pelanggan pengguna jasa dari usaha tersebut. Dan pada usaha jasa tempat cuci atau doorsmeer ini juga tidak terkecuali para pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya sebagai pelaku usaha sebagaimana yang telah diatur di dalam pasal tersebut.

Meskipun mencuci mobil di doorsmeer dapat memberikan hasil yang baik profesional dan cepat, ada juga beberapa hal yang menjadi kekurangan dalam menggunakan jasa doorsmeer yang perlu dipertimbangkan sebelum setiap masing-masing pelanggan membawa kendaraannya ke doorsmeer. Yang menjadi pertimbangan adalah penggunaan produk-produk kimia yang tidak cocok, tidak

jarang juga ada doorsmeer yang tidak terlalu memperhatikan kualitas dari produk yang digunakan untuk mencuci mobil pelanggannya. Hal lain yang tidak asing lagi adalah hasil akhir yang tidak sesuai, ini merupakan masalah yang sering terjadi pada usaha jasa doorsmeer. Hasil akhir yang tidak jarang didapati juga yaitu kerusakan pada kendaraan milik pelanggan yang menggunakan jasa dari usaha doorsmeer. Maka dari itulah adanya undang-undang perlindungan konsumen yang akan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi setiap pelanggan yang merasa dirugikan.⁷

Doorsmeer saat ini sudah sangat mudah ditemukan di berbagai sudut wilayah Kota Banda Aceh, banyaknya berkembang usaha jasa doorsmeer di wilayah Kota Banda Aceh ini, tidak terhindar dari praktik pencucian kendaraan yang sering melakukan kesalahan selama prosesnya. Kesalahan yang dilakukan dapat berupa kerusakan pada body kendaraan, pencucian yang kurang maksimal, terjadi kehilangan barang yang ada di dalam kendaraan, bahkan pernah terjadi kehilangan kendaraan. Sering sekali hal ini terjadi akibat kelalaian dan ketidaksengajaan. Sehingga tidak terhindari juga timbul rasa kekecewaan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak doorsmeer.

Sejauh ini doorsmeer juga tidak memberikan atau tidak memiliki aturan-aturan yang dengan jelas menerangkan mengenai kesepakatan antara para pihak yaitu pihak penyedia jasa dengan pelanggan, beberapa doorsmeer yang ada di Banda Aceh banyak yang tidak memiliki standar pelayanan tetap terhadap para

⁷ <https://kumparan.com/info-otomotif/pengertian-doorsmeer-dan-tips-memilih-tempat-cuci-mobil-ideal-1zWKMi8ddu8> diakses pada tanggal 25/09/2025 pada pukul 20.23 WIB

pelanggan. Tentu saja hal ini dapat menyebabkan terabaikannya hak-hak para pelanggan, tidak jarang juga hak-hak para pelanggan yang terabaikan inilah yang membuat pandangan masyarakat kepada usaha doorsmeer mulai berbeda. Pandangan yang awalnya menganggap bahwa mencuci kendaraan menggunakan jasa yang disediakan oleh usaha doorsmeer dapat meringankan pekerjaan pelanggan tersebut dan juga bisa mendapatkan hasil cucian yang lebih maksimal berubah menjadi ketakutan apabila terjadi hal yang tidak diinginkan tetapi hak-hak nya tidak dapat dipenuhi dengan semestinya oleh pelaku usaha.

Penjelasan di dalam undang-undang perlindungan konsumen tidak dimaksudkan pula untuk menjadi penghalang pelaku usaha dalam menjalankan setiap kegiatan dalam usahanya. Pengaturan tentang perlindungan konsumen diharapkan dapat menimbulkan iklim persaingan yang sehat dan ketat sehingga para pelaku usaha akan mulai berkompetisi untuk menyajikan pelayanan yang berkualitas lebih baik dengan adanya aturan perlindungan hukum bagi pelanggan, diharapkan juga pelanggan berhak menuntut hak dan kewajiban yang dimilikinya untuk meminta perlindungan hukum dari suatu tindakan yang merugikan pelanggan tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis melakukan sebuah penelitian untuk menjadikannya sebuah karya ilmiah yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Pada Jasa Usaha Doorsmeer (Suatu Penelitian Di Wilayah Kota Banda Aceh)” dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan Hukum Terhadap konsumen pengguna jasa usaha doorsmeer?
2. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan hak-hak pelanggan pada usaha jasa doorsmeer belum terlindungi?
3. Apa saja upaya-upaya yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan perselisihan hak-hak pelanggan pada usaha jasa doorsmeer?

B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian

1. Ruang lingkup

Berdasarkan judul penelitian ini yaitu “Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Pada Jasa Usaha Doorsmeer“, maka penelitian ini termasuk ke dalam ruang lingkup Hukum Keperdataan kekhususan Hukum Perlindungan Konsumen. Data diambil selama tahun 2024 sampai dengan 2026 di wilayah Kota Banda Aceh.

2. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan, maka ada beberapa tujuan dari penelitian ini, yaitu :

- 1) Untuk menjelaskan perlindungan hukum terhadap pelanggan pengguna jasa usaha Doorsmeer.
- 2) Untuk menjelaskan faktor – faktor yang menyebabkan hak-hak pelanggan pada usaha jasa Doorsmeer belum terlindungi.
- 3) Untuk menjelaskan upaya yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan perselisihan hak-hak pelanggan pada usaha jasa Doorsmeer.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan langkah yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh dan mengumpulkan informasi atau data-data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Dalam metode penelitian ini, metode yang dilakukan peneliti yaitu yuridis empiris. Dalam metode yuridis empiris penulis mencoba melakukan pengakajian terhadap berbagai permasalahan yang ada di tengah masyarakat dan dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan. Selain itu, penelitian yuridis empiris juga dapat dartikan sebagai suatu penelitian yang memperoleh data berdasarkan data-data primer atau data-data yang diperoleh langsung dari masyarakat.

1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Beberapa objek – objek yang akan diteliti atau definisi operasional dari penelitian ini yaitu :

- a. Perlindungan konsumen adalah atau merupakan segala cara yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
- b. Pelanggan adalah setiap orang yang memakai atau pemakai barang atau jasa yang tersedia didalam masyarakat, baik itu bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan lagi nantinya.
- c. Jasa adalah perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain baik itu berbentuk layanan, service, aktivitas, kemudahan manfaat

dan sebagainya yang dapat dijual kepada orang lain (pelanggan) yang menggunakan atau menikmatinya.⁸

- d. Usaha adalah kegiatan yang mengerahkan tenaga, pikiran, atau badan untuk mencapai suatu maksud dalam pekerjaan. Dalam Undang-Undang Nomor. 3 Tahun 1982 tentang wajib daftar perusahaan, usaha adalah setiap tindakan, perbuatan atau kegiatan apapun dalam bidang perekonomian yang dilakukan oleh setiap pengusaha atau individu untuk tujuan memperoleh keuntungan atau laba dari kegiatan tersebut.⁹
- e. Doorsmeer adalah nama lain dari tempat cuci mobil atau cuci kendaraan lainnya. Berasal dari bahasa Belanda yaitu “doorsmeer” yang dikaitkan seperti istilah membesihkan.¹⁰
- f. Pencucian Kendaraan adalah kegiatan membersihkan kendaraan, baik bagian luar maupun bagian tertentu di dalamnya, membersihkan dari debu, kotoran, lumpur, minyak, dan noda-noda lainnya menggunakan alat dan bahan untuk pembersih yang dikhususkan untuk digunakan pada proses pencucian kendaraan.¹¹

2. Lokasi dan Populasi Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Lokasi penelitian yang dipilih

⁸ <https://kbbi.web.id/jasa> diakses pada tanggal 25/09/2025 pada pukul 20.58 WIB

⁹ <https://kbbi.web.id/usaha> diakses pada tanggal 25/09/2025 pada pukul 22.30 WIB

¹⁰ <https://kumparan.com/info-otomotif/pengertian-doorsmeer-dan-tips-memilih-tempat-cuci-mobil-ideal-1zWKMi8ddu8> diakses pada tanggal 25/09/2025 pada pukul 22.48 WIB

¹¹ A. S. Nugroho, Perawatan Dan Pemeliharaan Kendaraan Jakarta: Penerbit Buku Teknik, 2020, hlm 45

oleh peneliti berada di wilayah Kota Banda Aceh. Alasan peneliti memilih wilayah Kota Banda Aceh sebagai lokasi penelitian adalah karena di Kota Banda Aceh banyak berkembang usaha jasa doorsmeer. Dikarenakannya kesibukan yang dilakukan masyarakat Kota Banda Aceh sehingga mereka lebih memilih menggunakan jasa usaha doorsmeer untuk membersihkan mobil atau kendaraan mereka. Dan dikarenakan banyak data yang bisa didapatkan maka peneliti memilih wilayah Kota Banda Aceh sebagai lokasi penelitian .

b. Populasi Penelitian

Populasi adalah seluruh objek atau seluruh individu, gejala, atau seluruh kejadian ataupun seluruh unit yang ingin diteliti yang mempunyai ciri yang sama. Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa dari usaha doorsmeer di Kota Banda Aceh.

3. Metode Pengambilan Sampel

Sampel penelitian adalah bagian dari populasi yang dianggap mewakili populasinya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini secara purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini biasanya diartikan sebagai suatu proses pengambilan sample yang hendak diambil, kemudian pemilihan sampel dilakukan dengan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu, asalkan tidak menyimpang dari ciri-ciri sampel yang ditetapkan.

Untuk itu yang menjadi sampel dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Responden, yaitu orang yang memberikan keterangan berdasarkan keterlibatan secara langsung. Adapun yang menjadi responden adalah :

a). 3 (tiga) pelaku usaha penyedia jasa Doorsmeer.

b). 5 (lima) konsumen usaha jasa Doorsmeer.

b. Informan, yaitu orang yang dimintai informasi oleh pewawancara, yang diperkirakan menguasai data, informasi, dan fakta suatu objek penelitian.

Adapun yang akan menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

a) 1 (satu) Akademisi Hukum

b) Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YAPKA)

4. Teknik Pengumpulan Sampel

Di dalam penelitian ini, teknik yang nanti digunakan oleh peneliti untuk proses pengambilan sampel dilakukan dengan cara atau dengan menggunakan metode purposive sampling. Metode ini dapat diartikan dari seluruh populasi di dalam penelitian hanya akan diambil sebagian orang dan sebagian sampel yang diperkirakan dapat mewakili keseluruhan populasi.¹²

5. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data ini yaitu :

1. Penelitian kepustakaan, metode ini diperoleh dengan cara literatur (kepustakaan) dapat berupa buku bacaan, peraturan Undang-Undang, jurnal, karya ilmiah, artikel, dan juga laporan hasil penelitian dari peneliti yang terdahulu.¹³

¹² Mahmud, Metode Penelitian Pendidikan, Bandung : CV. Pustaka Setia, 2011, hlm.35

¹³ Muhammad Rijal Fadli, "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif", kajian ilmiah mata kuliah umum, vol 21, nomor 1, tahun 2021, hlm.4.

2. Penelitian lapangan, metode ini dilakukan dengan cara atau dilakukan dengan teknik wawancara, penulis atau peneliti nantinya akan melakukan tanya jawab atau melakukan wawancara kepada sumber yang menjadi responden atau informan yang sesuai dengan penelitian ini.

6. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan adalah metode yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data atau informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Maka metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode wawancara dengan para responden dan informan agar mempermudah memperoleh data.

7. Cara Menganalisis Data

Ketika semua data sudah terkumpul, selanjutnya akan dilakukan penganalisaan data menggunakan analisa kualitatif. Semua data yang didapatkan dilapangan nantinya akan dikaji dengan data dari wawancara responden untuk menemukan jawaban dari permasalahan yang terjadi.

D. Sistematika Pembahasan

Demi mempermudah dalam hal penulisan, maka skripsi ini dibagikan ke dalam empat bab yang dimulai dari hal-hal yang bersifat umum sampai kepada hal-hal yang bersifat khusus, yaitu sebagai berikut:

Bab I merupakan Bab Pendahuluan. Di dalam bab ini akan dikemukakan mengenai Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Definisi Operasional Variabel, Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Bab II merupakan Bab Teorits yang berjudul Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Pelanggan Dalam Usaha Jasa Doorsmeer. Di dalam bab ini akan diuraikan penjelasan tentang Suatu Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen, Bentuk-Bentuk Perlindungan Konsumen, Hak-hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen, Tinjauan Umum Mengenai Usaha Jasa Doorsmeer, dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Pelanggan Pengguna Jasa Usaha Doorsmeer.

Bab III merupakan Bab Hasil Penelitian yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Pada Jasa Usaha Doorsmeer. Di dalam bab ini hasil dari penelitian ini diuraikan mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Pada Usaha Jasa Doorsmeer Ketika Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Pihak Pelaku Usaha Jasa Doorsmeer, Faktor Yang Menjadi Penyebab Hak-Hak Pelanggan Pada Usaha Doorsmeer Belum Terlindungi, dan Upaya Yang Dilakukan Pihak Pelaku Usah Doorsmeer Untuk Menyelesaikan Perselisihan Hak-Hak Pelanggan Pada Jasa Usaha Doorsmeer.

Bab IV meruakan Bab Penutup. Di dalam bab ini akan dikemukakan Kesimpulan yang diambil dari hasil pembahasan dan juga dalam bab ini akan diberikan beberapa Saran dari permasalahan yang diajukan.

BAB II

TINJAUAN UMUM MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM USAHA JASA DOORSMEER

A. Suatu Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk memberi gambaran perlindungan hukum yang diberikan kepada para pelanggan dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan pelanggan itu sendiri. Dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan :

“perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau UUPK) cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, sangat besar diharapkan dapat menjadi benteng untuk meniadakan segala jenis tindakan sewenang-wenang yang dapat menimbulkan kerugian bagi para pelaku usaha dan para pelanggan.¹⁴

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang sangat luas meliputi perlindungan pelanggan dalam memperoleh barang dan jasa. Berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai kepada akibat-akibat

¹⁴ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi, Cet.9, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2015, hlm. 1.

yang didapat dari penggunaan atau pemakaian barang dan jasa itu sendiri. Berbicara tentang perlindungan konsumen berarti sama dengan membicarakan atau mempersoalkan jaminan atau kepastian hukum tentang terpenuhinya hak-hak pelanggan.¹⁵ Cakupan perlindungan pelanggan dapat dibedakan dalam dua aspek yang berbeda yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada pihak pelanggan barang dan jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau yang melanggar ketentuan dari undang-undang. Dalam hal ini termasuk dengan persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, setiap proses-proses didalamnya dan sebagainya, apakah sudah sesuai dengan standar sehubungan dengan keamanan, kenyamanan, keselamatan dan kepuasan pelanggan atau tidak, juga persoalan tentang bagaimana pelanggan mendapatkan penggantian kerugian karena memakai atau mengonsumsi produk tidak sesuai.¹⁶
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada pelanggan syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitannya ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, purnajual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku pelaku usaha dalam melakukan usahanya.¹⁷

Dalam dua hal ini pada aspek pertama mencakup kepada persoalan barang atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan, dimaksud dalam cakupan tanggung jawab produk, ialah tanggung jawab yang dibebankan kepada produsen atau pelaku

¹⁵ Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Bandung-2014, hlm, 7.

¹⁶ Ibid, hlm, 8

¹⁷ Ibid, hlm, 8

usaha terhadap barang dan jasa yang dibeikan kepada pelanggan. Dan pada aspek kedua mencakup kepada bagaimana cara pelanggan dapat memperoleh barang dan atau jasa, yang dikembalikan dalam standar kontrak yang memuat syarat-syarat perjanjian yang diberlakukan oleh produsen atau pelaku usaha kepada pelanggan akan mendapatkan barang dan atau jasa kebutuhannya yang disediakan oleh produsen atau pelaku usaha. Umumnya produsen atau pelaku usaha membuat dan menetapkan syarat-syarat perjanjian secara sepihak tanpa memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepentingan dari pelanggan sehingga bagi pelanggan tidak memiliki kemungkinan untuk mengubah syarat-syarat itu demi mempertahankan kepentingannya. Seluruh syarat yang terdapat pada perjanjian, sepenuhnya atas kehendak dari pihak produsen atau pelaku usaha barang dan jasa.¹⁸

Berkaitan dengan perlindungan konsumen maka tidaklah terlepas jauh dari istilah pelaku usaha atau produsen dan konsumen atau pun pelanggan. Karena dalam hal perlindungan konsumen pelaku usaha dan pelanggan adalah kekhusuan yang seluruhnya mengenai istilah tersebut diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen.¹⁹

Dalam Pasal 1 angka 3 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan 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

¹⁸ Ibid, hlm, 45

¹⁹ Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Jakarta: Diadit Media 2022, hlm 32.

menyeleggarakan kegiatan usaha dalam bentuk berbagai bidang ekonomi.²⁰ Pengertian pelaku usaha sangat luas karena meliputi leveransir, pengecer dan sebagainya. Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut akan memudahkan pelanggan menuntut ganti kerugian pelanggan yang dirugikan akibat penggunaan dari produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat, begitu juga dengan pelaku usaha dalam bidang usaha dalam bentuk jasa.²¹

Asal mula istilah konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu consumer atau dalam bahasa Belanda yaitu consument. Konsumen secara istilah adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan, pemakai atau pembedah. Dalam kosa kata yang umum di masyarakat, hukum positif di Indonesia belum lama mengenal dengan istilah konsumen atau disebut juga pelanggan.²² Istilah konsumen dalam sejarah hukum positif di Indonesia baru dimulai sejak diundangkannya UUPK yaitu sejak tanggal 20 April 1999. Pengertian konsumen yang diterima masyarakat umum berbeda dengan pengertian yang diberikan oleh hukum. Dalam pengertian sehari-hari sering dianggap bahwa yang disebut konsumen adalah seorang pembeli atau pelanggan.²³

Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas pada pembeli, karena jika diamati lebih lanjut pada Pasal 1 angka 2 UUPK, tidak digunakan istilah

²⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta Timur : Sinar Grafika, 2021, hlm, 41.

²¹ <https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/123443-PK%20IV%202071.8151-Pelanggaran%20hukum-Tinjauan%20umum.pdf> diakses pada tanggal 28/09/2025 pada pukul 15:11 WIB

²² Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Jakarta: Diadit Media 2022, hlm, 20

²³ Ibid, hlm 26

pembeli untuk menunjukkan pengertian konsumen. Istilah yang digunakan pada UUPK untuk menjelaskan pengertian konsumen adalah pemakai barang dan/atau jasa yang memiliki arti lebih luas dibandingkan dengan kata pembeli. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak diperdagangkan atau diperjual belikan lagi.²⁴

B. Bentuk-Bentuk Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan serangkaian upaya yang ditujukan Untuk menjamin adanya kepastian hukum serta memberikan rasa aman kepada pelanggan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam konteks hukum positif Indonesia, perlindungan konsumen tidak hanya dipahami sebagai mekanisme penyelesaian ketika terjadi sengketa, tetapi juga mencakup Langkah-langkah preventif serta pembinaan yang dilakukan oleh negara, pelaku usaha, maupun masyarakat. Secara umum, bentuk-bentuk perlindungan konsumen dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu perlindungan preventif, perlindungan represif, dan perlindungan edukatif.²⁵

1. Perlindungan Preventif

Perlindungan preventif adalah upaya perlindungan yang dilakukan sebelum terjadinya sengketa antara pelanggan dan pelaku usaha. Bentuk perlindungan ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kerugian atau

²⁴ Janus Sidabalok, Op.cit hlm, 14

²⁵ Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Jakarta: Diadit Media 2022, hlm 33

pelanggaran hak-hak pelanggan.²⁶ Beberapa bentuk perlindungan preventif yaitu :

a. Pengaturan Melalui Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan standar dan kewajiban bagi pelaku usaha, seperti kewajiban memberikan informasi yang benar, jujur, dan jelas mengenai produk, mencantumkan label serta menjamin mutu barang dan/atau jasa.²⁷

b. Standarisasi dan sertifikasi produk

Penerapan Standar Nasional Indonesia (SNI), izin edar dari BPOM, serta sertifikasi halal dari MUI merupakan bentuk pengawasan mutu yang mencegah pelanggan menerima produk yang membahayakan Kesehatan, keselamatan, ataupun hak ekonomis mereka.

c. Pengawasan oleh Lembaga pemerintah

Kementrian perdagangan, BPOM, dan kementrian terkait melakukan pengawasan terhadap peredaran barang/jasa melalui inspeksi, surveilans, maupun penarikan produk (recall) jika terbukti melanggar ketentuan.²⁸

d. Klausula baku yang adil

UUPK melarang pencantuman klausula baku yang merugikan pelanggan, misalnya klausula pengalihan tanggung jawab sepihak atau pernyataan “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan” dalam kondisi yang melanggar ketentuan hukum.

²⁶ Ibid hlm, 34

²⁷ Janus Sidabalok, Loc. cit hlm, 45

²⁸ Badan Standarisasi Nasional (BSN), Pedoman Penerapan SNI, 2018

Perlindungan preventif berfungsi sebagai sistem pencegahan untuk meminimalkan potensi persengketaan dan memberikan jaminan keamanan bagi pelanggan sejak awal melakukan transaksi.

2. Perlindungan Represif

Perlindungan represif adalah perlindungan yang diberikan setelah terjadinya sengketa atau pelanggaran terhadap hak-hak pelanggan. Perlindungan ini bertujuan untuk menyelesaikan masalah, memulihkan kondisi pelanggan yang dirugikan, serta memberikan efek jera kepada pelaku usaha.

Bentuk-bentuk perlindungan represif yaitu²⁹ :

- a. Penyelesaian sengketa melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)

BPSK menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Proses di BPSK bersifat cepat, sederhana, dan biaya ringan.³⁰

- b. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan

Pelanggan dapat mengajukan gugatan perdata ke pengadilan jika mengalami kerugian materiil atau immateriil akibat dari Tindakan pelaku usaha. Pengadilan dapat memerintahkan ganti rugi, penghentian kegiatan usaha tertentu, atau penarikan produk.³¹

²⁹ Janus Sidabalok, Op.cit, hlm, 89

³⁰ Peraturan Menteri Perdagangan No. 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang BPSK

³¹ R. Subekti, Pokok-Pokok Hukum Perdata, Jakarta: Intermasa, 2010, hlm, 112

c. Sanksi administratif

Pelaku usaha dapat dikenakan sanksi administrative berupa peringatan tertulis, penghentian sementara kegiatan usaha, pencabutan izin, hingga penarikan barang dari peredaran.

d. Sanksi pidana

UUPK mengatur sanksi pidana bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran serius, seperti memproduksi atau mengedarkan barang berbahaya tanpa izin, memberikan informasi palsu, atau melakukan penipuan terhadap pelanggan.

Perlindungan represif menjadi instrumen penting untuk memulihkan hak pelanggan sekaligus menciptakan efek jera bagi pelaku usaha yang melanggar hukum.

3. Perlindungan Edukatif

Perlindungan edukatif adalah bentuk perlindungan yang dilakukan dengan memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban pelanggan, serta bertransaksi yang aman dan cerdas. Bentuk-bentuk perlindungan edukatif yaitu ³²:

a. Penyuluhan dan sosialisai oleh pemerintah

Kementrian perdagangan, BPOM, dan instansi terkait secara rutin memberikan informasi publik mengenai keamanan pangan, tips memilih produk, literasi digital, hingga peringatan terhadap produk ilegal. ³³

³² Az. Nasution, Op.cit, hlm, 54

³³ Kementrian Perdagangan RI, Modul Perlindungan Konsumen, 2020

- b. Edukasi oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

LPKSM berperan mengadvokasi pelanggan melalui seminar, pendampingan, riset independent, publikasi, serta layanan pengaduan masyarakat.³⁴

- c. Publikasi dan transparansi informasi

Melalui media massa dan digital, pemerintah maupun organisasi konsumen menyampaikan daftar produk berbahaya, penarikan produk, serta informasi yang dapat meningkatkan kewaspadaan konsumen.³⁵

Perlindungan edukatif berfungsi untuk meningkatkan kesadaran hukum masyarakat sehingga pelanggan dapat bertindak lebih kritis, selektif, dan berdaya dalam memilih barang dan/atau jasa.

C. Hak-hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Dan Konsumen

1. Hak-hak dan kewajiban konsumen

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi-materi yang mendapatkan perlindungan tersebut tidak hanya bentuk fisik, namun juga hak-haknya yang bersifat abstrak tidak hanya sekedar pada fisiknya saja. Dengan kata lain perlindungan konsumen merupakan perlindungan hukum yang diberikan demi menjaga hak-hak konsumen maupun pelanggan dan tidak memberi batasan bagi para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.³⁶

³⁴ LPKSM Indonesia, Laporan Tahunan Perlindungan Konsumen, 2022

³⁵ Ibid, hlm, 2

³⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti Op.cit, hlm, 30

Secara umumnya ada 4 (empat) hak dasar dari konsumen, yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (the right to safety)
2. Hak untuk mendapatkan informasi (the right to be informed)
3. Hak untuk memilih (the right to choose)
4. Hak untuk didengar (the right to be heard)

Empat hak ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam the internasional organization of consumer union (IOCU), dan menambahkan beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapat ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.³⁷

Langkah-langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran pelanggan harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak pokok pelanggan, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hal hal tersebut. Hak-hak pelanggan sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang no.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

³⁷ Ibid, hlm, 31

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.³⁸

Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5 yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi menjaga keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati

³⁸ Ibid, hlm, 31 dan 32

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.³⁹

Hal-hal yang telah disebutkan ialah merupakan hak-hak dan kewajiban dari seorang pelanggan.

2. Hak-hak dan kewajiban pelaku usaha

Pasal 6 Undang-undang No.8 Tahun 1999 produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa pelanggan.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian pelanggan tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.⁴⁰

Adapun dalam Pasal 7 diatur pula kewajiban-kewajiban pelaku usaha, yaitu sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

³⁹ Ibid, hlm, 41

⁴⁰ Ibid, hlm, 43 dan 44

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standarr mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menguji dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau pengantian kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberikan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Mengenai dengan kewajiban pelaku usaha yang dijelaskan dan disebutkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi pelanggan diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa beriktikad baik lebih ditekankan dalam melakukan kegiatannya bagi setiap pelaku usaha. Hal

ini dimulai dari awal hingga selesainya kegiatan tersebut, hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi pelanggan.⁴¹

Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi merupakan hak pelanggan untuk mendapatkan informasi untuk menghindari kerugian.⁴² Tidak terkecuali yang menjadi kewajiban pelaku usaha kepada pelanggan adalah memberikan ganti rugi kepada pelanggan yang mengalami kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha tersebut.

D. Tinjauan Umum Mengenai Usaha Jasa Doorsmeer

Tempat cuci kendaraan atau juga yang sering dikenal dengan istilah doorsmeer merupakan kata yang berasal awal mulanya dari Belanda “Doorsmeer” yang dikaitkan dengan istilah membersihkan. Doorsmeer merupakan tempat cuci kendaraan yang sudah tidak melakukan proses pencucian kendaraan dengan menggunakan cara tradisional, kini doorsmeer sudah menggunakan sistem cuci kendaraan lebih maju yaitu sudah menggunakan sistem cuci menggunakan hidrolis untuk membersihkan bagian bawah kendaraan yang sulit dijangkau oleh pelaku usaha jasa cuci kendaraan atau doorsmeer saat sedang melakukan proses pencucian kendaraan. Tak hanya menggunakan sistem hidrolis, kini usaha jasa cuci kendaraan

⁴¹ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, Hukum perlindungan Konsumen, Jakarta 2004, hlm., 54 dan 55

⁴² Ibid, hlm, 55

sudah menggunakan bahan-bahan untuk mencuci dengan jenis yang lebih lengkap dan beragam, tak jarang bahan yang digunakan mempunyai manfaat tersendiri bagi kendaraan yang sedang dilakukan pencucian. Seperti yang diketahui mencuci kendaraan adalah merupakan bagian dari perawatan kendaraan, selain untuk membersihkan bagian yang sulit untuk dijangkau tentulah menggunakan jasa usaha cuci kendaraan atau doorsmeer juga bertujuan untuk menjadikan kendaraan dan komponen-komponen dari bagian otomotif kendaraan tersebut menjadi lebih terjaga dan awet.⁴³

Doorsmeer merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam melakukan pencarian penghasilan dengan melakukan pencucian kendaraan, baik itu kendaraan roda dua maupun kendaraan roda empat. Sesuai dengan istilah doorsmeer yang berarti tempat cuci kendaraan, Sesuai dengan penggunaan kata doorsmeer yang berarti tempat cuci mobil, tentulah fungsi utama doorsmeer mobil adalah menjadikan mobil bersih dan bebas dari kotoran-kotoran yang menempel di mobil baik pada bagian dalam maupun bagian luar mobil. Doorsmeer juga dapat menjadikan interior mobil berbau wangi dan menyegarkan. Menjadikan pelanggan merasa lebih nyaman dalam menggunakan kendaraannya setelah melakukan pencucian kendaraan dengan menggunakan jasa usaha dari tempat cuci mobil atau disebut juga Doorsmeer. Manfaat dari mencuci mobil secara teratur dapat membantu kamu menjaga performa kinerja mobil. Partikel debu, sisa air, kotoran, minyak, dan kotoran lainnya yang bisa saja menempel dibagian luar

⁴³<https://kumparan.com/info-otomotif/pengertian-doorsmeer-dan-tips-memilih-tempat-cuci-mobil-ideal-1zWKMi8ddu8> diakses pada tanggal 29/09/2025 pada pukul 15.30 WIB

mobil akan menjadikan mobil kurang efisien dalam berkendara, maka dengan melakukan perawatan mobil yaitu salah satunya dengan rutin mencuci mobil pelanggan akan memastikan kualitas mobil yang dimiliki seorang pelanggan tersebut tetap optimal.⁴⁴

Menggunakan jasa usaha cuci kendaraan atau Doorsmeer sangat diminati oleh masyarakat di karenakan saat menggunakan jasa tersebut masyarakat dapat dengan mudah merawat kendaraan mereka dengan baik dan menyeluruh yang tidak bisa dilakukan oleh masyarakat atau pelanggan itu sendiri. Menggunakan jasa usaha Doorsmeer juga mempermudah para pelanggan yang tidak memiliki waktu luang untuk membersihkan, untuk merawat kendaraannya sendiri dikarenakan kesibukan sehari-harinya. Menggunakan jasa usaha doorsmeer juga memberikan hasil yang lebih baik jika dibandingkan dengan mencuci kendaraan tersebut masing-masing oleh pelanggan. Hal-hal seperti inilah yang membuat doorsmeer banyak diminati oleh para pelanggan.

E. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Usaha Doorsmeer

Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 telah menjelaskan dan menyebutkan apa saja yang menjadi kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Namun dalam prakteknya tidaklah jarang masih saja terjadi hal hal yang menimbulkan kerugian terhadap pelanggan. Permasalahan pelanggan selalu saja masih menjadi perbincangan di dalam masyarakat, selama

⁴⁴ <https://www.pinhom.id/pinhom-home-service/insight/doorsmeer-mobil/> diakses pada tanggal 29/09/2025 pada pukul 16.45 WIB

masih ada saja pelanggan yang dirugikan oleh pelaku usaha. Pada umumnya, pelaku usaha menyadari bahwa mereka harus menghargai hak-hak pelanggan dengan memproduksi barang dan jasa yang berkualitas dan harga yang sesuai.⁴⁵

Ada beberapa hal yang patut dicermati dalam kasus-kasus dalam hal perlindungan konsumen, dari perbuatan pelaku usaha baik hal itu disengaja atau karena kelalaian, ternyata berdampak serius dan meluas. Akibatnya, kerugian yang didapat oleh pelanggan bersifat massal. Dampak yang ditimbulkan juga bersifat seketika.⁴⁶ Kerugian pada materi atau ancaman bahaya kepada jiwa pelanggan yang disebabkan oleh tidak sempurnanya produk barang maupun jasa yang diberikan oleh pelaku usaha.

Secara tegas dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur secara tegas kewajiban pelaku usaha dalam pasal 7 UUPK yang salah satu angka dalam pasal tersebut menyebutkan kewajiban pelaku usaha mengganti kerugian yang dialami oleh pelanggan yang menggunakan barang maupun jasa dari pelaku usaha tersebut. Ketika seorang pelanggan mengalami suatu kerugian maka sudah semestinya pelaku usaha bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pelanggan.⁴⁷ Dalam hal pelanggan doorsmeer, kerugian yang sering terjadi menimbulkan kerugian sampai pada bentuk kerugian materi. Yaitu kerusakan-kerusakan yang diakibatkan oleh pelaku usaha saat sedang melakukan proses pencucian kendaraan, kerusakan tersebut menimbulkan kerugian bagi

⁴⁵ Janus Sidabalok, Loc.cit, hlm 98

⁴⁶ Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Jakarta: Diadit Media 2022, hlm, 66

⁴⁷ Ibid, hlm, 66

pelanggan dalam bentuk materi. Dalam hal ini pelaku usaha haruslah melakukan pertanggung jawaban kepada pelanggan yang dirugikan.⁴⁸

Proses tanggung jawab tersebut merupakan proses atau bagian dari kewajiban yang bersifat mengikat kegiatan mereka dalam berusaha. Dasar dari pembebanan tanggung jawab pelaku usaha kepada pelanggannya adalah dikarenakan adanya negligence atau suatu perilaku yang tidak sesuai dengan kelakuan yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang dan juga dengan adanya duty of care atau kewajiban untuk memelihara kepentingan orang lain. Prinsip pertanggung jawaban mutlak hal ini tidak mempersoalkan lagi mengenai ada atau tidak adanya kesalahan, tetapi pelaku usaha haruslah langsung bertanggung jawab atas kerugian pelanggan yang ditimbulkan oleh produk baik dalam bentuk barang atau jasa yang cacat.⁴⁹

Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menyebutkan dan menyatakan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi 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 yang setara

⁴⁸ Abuyazid, Bustomi, “ Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen “ , Makalah, hlm, 160., tanpa tahun.

⁴⁹ Ibid, hlm, 161.

nilainya, atau memberikan perawatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan dari peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pemberian ganti kerugian ini dilakukan atau dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi dilakukan.
4. Pemberian ganti kerugian sebagaimana yang dimaksud pada ayat (18) dan ayat (2) tidaklah menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan pada ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan bagian dari kesalahan konsumen.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas yang meliputi perlindungan terhadap pelanggan barang dan jasa, yang berawal dari sejak tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan atau jasa hingga kepada nantinya akibat-akibat dari pemakaian barang dan atau jasa tersebut. Cakupan tersebut terbagi kedalam dua aspek, yaitu adalah :⁵⁰

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan-ketentuan dalam Undang-undang. Dalam hal ini konsumen mestinya mendapatkan penggantian jika produk baik itu barang atau jasa yang tidak sesuai.
2. Perlindungan kepada konsumen terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam berbagai bentuk.⁵¹

⁵⁰ Ibid, hlm, 162

⁵¹ Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm, 18

Pelaku usaha pada usaha jasa cuci kendaraan atau doorsmeer melakukan tanggung jawab dan memberikan ganti kerugian sesuai dengan nilai kerugian yang dilihat dan dinilai dari kerugian apa yang dialami oleh pelanggan pengguna jasa usaha cuci kendaraan. Pelaku usaha akan melakukan yang sebagaimana telah disebutkan dan dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁵²



⁵² Ibid, hlm, 20

BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN PADA JASA USAHA DOORSMEER DI KOTA BANDA ACEH

A. Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Pada Usaha Jasa Doorsmeer Saat Mengalami Kerugian

Dalam Pasal 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah menyebutkan bahwa pelanggan adalah merupakan setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia didalam masyarakat, baik itu adalah untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, maupun kepentingan orang lain dan tidak untuk diperdagangkan. Perlindungan hukum terhadap pelanggan merupakan bagian dari perlindungan konsumen yang diatur dalam sistem hukum nasional.⁵³ Dalam hubungan hukum antara pelanggan dan pelaku usaha Doorsmeer, terdapat perikatan jasa yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Pelanggan sebagai konsumen berhak memperoleh pelayanan aman, nyaman, dan tidak menimbulkan kerugian, sedangkan pelaku usaha berkewajiban memberikan jasa sesuai dengan standar yang layak dan bertanggung jawab atas akibat yang ditimbulkan dari jasa tersebut.⁵⁴

Jasa usaha doorsmeer ini adalah usaha yang disediakan oleh seorang pelaku usaha yang mana usaha ini bergerak di bidang pemeliharaan kebersihan dan pencucian kendaraan. Kegiatan usaha ini dilakukan secara individu atau bahkan secara kelompok, dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan dari jasa-jasa yang

⁵³ Mainita, Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, wawancara Pada 15 Maret 2026

⁵⁴ Fatmawati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara Pada 13 Januari 2026

diberikan dan disediakan pada usaha doorsmeer tersebut. Usaha jasa doorsmeer ini menjadi salah satu alternatif solusi sangat diminati oleh kebanyakan masyarakat terutama mereka yang aktif berkerja dan yang memiliki aktivitas yang padat dan sibuk. Usaha jasa doorsmeer ini juga memberikan banyak manfaat kepada masyarakat pengguna jasa ini yang sulit maupun tidak memiliki waktu untuk mencuci kendaraan mereka sendiri yang disebabkan oleh alasan-alasan lainnya.⁵⁵

Usaha jasa doorsmeer memberikan pelayanan jasa pada jenis pencucian kendaraan apa saja, pada jenis kendaraan roda empat dikenakan tarif cuci yang nilainya berbeda-beda pada setiap jenis kendaraan. Tarif cuci tersebut ditawarkan mulai dari Rp. 55.000,-, Rp.65.000,-, sampai dengan Rp.80.000,- per kendaraan tergantung dengan jenis kendaraan apa yang dicuci. Kendaraan yang dicuci per harinya berjumlah rata-rata 15 sampai 25 kendaraan pada hari biasa. Namun, pada hari-hari tertentu seperti menjelang Hari Raya Idul Fitri atau Hari Raya Idul Adha, jumlah kendaraan yang dicuci bisa sampai berjumlah 40 sampai 50 kendaraan.⁵⁶ Bahan yang digunakan pada setiap proses pencucian kendaraan, pihak pelaku usaha jasa doorsmeer biasanya menggunakan bahan khusus dan shampo yang berkualitas nomor satu dan yang berkualitas premium. Tetapi tak jarang juga ada pelanggan yang membawa shampo milik pribadi yang kemudian diberikan kepada pihak doorsmeer untuk digunakan pada saat mencuci kendaraan milik pelanggan tersebut.⁵⁷ Hal ini juga sama dan dibenarkan oleh 2 (dua) doorsmeer yang lain yaitu

⁵⁵ Radifan Ramadhan, Pelanggan pada usaha Doorsmeer, wawancara pada 13 Januari 2026

⁵⁶ Said Aidil Ariyansyah, Pemilik Doorsmeer DAHA 77, wawancara pada 12 Januari 2026

⁵⁷ Rabbil Karim, Pemilik Doorsmeer M82 CARWASH & Detailing, wawancara pada 14 Januari 2026

oleh bapak Said Aidil Ariyanyah pemilik dari DAHA 77 doorsmeer dan Ibu Anggita Surya pengelola doorsmeer Q yang berada di wilayah Kota Banda Aceh.

Di Kota Banda Aceh masyarakat banyak yang lebih memilih untuk mencuci kendaraan mereka terutama kendaraan roda 4 (empat) menggunakan jasa dari usaha doorsmeer, di karenakan oleh pelanggan mendapat hasil akhir yang lebih baik dan lebih bersih dibandingkan dengan hasil saat mencuci kendaraan dengan cara mandiri. Kesibukan masyarakat yang aktif bekerja juga menjadi alasan banyak masyarakat lebih memilih menggunakan jasa yang disediakan oleh usaha doorsmeer. Selain menghemat waktu, para pelanggan pada usaha jasa doorsmeer juga mengharapkan hasil akhir yang baik bagi kendaraan mereka. Hasil yang diharapkan sesuai dengan nilai yang mereka bayarkan kepada pelaku usaha jasa doorsmeer tersebut.⁵⁸

Banyaknya berkembang usaha jasa doorsmeer di Kota Banda Aceh memudahkan masyarakat untuk menemukan tempat yang sesuai dengan keinginanya untuk mencuci kendaraan dengan beberapa pilihan tempat cuci kendaraan. Namun banyaknya usaha doorsmeer di Kota Banda Aceh juga tidak membenarkan bahwa usaha jasa doorsmeer sudah berjalan dengan baik tanpa adanya kekurangan dan hal-hal yang melanggar hak-hak pelanggan usaha doorsmeer. Pertumbuhan usaha doorsmeer yang semakin banyak namun disayang karena tidak diikuti dengan peningkatan kualitas pada pelayanan terutama pada kepuasan dan kenyamanan pelanggan. Banyak kekurangan dan kesilapan bahkan hingga terjadinya masalah

⁵⁸ Emir Habibi, Pelanggan pada usaha Doorsmeer, wawancara pada 14 Januari 2026

pada usaha doorsmeer yang ada di wilayah kota banda aceh yang menimbulkan kerugian bagi pelanggan jasa tersebut.

Pelaksanaan kegiatan usaha jasa doorsmeer nantinya akan menimbulkan hubungan perjanjian antara pihak pelaku usaha doorsmeer dan juga pelanggan, hubungan saling membutuhkan antara satu dengan yang lain. Dimana setiap pemilik doorsmeer akan menawarkan jasanya, sedangkan pelanggan akan memanfaatkan jasa yang disediakan oleh usaha doorsmeer dan nantinya pelanggan akan melakukan pembayaran sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan oleh pihak pelaku usaha doorsmeer yang sesuai dengan jenis jasa dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak saat sebelum melakukan proses pencucian kendaraan.

Pada kenyataannya, kerugian yang dialami pelanggan dalam usaha jasa doorsmeer dapat berupa kerusakan kendaraan, seperti cat yang tergores, bagian kendaraan yang rusak akibat kelalaian dari pekerja, hingga kehilangan barang yang berada dalam kendaraan. Kerugian tersebut pada umumnya terjadi diakibatkan oleh kelalaian (negligence) pelaku usaha atau pekerjanya dalam menjalankan kegiatan usaha. Dalam kondisi demikian, pelanggan berhak memperoleh perlindungan hukum dan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pelanggan.⁵⁹

Pada prakteknya pelaku usaha menetapkan aturan yang berbeda-beda antara satu doorsmeer dengan doorsmeer-doorsmeer lainnya. Aturan ini ditetapkan oleh setiap pihak doorsmeer agar setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pihak doorsmeer dan merasakan pelayanan yang nyaman saat menggunakan

⁵⁹ Anggita Surya, Pengelola Doorsmeer Q, wawancara pada 13 Januari 2026

jasa-jasa dari doorsmeer tersebut.⁶⁰ Di Kota Banda Aceh usaha jasa doorsmeer tidak melakukan perjanjian atau kontrak jasa secara tertulis, tetapi pelaku usaha dan pelanggan hanya melakukan perjanjian dalam bentuk lisan. Sebenarnya hal seperti ini memiliki dampak yang buruk jika kedepannya terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, maka akan sulit bagi pelanggan untuk melakukan pengaduan kehilangan atau pengaduan apa saja dan mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pelanggan. Hal seperti ini tentunya nanti akan membuat kerugian bagi setiap pelanggan yang menggunakan jasa cuci kendaraan pada doorsmeer.⁶¹

Perlindungan konsumen bertujuan memberikan perlindungan hukum kepada pelanggan yang merasa telah dirugikan oleh pelaku usaha ketika sedang menggunakan jasa milik pelaku usaha tersebut. Dalam pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha, telah menyebutkan dan menjelaskan bahwasanya setiap pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, atas pencemaran, dan/atau kerugian pelanggan akibat dari mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, ganti rugi yang disebutkan dalam pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen 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.

⁶⁰ Said Aidil Ariyansyah, Pemilik Doorsmeer DAHA 77, wawancara pada 13 Januari 2026

⁶¹ Fitri Nurdia, Pelanggan pada usaha Doorsmeer, wawancara pada 13 Januari 2026

Ganti rugi pada pelanggan yang mengalami kerugian yang terjadi di doorsmeer di Kota Banda Aceh masing belum terlaksana secara baik, memang benar bahwa pihak doorsmeer akan memberikan ganti kerugian penuh kepada pelanggan yaitu dapat berupa bentuk memberikan uang atau sesuai dengan kesepakatan pihak pelaku usaha dan pelanggan yang dirugikan tersebut. Namun hal ini berlaku apabila pelanggan tersebut melakukan pengaduan dan memeriksa kondisi kendaraannya pada saat kendaraan masih dalam lingkungan perkarangan doorsmeer tersebut, bukan pengaduan pada saat kendaraan sudah dibawa pergi dari doorsmeer tersebut, lalu kembali lagi untuk melakukan pengaduan.⁶² Hal seperti ini tentu membuat pelanggan merasa tidak puas dan kecewa dikarenakan bisa saja pelanggan tidak menyadari kerusakan atau kehilangan pada saat masih berada dalam lingkungan usaha doorsmeer tersebut.⁶³ Pihak pelaku usaha cuci kendaraan atau doorsmeer tidak akan melakukan atau tidak akan mengganti kerugian apabila pengaduan pada kendaraan yang mereka cuci telah berada diluar perkarangan doorsmeer. Walaupun telah ada peraturan tertulis yang berlaku, tetap saja hal ini memberatkan pihak konsumen pada peraturan yang telah ditetapkan pihak pelaku usaha tersebut pada usaha cuci kendaraan atau doorsmeer miliknya.⁶⁴

Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa dalam proses melakukan penawaran barang atau jasa yang ditujukan untuk perdagangan, maka pelaku usaha dilarang untuk membuat klausula baku pada

⁶² Anggita Surya, pengelola Doorsmeer Q, wawancara pada 13 Januari 2026

⁶³ Noerdin, Pelanggan pada usaha Doorsmeer, wawancara pada 13 Januari 2026

⁶⁴ Anggita Surya, Pengelola Doorsmeer Q, wawancara pada 13 Januari 2026.

setiap dokumen atau perjanjian, hal ini sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang adalah :

- 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 secara 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 secara 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.

Usaha doorsmeer yang ada di Kota Banda Aceh banyak yang masih belum mempunyai standar-standar tetap terhadap pelayanan pada pelanggan, hingga di

khawatirkan hak-hak pelanggan akan banyak yang terabaikan. Pada prakteknya sejauh ini banyak doorsmeer yang tidak memiliki aturan-aturan yang jelas dan tertulis yang mengatur mengenai kesepakatan antara pihak penyedia jasa atau pihak dari doorsmeer dengan pelanggannya.⁶⁵ Pihak doorsmeer sudah seharusnya tidak hanya menjamin keamanan kendaraan pelanggan yang sedang menggunakan jasa dari doorsmeer saja, tetapi juga haruslah menjamin juga keselamatan, kenyamanan, dan hak seorang pelanggan mendapatkan informasi yang jelas. Adanya beberapa aduan dan laporan dari pelanggan-pelanggan terkait keluhan-keluhan yang dirasakan oleh para pelanggan saat menggunakan jasa dari usaha doorsmeer yang merupakan bentuk dari kelalaian pekerja pada usaha jasa doorsmeer.⁶⁶ Seperti halnya jika terjadi kehilangan barang-barang yang pernah disebutkan, seharusnya pada kasus kehilangan seperti ini ada aturan yang sudah tertulis bahwa kehilangan selama pencucian kendaraan, termasuk kehilangan barang didalam kendaraan akan dijelaskan sebagai tanggung jawab penyedia jasa atau pelanggan. Sehingga nantinya ketika terjadi kejadian seperti yang dimaksud tidaklah lagi menimbulkan perdebatan antara pihak pelaku usaha penyedia jasa cuci kendaraan atau doorsmeer dengan pelanggan.⁶⁷

Pelaku usaha dalam setiap melakukan kegiatan usaha miliknya tentu saja harus wajib untuk memiliki tanggung jawab kepada setiap pelanggannya sewaktu menggunakan jasa yang disediakan oleh usaha miliknya tersebut dan terjadi kerugian yang ditimbulkan oleh penggunaan barang dan/atau jasa dari produknya.

⁶⁵ Jetsriandi, Pelanggan pada usaha doorsmeer, wawancara pada 14 Januari 2026

⁶⁶ Rabbil Karim, Pemilik Doorsmeer M82 CARWASH & Detailing, wawancara pada 14 Januari 2026

⁶⁷ Fatmawati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara pada 13 Januari 2026

Prinsi-prinsip tanggung jawab yang dikenal dalam hukum, menurut Shidarta dikelompokkan menjadi lima macam, adalah sebagai berikut :

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Pada pokok prinsipnya menyatakan bahwa sesorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang telah dilakukannya. Dalam hukum perdata, diatur dalam pasal 1365 KUHPerdata, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok agar seseorang dapat dimintakan pertanggung jawaban dengan dasar prinsip ini, yaitu:

- a. Adanya kesalahan
- b. Adanya unsur kesalahan
- c. Adanya kerugian yang diderita
- d. Adanya hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab.

Berdasarkan prinsip ini, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Prinsip ini memuat sistem beban pembuktian terbalik yaitu pembuktian ada pada si tergugat.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab.

Prinsip ini berlawanan dengan prinsip praduga yang selalu bertanggung jawab, dan hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk pelaku usaha, khususnya produsen barang yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.

Prinsip ini memberikan peluang bagi pelaku usaha untuk mencantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang diterapkan secara sepiihak oleh pelaku usaha.

Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut, pihak pelaku usaha dan pihak pelanggan terlindungi karena memberikan beban kepada setiap-setiap pihak secara proporsional, yaitu pelanggan harus membuktikan adanya kerugian yang dialaminya akibat dari menggunakan produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha, sedangkan pembuktian ada atau tidaknya telah terjadi kesalahan yang disebabkan oleh pelaku usaha yang menyebabkan kerugian pada pelanggan dibebankan kepada pelaku usaha. Meskipun sudah ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur hak dan kewajiban konsumen, serta telah memberikan perlindungan hukum kepada pelanggan, masih ada juga pelanggan yang cenderung pasif. Para pelanggan masih banyak yang belum menyadari hak-hak mereka, sedangkan para pelaku usaha juga belum sepenuhnya memenuhi kewajiban mereka. Maka hal inilah yang cenderung mendorong terjadinya pelanggaran pada hak-hak setiap pelanggan, dan pelaku usaha tidak mendapatkan sanksi hukum yang mengikat. Maka dari itu juga sebagai pihak yang berwenang, pemerintah haruslah menegakkan hukum perlindungan konsumen harus terus bersifat proaktif dalam melindungi setiap hak-hak pada pelanggan.

Pada usaha jasa *doorsmeer*, pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan atau kerugian yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan produk yang dihasilkan oleh pihak pelaku usaha.

Tanggung jawab tersebut dilakukan oleh pelaku usaha doorsmeer di Kota Banda Aceh timbul karena adanya hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan pelanggannya sesuai dengan sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bab VI.⁶⁸

Ganti kerugian ini dimaksudkan untuk mengalihkan keadaan yang telah menjadi rusak tidak sesuai atau tidak seimbang akibat adanya penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi harapan dari pelanggan. Dapat berupa kerugian materi maupun kerugian immateril yaitu kepuasan dan kenyamanan pelanggan. Jika terjadi persengketaan atau permasalahan antara pelanggan dan pelaku usaha untuk merealisasikan hak ini dapat diselesaikan secara damai diluar pengadilan maupun yang diselesaikan melalui proses pengadilan.⁶⁹

Undang-Undang perlindungan Konsumen telah mengatur segala hal mengenai sanksi-sanksi yang harus diterima oleh pelaku usaha yang tidak mengindahkan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Sanksi yang diberikan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang tertulis dalam Pasal 60 sampai dengan Pasal 63 dapat berupa sanksi administratif, sanksi pidana pokok, serta tambahan berupa perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan kerugian konsumen, kewajiban penarikan barang dari peredaran, atau pencabutan izin usaha.⁷⁰

⁶⁸ Mainita, Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, wawancara pada 15 Maret 2026

⁶⁹ Fatmawati, Ketua Yayasan perlindungan konsumen aceh, wawancara pada 13 januari 2026

⁷⁰ Mainita, Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, wawancara pada 15 Maret 2026

B. Faktor Penyebab Hak-Hak Pelanggan Pada Usaha Doorsmeer Belum Terlindungin

Di Indonesia terutama di Kota Banda Aceh usaha dalam bidang memberikan jasa cuci kendaraan atau sering disebut dengan istilah doorsmeer cukup banyak berkembang dan hampir disetiap sudut Kota Banda Aceh usaha ini dapat dengan mudah ditemukan. Usaha yang bergerak dalam hal memberikan jasa pencucian pada kendaran dan menghasilkan upah dari melakukan jasa tersebut haruslah memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggan yang menggunakan jasa yang usaha mereka sediakan. Usaha jasa doorsmeer ini menjadi alternatif solusi bagi banyaknya masyarakat Kota Banda Aceh untuk mencuci kendaraan mereka agar mendapatkan hasil yang baik dan tentu saja dapat mempermudah pekerjaan dari setiap pelanggan.⁷¹

Pada dasarnya setiap pelanggan yang melakukan pencucian kendaraan pada usaha jasa doorsmeer tidak hanya dikarenakan alasan tidak mempunyai waktu yang luang untuk mencuci kendaraan milik mereka pribadi dengan cara mandiri, namun para pelanggan ini juga menginginkan hasil yang bersih dengan menyeluruh sampai pada tempat yang sulit dijangkau misalnya, bagian bawah kendaraan yang membutuhkan alat yang disebut Hidrolik untuk mengangkat kendaraan para pelanggan agar dapat dilakukan pencucian bagian bawah kendaraan yang biasanya menjadi bagian sangat kotor dibandingkan dengan bagian-bagian lain kendaraan pelanggan.⁷²

⁷¹ Fitri Nurdia, Pelanggan pada usaha doorsmeer, wawancara pada 13 Januari 2026

⁷² Emir Habibi, Pelanggan pada usaha doorsmeer, wawancara pada 14 Januari 2026

Dalam prakteknya tidak jarang usaha jasa doorsmeer menerima aduan dari pelanggan yang menggunakan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha doorsmeer. Aduan-aduan yang diterima tidak hanya mengenai komplain persoalan kendaraan yang kurang bersih saat setelah dicuci, tetapi ada juga pengaduan mengenai kerusakan pada body kendaraan atau cacat pada kendaraan pelanggan yang terjadi selama proses pencucian berlangsung. Tak jarang juga terkadang ada aduan mengenai kehilangan barang-barang yang ada dalam kendaraan seperti payung, flashdisk, dongkrak dan barang-barang lainnya.⁷³ Aduan-aduan seperti ini juga sama terjadi pada 2 doorsmeer lainnya. Hal ini tentu menimbulkan kerugian pada pelanggan yang mengalami hal tersebut. Kelalaian pekerja atau kurangnya rasa tanggung jawab para pekerja doorsmeer menjadi alasan dan faktor utama hal-hal yang merugikan tersebut bisa terjadi.

Usaha jasa doorsmeer bisa menghadapi berbagai permasalahan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa dari usaha doorsmeer. Mencuci kendaraan juga harus memiliki keahlian agar mendapatkan hasil akhir yang baik. Saat pekerja doorsmeer yang bekerja tidak serius maka akan mengakibatkan kerugian pada pelanggan, seperti halnya yang terjadi pada Bapak Noerdin yang mengalami kerugian ketika sedang mencuci kendaraannya pada salah satu doorsmeer di wilayah Kota Banda Aceh, pekerja yang mencuci kendaraan menyebabkan cacat pada body kendaraan akibat posisi kendaraan tidak tepat saat kendaraan akan dinaikkan ke hidrolik.⁷⁴ Hal ini dikarenakan kurangnya keahlian

⁷³ Rabbil Karim, pemilik doorsmeer M82 CARWASH & Detailing, wawancara pada 14 Januari 2026

⁷⁴ Noerdin, Pelanggan pada usaha doorsmeer, wawancara pada 13 Januari 2026

yang dimiliki oleh pekerja doorsmeer yang dapat menimbulkan kerugian pada pelanggan. Pelaku usaha yang tidak terlalu memperhatikan para pekerja yang ada pada usaha jasa doorsmeer nantinya akan mengakibatkan kemungkinan terjadinya kerusakan semakin besar, oleh karena itu kesadaran pelaku usaha untuk memberikan pembelajaran kepada para pekerjanya adalah hal yang wajib dilakukan oleh setiap pelaku usaha pemilik usaha jasa doorsmeer.

Kurangnya pemahaman dan juga pengalaman dari pekerja pada usaha doorsmeer bisa menyebabkan kesalahan dalam proses pencucian. Penggunaan deterjen atau alat pencuci yang tidak cocok untuk beberapa jenis cat atau material kendaraan dapat menyebabkan kerusakan dan kerugian. Ketika pekerja tidak memahami bagaimana cara menggunakan alat cuci dengan tekanan yang tinggi, maka dapat menyebabkan kerusakan pada cat kendaraan tersebut dan bagian-bagian yang sensitif lainnya pada kendaraan tersebut.⁷⁵

Pelaku usaha juga harus memperhatikan peralatan-peralatan yang digunakan untuk mencuci kendaraan. Kurangnya perawatan dan pemeliharaan yang baik kepada alat-alat yang digunakan untuk mencuci kendaraan dapat mengurangi kegunaan dan fungsi dari alat-alat tersebut. Sikat-sikat cuci yang tidak dibersihkan dan diganti akan menyebabkan sikat tersebut menjadi kasar dan terkumpul banyak kotoran dan batu-batu kecil yang dapat menggores permukaan kendaraan saat digunakan dan menyebabkan kerugian pada pelanggan pemilik dari kendaraan tersebut.

⁷⁵ Fatmawati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara pada 13 Januari 2026

Faktor lain yang dapat mempengaruhi terjadinya hal-hal yang merugikan pelanggan pada usaha jasa doorsmeer yang lainnya juga dikarenakan kurangnya transparansi antara pelaku usaha dengan pelanggan mengenai hal-hal yang pada dasarnya setiap pelanggan harus mengetahui hal tersebut. Pelanggan tidak diberikan informasi yang jelas mengenai jenis layanan yang disediakan oleh pelaku usaha dan yang akan diterima oleh pelanggan hanya informasi mengenai biaya dari jasa saja, terkait informasi lainnya sering sekali pelanggan tidak mendapatkan informasi tersebut, dan hal ini menyebabkan pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang tidak transparansi yang pada sewaktu-waktu akan menyebabkan kerugian pada pelanggan itu sendiri.⁷⁶

Pada usaha jasa doorsmeer terkadang masih terjadi ketidakjelasan mengenai tarif tetap atau tarif pasti yang harus dibayarkan oleh pelanggan kepada pihak pelaku usaha. Ketidakjelasan mengenai jenis layanan yang akan dilakukan juga sering terjadi hingga nantinya antara jenis pelayanan dan tarifnya tidak masuk akal. Jika pelaku usaha tidak memberikan informasi mengenai tarif dan jenis pelayanan atau bahkan mengenai tarif-tarif tambahan atau resiko potensial, maka nantinya pelanggan akan merasa dirugikan dengan tagihan akhir yang berjumlah besar dan lebih tinggi dari perkiraan.

Informasi yang harus diterima pelanggan tidak hanya saat kendaraan akan dilakukan pencucian, namun pada saat setelah dilakukan pencucian dan ternyata ada hal yang ganjal dirasakan oleh pelanggan dan mengajukan pertanyaan kepada pelaku usaha doorsmeer, maka haruslah pihak pelaku usaha doorsmeer

⁷⁶ Noerdin, Pelanggan pada usaha doorsmeer, wawancara pada 13 Januari 2026

memberikan informasi yang akurat tentang apa yang terjadi dan mengapa hal tersebut bisa terjadi kepada pelanggan, dikarenakan hal tersebut juga merupakan kewajiban seorang pelaku usaha.

Pada usaha jasa doorsmeer masih belum banyak yang memiliki peraturan yang tetap dan ketat pada usahanya. Pada tingkat keamanan yang belum sepenuhnya dapat dikatakan aman dari kemungkinan terjadinya kehilangan barang-barang milik pelanggan yang sedang mencuci kendaraan. Walaupun terkadang barang yang hilang tidak bernilai tinggi, namun hal ini tetap merugikan pelanggan dan tidak dapat selalu dianggap remeh.⁷⁷ Tidak benar apabila dibiarkan terjadi tanpa adanya tindakan tegas terhadap keamanan doorsmeer yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Faktor yang sering menyebabkan kurangnya kebersihan pada hasil akhir adalah ketika usaha doorsmeer yang menerima terlalu banyak kendaraan dalam seharinya tanpa adanya pekerja yang cukup. Sehingga menyebabkan pekerja akan melakukan pencucian kendaraan dengan waktu yang cepat tanpa memperhatikan kebersihan pada setiap kendaraan. Hal seperti ini sering terjadi pada hari-hari menjelang memperingati hari raya Idul Fitri maupun Idul Adha.⁷⁸ Jumlah kendaraan yang banyak menyebabkan tidak terkontrolnya para pekerja untuk fokus pada satu kendaraan yang sedang dalam tanggung jawabnya untuk dilakukan pencucian secara sempurna.

⁷⁷ Radifan Ramadhan, Pelanggan pada usaha doorsmeer, wawancara pada 13 Januari 2026

⁷⁸ Emir Habibi, pelanggan pada usaha doorsmeer, wawancara pada 14 Januari 2026

Penggunaan alat dan bahan juga semestinya pelaku usaha menggunakan bahan yang terbaik untuk mencuci kendaraan dan tidak lupa juga menggunakan alat-alat yang aman digunakan untuk kendaraan milik pelanggan. Penggunaan pengkilat untuk ban kendaraan yang baik dan tidak berlebihan, penggunaan kain lap untuk body kendaraan harusnya kain yang lembut dan tidak kasar, karena saat menggunakan kain yang kasar bisa saja menimbulkan lecet pada body kendaraan tersebut dan tentu saja hal ini merugikan pelanggan. Hal seperti kain lap memang terdengar tidak terlalu penting, akan tetapi harusnya setiap pelaku usaha haruslah sadar bahwa setiap alat dan bahan yang digunakan sudah aman untuk kendaraan yang sedang dilakukan pencucian.⁷⁹

Kurangnya jaminan atau garansi atas layanan yang disediakan oleh pihak pelaku usaha jasa doorsmeer juga dapat menyebabkan timbulnya kerugian pada pelanggan. Tanpa adanya jaminan yang menjamin, pelanggan akan merasa ragu untuk mengembalikan kendaraan saat baru menyadari bahwa telah terjadi masalah pada kendaraannya selama proses cuci kendaraan masih berlangsung tadinya. Namun, pelanggan menyadari hal tersebut saat pencucian sudah selesai dan kendaraan sudah sempat pergi dari doorsmeer tersebut. Pada saat kembali pihak dari doorsmeer tidak lagi akan bertanggung jawab dengan apa yang terjadi pada kendaraan milik pelanggan dikarenakannya kendaraan sudah tidak berada dalam lingkungan perkarangan doorsmeer. Akibatnya pelanggan yang tadinya sudah membayar biaya dari penggunaan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha sesuai dengan tarifnya, kini harus dengan terpaksa membayar lagi uang untuk perbaikan

⁷⁹ Jetsriandi, Pelanggan pada usaha doorsmeer, wawancara pada 14 Januari 2026

kendaraan miliknya yang seharusnya menjadi tanggung jawab pihak pelaku usaha selaku penyedia jasa. Tentu saja hal ini menyebabkan kerugian secara materi kepada pelanggan pemilik kendaraan tersebut.⁸⁰ Hal semacam ini juga sangatlah memberikan pengalaman yang tidak baik bagi pelanggan, menyebabkan kerugian secara immateril kepada pelanggan yaitu rasa kecewa terhadap pelayan dan juga kepada respon bagaimana pelaku usaha menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Pengawasan pemerintah dan pihak berwenang sangatlah perlu demi menjaga hak-hak para pelanggan dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dalam melakukan usahanya. Kurangnya regulasi dan pengawasan dari pihak-pihak yang berwajib dan berwenang dapat menjadi faktor terjadinya kerugian pada pelanggan saat menggunakan jasa dari usaha jasa doorsmeer. Tanpa adanya kontrol yang memadai, praktik-praktik yang tidak etis seperti penipuan harga, penggunaan bahan yang tidak berkualitas, atau pelayanan yang kurang memuaskan dapat terus menerus terjadi dan berlanjut tanpa adanya hambatan, dan tentu saja hal ini amat sangat merugikan pelanggan secara luas.⁸¹

Banyak juga faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi suatu pelanggaran pada perlindungan konsumen yang dapat menimbulkan kerugian. Kerugian yang dialami dan dirasakan oleh pelanggan tidak hanya berbentuk kerugian materi yang memiliki nilai yang harus dibayarkan oleh pihak pelaku usaha jasa doorsmeer untuk mengganti kerugian yang diterima oleh pelanggan. kerugian yang dirasakan oleh pelanggan juga dapat berbentuk immateril yaitu kurangnya

⁸⁰ Emir Habibi, Pelanggan pada usaha doorsmeer, wawancara pada 14 Januari 2026

⁸¹ Mainita, Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, wawancara pada 15 Maret 2026

kepuasaan saat sedang menggunakan jasa yang disediakan oleh usaha doorsmeer.⁸² Faktor yang dapat menimbulkan kerugian ini sudah semestinya tidak dibiarkan oleh para pelaku usaha, dikarenakan faktor tersebut juga berpengaruh pada kualitas dan penilaian pelanggan pada usaha jasa doorsmeer miliknya.

Tabel 1
Data Keluhan/Pengaduan Pengguna Jasa
Pada Usaha Doorsmeer (Mobil) Di Kota Banda Aceh

No	Tahun	Kasus	Cucian Kurang Bersih	Kerusakan Body Kendaraan	Terlambat Selesai	Kehilangan Barang
1	2024	7	3	1	3	-
2	2025	6	2	1	3	-
3	2026	7	2	1	1	1

Sumber : Penelitian Pada Usaha Jasa Doorsmeer Di Kota Banda Aceh⁸³

C. Upaya Pelaku Usaha Jasa Doorsmeer Untuk Menyelesaikan Perselisihan Hak-Hak Pelanggan Pada Jasa Usaha Doorsmeer

Jasa usaha doorsmeer berkembang sangat banyak di wilayah Kota Banda Aceh, namun tidaklah menjadikan usaha ini terhindar dari kekurangan-kekurangan dalam prosesnya. Tidak jarang usaha ini menyebabkan kerugian dalam berbagai bentuknya pada pelanggan pengguna jasa usaha doorsmeer. Kerugian yang dialami tersebut mulai dari bentuk kerugian kecil hingga kerugian yang besar pernah terjadi pada usaha cuci kendaraan. Pelaku usaha perlu melakukan tindakan dan upaya-upaya yang tepat untuk menghindari hal-hal yang merugikan tersebut terjadi pada usaha milik pelaku usaha tersebut.

Pelaku usaha jasa doorsmeer memiliki tanggung jawab yang besar dalam menjaga hak-hak pengguna jasa atau pelanggan yang menggunakan jasa yang

⁸² Fitri Nurdia, Pelanggan pada usaha doorsmeer, wawancara pada 13 Januari 2026

⁸³ Penelitian pada usaha jasa doorsmeer di kota banda aceh, pada 13/01/2026.

disediakan oleh usaha miliknya. Setiap pelaku usaha haruslah memiliki upaya-upaya yang harus dilakukan demi menjaga agar hak-hak setiap pelanggan terpenuhi dengan baik, dan tidak adanya hak-hak yang diabaikan.

Ada dua upaya penyelesaian yang dapat dilakukan dan ditempuh oleh pelaku usaha jasa doorsmeer dan pelanggan untuk menyelesaikan perselisihan hak-hak yang terjadi, yaitu upaya penyelesaian melalui proses musyawarah (non litigasi) dan juga upaya penyelesaian melalui jalur litigasi.⁸⁴

1. Penyelesaian Perselisihan Secara Musyawarah (Non-Litigasi)

Penyelesaian perselisihan antara pelanggan dengan pelaku usaha jasa doorsmeer pada dasarnya dapat terlebih dahulu dilakukan melalui musyawarah atau penyelesaian secara kekeluargaan. Penyelesaian ini merupakan Langkah awal yang dapat ditempuh apabila pelanggan mengalami kerugian setelah menggunakan jasa doorsmeer, seperti kendaraan yang mengalami kerugian kerusakan, kehilangan barang yang terdapat didalam kendaraan milik pelanggan, mengalami kerusakan pada bagian kendaraan atau pada perlengkapan kendaraan, maupun kerugian lainnya yang diakibatkan oleh kelalaian dari pelaku usaha atau dari pekerja dari usaha doorsmeer.⁸⁵ Pelanggan dapat menyampaikan keluhan secara langsung kepada pelaku usaha dengan menjelaskan bentuk kerugian yang dialami serta meminta pertanggung jawaban atas kerugian yang dialami oleh tersebut.⁸⁶

⁸⁴ Mainita, Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, wawancara pada 15 Maret 2026

⁸⁵ Fatmawati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara pada 13 Januari 2026

⁸⁶ Said Aidil Ariyansyah, Pemilik Doorsmeer DAHA 77, Wawancara Pada 12 Januari 2026

Pelaku usaha haruslah memberikan garansi atas hasil yang mereka lakukan paling lama setidaknya 1x24 jam setelah proses pencucian kendaraan telah selesai dilakukan, sehingga jika terjadi masalah atau kerusakan, pelanggan dapat meminta pertanggung jawaban kepada pihak pelaku usaha selama hal tersebut dapat dibuktikan oleh pelanggan bahwa memang kerusakan yang terjadi disebabkan oleh kelalaian dan kesalahan dari pihak pelaku usaha. Agar selanjutnya pelaku usaha dapat memberikan ganti kerugian yang sesuai dengan kerugian pelanggan tersebut.⁸⁷ Selanjutnya, pelaku usaha *doorsmeer* perlu menerima dan menanggapi dengan baik dan terbuka setiap keluhan tersebut dengan melakukan pemeriksaan terhadap kendaraan milik pelanggan, menelusuri proses pelayanan yang telah dilakukan, serta mencari tahu apakah kerugian tersebut benar-benar berkaitan dengan tindakan atau kelalaian dari pihak pekerja maupun pelaku usaha jasa *doorsmeer*.⁸⁸

Apabila berdasarkan pemeriksaan diketahui bahwa kerugian yang dialami pelanggan memang benar disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pelaku usaha maupun pekerjanya, maka pelaku usaha haruslah menunjukkan itikad baik dengan memberikan penyelesaian yang layak kepada pelanggan. Bentuk penyelesaian dapat berupa perbaikan kendaraan yang mengalami kerusakan, penggantian biaya perbaikan, penggantian komponen kendaraan yang mengalami kerusakan, pengembalian biaya jasa, atau pemberian kompensasi lainnya sesuai dengan tingkat kerugian yang dialami pelanggan. Hal tersebut sejalan dengan ketentuan Pasal 19

⁸⁷ Said Aidil Ariyansyah, pemilik *doorsmeer* DAHA 77, wawancara pada 12 Januari 2026

⁸⁸ Anggita Surya, Pengelola *Doorsmeer* Q, wawancara Pada 13 Januari 2026

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen yang timbul akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang disediakan dan diperdagangkan. Dalam pelaksanaannya pelanggan juga perlu memberikan bukti yang dapat mendukung pengaduannya, seperti nota pembayaran jasa doorsmeer, foto atau video kondisi kendaraan sebelum dan sesudah menggunakan jasa, bukti komunikasi dengan pelaku usaha, keterangan saksi, serta bukti biaya perbaikan apabila kendaraan mengalami kerusakan.⁸⁹ Memiliki prinsip kejujuran dan integritas dari pihak pelaku usaha dan komitmen untuk tidak memberikan kekecewaan pada pelanggan dengan tidak memberikannya informasi yang tidak akurat atau melakukan praktik-praktik yang merugikan pelanggan.

Penyelesaian secara musyawarah memiliki kelebihan karena dapat dilakukan dengan cara yang lebih sederhana, cepat, dan tidak membutuhkan biaya yang besar jika dibandingkan dengan penyelesaian melalui proses Litigasi atau pengadilan.⁹⁰ Selain itu penyelesaian secara kekeluargaan juga dapat menjaga hubungan baik antara pelaku usaha dan pelanggan serta memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan yang adil.⁹¹ Dalam hal tercapai kesepakatan, pelaku usaha dan pelanggan sebaiknya membuat kesepakatan secara tertulis yang memuat segala bentuk pertanggung jawaban, jumlah biaya ganti rugi, bentuk ganti rugi, serta waktu pelaksanaan ganti rugi. Dengan demikian,

⁸⁹ Fatmawati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara pada 13 Januari 2026

⁹⁰ Mainita, Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, wawancara pada 15 Maret 2026

⁹¹ Rabbil Karim, pemilik doorsmeer M82 CARWASH & DETAILING, wawancara pada 14 Januari 2026

penyelesaian permasalahan melalui musyawarah tidak hanya menjadi upaya untuk menyelesaikan permasalahan, tetapi juga menjadi bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan.⁹² Apabila pelaku usaha menyediakan layanan pengaduan yang mudah diakses, seperti nomor telepon, aplikasi pesan, atau media social, maka proses penyampaian keluhan dan penyelesaian perselisihan juga dapat dilakukan dengan lebih efektif.⁹³ Pelaku usaha harus aktif mendengarkan setiap masukan-masukan dan setiap keluhan-keluhan dari setiap pelanggan yang menggunakan jasa pada usaha doorsmeer. Menggunakan sistem online juga memudahkan pelanggan dalam proses untuk melakukan pemesanan, dan proses pembayaran.

2. Penyelesaian Perselisihan Melalui Jalur Litigasi

Apabila perselisihan antara pelanggan dengan pelaku usaha jasa doorsmeer tidak dapat diselesaikan melalui cara musyawarah atau pelaku usaha tidak menunjukkan itikad baik dalam memberikan pertanggung jawaban, maka pelanggan dapat menempuh penyelesain melalui jalur litigasi. Jalur litigasi merupakan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Peradilan yang bertujuan untuk memperoleh kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dalam perkara kerugian yang dialami pelanggan jasa doorsmeer, pelanggan dapat mengajukan tuntutan apabila terdapat dasar hukum yang cukup untuk menyatakan bahwa kerugian tersebut terjadi akibat kesalahan atau kelalaian pelaku usaha dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pada usaha jasa

⁹² Fatmawati, Ketua Yayasan Perlindungan KonsumenAceh, wawancara pada 13 Januari 2026

⁹³ Fitri Nurdia, Pelanggan pada usaha doorsmeer, wawancara pada 13 Januari 2026

doorsmeer.⁹⁴ Dengan demikian, pelanggan tidak hanya harus menunjukkan bahwa dirinya mengalami kerugian, tetapi juga perlu menunjukkan adanya hubungan antara kerugian tersebut dengan pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha.

Dalam menempuh jalur litigasi, keberadaan bukti menjadi hal yang sangat penting. Pelanggan dapat mengumpulkan dan mengajukan berbagai bukti, seperti nota, atau bukti pembayaran jasa doorsmeer, foto dan video kondisi kendaraan sebelum dan sesudah dilakukan pencucian, bukti komunikasi dengan pelaku usaha mengenai pengaduan yang disampaikan, keterangan saksi yang mengetahui kejadian, serta bukti biaya yang dikeluarkan untuk memperbaiki kendaraan. Bukti-bukti tersebut dapat digunakan untuk memperkuat bahwa kerugian yang dialami pelanggan benar-benar terjadi dan memiliki hubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha jasa doorsmeer. Apabila dalam proses penyelesaian terbukti bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pelaku usaha, maka pelaku usaha dapat dimintakan pertanggung jawaban sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.⁹⁵

Penyelesaian melalui jalur litigasi pada dasarnya merupakan upaya yang dapat ditempuh apabila penyelesaian secara kekeluargaan tidak berhasil memberikan penyelesaian terhadap kerugian pelanggan. Dalam konteks perlindungan konsum, pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi salah satu dasar hukum yang mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada pelanggan atas

⁹⁴ Fatmawati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara pada 13 Januari 2026

⁹⁵ Mainita, Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, wawancara pada 15 Maret 2026

kerugian yang timbul akibat barang dan/atau jasa yang disediakan dan diperdagangkan. Oleh karena itu, apabila pelanggan jasa doorsmeer mengalami kerugian akibat pelayanan yang diberikan dan pelaku usaha tidak bersedia menyelesaikan secara musyawarah, pelanggan dapat menggunakan mekanisme hukum yang tersedia untuk memperoleh hak-haknya. Penyelesaian melalui litigasi juga memberikan kepastian hukum karena perselisihan akan diperiksa dan diputus berdasarkan ketentuan hukum serta bukti-bukti yang diajukan oleh para pihak.⁹⁶

Dengan demikian, penyelesaian perselisihan pada usaha jasa doorsmeer dapat dilakukan secara bertahap, yaitu dengan mengutamakan musyawarah antara pelanggan dan pelaku usaha sebagai upaya penyelesaian awal. Apabila musyawarah tidak menghasilkan penyelesaian, pelanggan tetap memiliki hak untuk menempuh jalur hukum melalui Lembaga yang berwenang. Adanya dua mekanisme tersebut menunjukkan bahwa pelanggan memiliki perlindungan hukum apabila mengalami kerugian dalam menggunakan jasa doorsmeer, sedangkan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melaksanakan tanggung jawabnya dan memberikan ganti rugi apabila kerugian tersebut terbukti disebabkan oleh kesalahan dan kelalaian dari pihak pelaku usaha jasa doorsmeer.⁹⁷ Upaya yang dilakukan pelaku usaha sangat penting demi usaha cuci kendaraan doorsmeer berkembang dengan kualitas yang baik dan memiliki kesan yang baik dari setiap pelanggan yang menggunakan jasa pada usaha doorsmeer pilihan para pelanggan dan terhindar dari hak-hal yang menimbulkan kerugian pada pelanggan.

⁹⁶ Fatmawati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara pada 13 Januari 2026

⁹⁷ Mainita, Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, wawancara pada 15 Maret 2026

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sesuai dengan hasil penelitian yang sudah disampaikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat dirangkum sebagai berikut :

1. Bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelanggan serta tanggung jawab pelaku usaha dalam menjaga hak-hak setiap pelanggan. Dalam perlindungan hukum terhadap pelanggan usaha *doorsmeer* diwujudkan melalui pengaturan hak dan kewajiban pelaku usaha dan pelanggan sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya hak pelanggan atas keamanan, kenyamanan, dan ganti rugi apabila mengalami kerugian. Perlindungan juga diberikan melalui tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atas kerusakan, kehilangan, dan/atau kerugian yang timbul akibat kelalaian pekerja dalam setiap proses pencucian kendaraan sesuai dengan ketentuan pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, perlindungan hukum melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab kepada pelanggan serta menyediakan penyelesaian sengketa baik secara damai diluar pengadilan maupun melalui jalur pengadilan.
2. Usaha dalam bidang jasa *doorsmeer* di Indonesia, khususnya di wilayah Kota Banda Aceh, telah mengalami perkembangan yang signifikan. Usaha-usaha dalam bidang ini tersebar luas diberbagai sudut kota, memberikan alternatif

solusi bagi masyarakat yang sibuk dan tidak memiliki waktu luang untuk mencuci kendaraan mereka sendiri. Namun, meskipun adanya kebutuhan pelanggan yang terpenuhi, masih terdapat berbagai permasalahan yang mempengaruhi kepuasan pada pelanggan. Faktor-faktor utama yang menjadi sebab belum terlindunginya secara baik hak-hak pelanggan pada usaha jasa doorsmeer disebabkan oleh kelalaian dan kurangnya keahlian pekerja, penggunaan alat maupun bahan yang tidak sesuai, serta lemahnya standar pelayanan dan keamanan dalam proses pencucian kendaraan milik pelanggan. Selain itu, kurangnya transparansi informasi mengenai tarif, jenis pelayanan, resiko, serta tidak adanya jaminan atau garansi atas kerusakan dan kehilangan barang juga menyebabkan pelanggan berada pada posisi yang dirugikan. Faktor lainnya adalah minimnya pengawasan pemerintah dan belum adanya regulasi serta aturan tertulis yang jelas pada usaha doorsmeer, sehingga pelanggaran terhadap hak-hak pelanggan masing-masing saja sering terjadi.

3. Meskipun usaha jasa doorsmeer di wilayah Kota Banda Aceh sudah berkembang, masih terdapat banyak sekali kekurangan dan masalah yang dapat merugikan pelanggan. Upaya-upaya yang dilakukan pelaku usaha jasa doorsmeer untuk melindungi hak-hak pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang dilakukan secara profesional, transparansi informasi mengenai tarif dan layanan, serta menerapkan standar operasional prosedur (SOP) bagi para pekerja. Pelaku usaha juga berupaya memberikan jaminan atau garansi atas hasil pencucian dan bertanggung jawab memberikan ganti rugi apabila terjadi kerusakan atau kerugian akibat dari kelalaian pihak pelaku usaha doorsmeer.

Selain itu, penyelesaian perselisihan dapat dilakukan melalui komunikasi dan pelayanan pengaduan pelanggan secara terbuka, disertai dengan peningkatan kualitas pelayanan, keamanan, serta kepatuhan terhadap standar dan regulasi yang berlaku.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah disampaikan pada bab-bab sebelumnya, maka disarankan beberapa hal diantaranya :

1. Disarankan kepada pelaku usaha jasa doorsmeer untuk menetapkan standar layanan yang jelas untuk memastikan konsistensi dan transparansi pada tarif dan prosedur proses pencucian kendaraan. Membuat perjanjian secara tertulis antara pelaku usaha dan pelanggan yang memuat semua hak dan kewajiban dengan jelas dan mudah dipahami.
2. Pelaku usaha harus menghindari penggunaan klausula baku yang merugikan pelanggan dalam setiap perjanjian. Pelaku usaha harus memastikan penggunaan alat dan bahan yang berkualitas tinggi demi hasil yang baik dan menghindari kerusakan pada kendaraan pelanggan. Menetapkan dan menerapkan penegakan hukum yang ketat terhadap setiap pelanggaran hak pelanggan. memberikan sarana pengaduan bagi pelanggan dan kepada pelaku usaha haruslah memberikan pelatihan yang memadai bagi tenaga kerja mengenai penggunaan bahan, prosedur pencucian yang benar, dan etika pelayanan pada pelanggan. memastikan para pekerja memiliki keahlian yang memadai dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) untuk memastikan para pekerja berkerja dengan konsisten dan tidak lalai dalam tanggung jawabnya.

3. Pemerintah perlu memberikan pengawasan yang ketat pada usaha doorsmeer untuk memastikan keamanan pelanggan, agar pelanggan merasa lebih aman dan ada Undang-Undang yang menjamin dan melindungi hak-hak pelanggan jika terjadi permasalahan yang dapat menimbulkan kerugian baik secara materil dan inmateril.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku – Buku

- Ade Saptomo, Penelitian Hukum Empiris murni, Universitas Trisakti, Jakarta 2009
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi, Cet.9, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2015
- Az Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta, 2022
- Burhan Ashofa, Metode penelitian hukum, Rineka Cipta, Jakarta, 2007
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta Timur, 2021
- Happy, Susanto, Hak-hak Konsumen yang Diragukan, Visi Media, Jakarta Selatan, 2008
- Husni Syazali, Heni Sri Imaniati, Hukum Perlindungan Konsumen, Mandar Maju, Bandung, 2002
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014
- Mahmud, Metode Penelitian Pendidikan, CV. Pustaka Setia, Bandung, 2011
- Muhammad Rijal Fadli, Memahami desain metode peneltian kualitatif, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogtakarta, 2021
- Rahadrjo Satjipto, Sisi-Sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia, Jakarta Citra Aditya, Jakarta, 2003
- Sasongko, Wahyu, Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Lampung, Citra Aditya, 2007
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006
- Suryana, Metodologi penelitian, Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), Bandung, 2010.
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana, Jakarta, 2016

Zumrotin K. Susilo, Penyambung Lidah Konsumen, Puspa Puspa Swara, Jakarta, 1996

B. Jurnal

Abuyazid, Bustomi, “ Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen “ , Makalah Tahun 2015

Muhammad Rijal Fadli, “Memahami desain metode penelitian kualitatif”, kajian ilmiah mata kuliah umum, vol 21, nomor 1, tahun 2021

Niru Anita Sinaga, Dan Nunuk Sulisrudianti. “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia”, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, Fakultas Hukum Universitas Suryadama, Vol 5 No.2, Tahun 2013

C. Peraturan Perundang – Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

D. Sumber Lainnya

<https://bakri.uma.ac.id/responden-adalah-subjek-atau-orang->

<https://id.quora.com/Berapa-modal-yang-dibutuhkan-untuk-usaha-doorsmeer-mobil>

<https://kbbi.web.id/jasa>

<https://kbbi.web.id/usaha>

<https://kumparan.com/info-otomotif/pengertian-doorsmeer-dan-tips-memilih-tempat-cuci-mobil-ideal-1zWKMi8ddu8>

<https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/123443-PK%20IV%202071.8151-Pelanggaran%20hukum-Tinjauan%20umum.pdf>

<https://opac.fhukum.unpatti.ac.id/index.php?keywords=perlindungan+konsu men&search=search> Diakses pada 29 september 2023

<https://www.pinhom.id/pinhom-home-service/insight/doorsmeer-mobil/>

LAMPIRAN

Lampiran Dokumentasi Penelitian

Gambar 1
Wawancara Bersama Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Aceh
Ibu Mainita Dr. Mainita, S.H., Kes, CPCLE



Gambar 2
Wawancara Bersama Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh
Ibu Fatmawati, S.E., M.Si



Gambar 3
Wawancara Bersama Pemilik Jasa Usaha Doorsmeer DAHA 77.
Bapak Said Aidil Ariyansyah



Gambar 4
Wawancara Bersama Pengelola Jasa Usaha Doorsmeer Q.
Ibu Anggita Surya



Gambar 5
Wawancara Bersama Pemilik Jasa Usaha
Doorsmeer M82 CARWASH & Detailing
Bapak Rabbil Karim



Gambar 6
Wawancara Bersama Pelanggan Jasa Usaha Doorsmeer di Kota Banda Aceh
Bapak Emir Habibi



Gambar 7
Wawancara Bersama Pelanggan Jasa Usaha Doorsmeer
di Kota Banda Aceh
Bapak Noerdin



Gambar 8
Wawancara Bersama Pelanggan Jasa Usaha Doorsmeer
di Kota Banda Aceh
Ibu Fitri Nurdia



Gambar 9
Wawancara Bersama Pelanggan Jasa Usaha Doorsmeer di Kota Banda Aceh
Bapak Radifan Ramadhan



Gambar 10
Wawancara Bersama Pelanggan Jasa Usaha Doorsmeer
di Kota Banda Aceh
Bapak Jetsriandi

