

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Tanggung Jawab Perdata

1. Konsep Perbuatan Melawan Hukum (*Onrechtmatige daad*)

Istilah perbuatan melawan hukum dalam Bahasa Belanda disebut dengan istilah “*onrechtmatig daad*” atau dalam Bahasa Inggris disebut dengan istilah “*tort*”. Sebelumnya diartikan secara sempit, yakni suatu perbuatan yang melanggar hak orang lain atau jika orang berbuat bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri. Dalam rumusan tersebut, yang harus dipertimbangkan hanya hak dan kewajiban berdasarkan undang-undang, jadi perbuatan itu harus melanggar hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri yang diberikan oleh undang-undang, dengan demikian melanggar hukum (*onrechtmatig*) sama dengan melanggar undang-undang (*onwetmatig*). Menurut ajaran yang sempit sama sekali tidak dapat dijadikan alasan untuk menuntut ganti kerugian karena suatu perbuatan melawan hukum, suatu perbuatan yang tidak bertentangan dengan undang-undang sekalipun perbuatan tersebut adalah bertentangan dengan hal-hal yang diwajibkan oleh moral atau hal-hal yang diwajibkan dalam pergaulan masyarakat. Penafsiran yang sempit ini sangat merugikan orang banyak, sebab tidak semua kepentingan orang dalam masyarakat diatur dan dilindungi undang-undang.

Perbuatan melawan hukum telah diartikan secara luas yakni mencakup salah satu dari perbuatan-perbuatan salah satu dari berikut:

- a) Perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain.
- b) Perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri.
- c) Perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan.
- d) Perbuatan yang bertentangan dengan kehati-hatian atau keharusan dalam pergaulan masyarakat yang baik.

Perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain adalah melanggar hak-hak seseorang yang diakui oleh hukum, tetapi tidak terbatas pada hak-hak yaitu hak-hak pribadi (*persoonlijkheidsrechten*), hak kekayaan (*vermogensrecht*), hak atas kebebasan dan hak atas kehormatan dan nama baik. Perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri adalah suatu kewajiban hukum yang diberikan oleh hukum terhadap seseorang, baik hukum tertulis maupun hukum tidak tertulis. Perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan adalah tindakan yang melanggar kesusilaan yang oleh masyarakat telah diakui sebagai hukum tidak tertulis juga dianggap sebagai perbuatan melawan hukum, manakala tindakan melanggar kesusilaan tersebut telah terjadi kerugian bagi pihak lain maka pihak yang menderita kerugian tersebut dapat meminta ganti kerugian berdasarkan atas perbuatan melawan hukum seperti yang terkandung dalam Pasal 1365 KUHPerdara. Perbuatan yang bertentangan dengan prinsip kehati-hatian atau keharusan dalam pergaulan masyarakat yang baik atau yang disebut dengan istilah

zorgvuldigheid juga dianggap sebagai suatu perbuatan melawan hukum. Jadi, jika seseorang melakukan tindakan yang merugikan orang lain, tidak secara melanggar pasal-pasal dari hukum yang tertulis mungkin masih dapat dijerat dengan perbuatan melawan hukum, karena tindakannya tersebut bertentangan dengan prinsip kehati-hatian atau keharusan dalam pergaulan masyarakat. Keharusan dalam pergaulan masyarakat tersebut tentunya tidak tertulis, tetapi diakui oleh masyarakat yang bersangkutan.¹

Konsep pertanggung jawaban perdata dengan konsep perbuatan melawan hukum di Indonesia dikenal sudah sangat lama, yaitu bersamaan diberlakukannya Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata) yang dibawa oleh Belanda ke Indonesia. Perbuatan melawan hukum merupakan terjemahan dari bahasa Belanda *onrechtmatige daad*, sedangkan dalam sistem hukum Anglo Saxon dikenal dengan istilah *the tort* atau *under lawful act*. Pada istilah “melawan” itu sudah termasuk pengertian perbuatan yang bersifat aktif maupun pasif. Begitu juga apabila seseorang dengan sengaja melakukan sesuatu perbuatan yang menimbulkan kerugian pada orang lain, maka terlihat dengan jelas sifat aktif dari istilah melawan hukum tersebut.

Pada mulanya pengertian perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) dirumuskan secara sempit yaitu hanya terbatas untuk perbuatan-perbuatan yang secara langsung bertentangan atau melanggar hukum yang tertulis saja. Perkembangannya kemudian timbul

¹ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT Grasindo, Jakarta, 2000, hlm.59.

keresahan di masyarakat sehubungan dengan beberapa kasus perbuatan melawan hukum yang menemui jalan buntu di pengadilan dengan alasan tidak ada undang-undang yang mengaturnya. Oleh karena itu, sejak tahun 1812 Hoge Raad menganut perumusan yang luas mengenai perbuatan melawan hukum yang meliputi juga suatu perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan atau yang dianggap pantas dalam pergaulan hidup di masyarakat. Setelah dikeluarkannya *standard arrest* tanggal 31 Januari 1919, pengertian perbuatan melawan hukum tidak hanya perbuatan itu harus melanggar hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban hukum pembuat yang telah diatur oleh undang-undang, tetapi juga terhadap kesusilaan atau kepatutan dalam masyarakat, baik terhadap diri atau benda orang lain.

Mengkaji lebih dalam Pasal 1365 KUHPerdata tersebut bahwa pelaku perbuatan melawan hukum bertanggung jawab untuk kerugian yang ditimbulkannya, apabila perbuatan dan kerugian tersebut dapat diperhitungkan kepadanya. Kesalahan dipakai untuk menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab untuk akibat yang merugikan yang terjadi oleh perbuatannya yang salah. Unsur kerugian dan kesalahan mempunyai keterkaitan langsung, karena adanya kerugian disebabkan karena ada kesalahan, begitu kesalahan disyaratkan dengan kerugian. Selain unsur kerugian dan kesalahan, ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata tersebut perlu dipenuhi beberapa unsur sebagai suatu perbuatan melawan hukum. Beberapa unsur selain unsur kesalahan (*schuld*) dan kerugian (*schad*),

juga adanya unsur hubungan kausal (*causal verband*) dan relativitas (*relativiteit*). Unsur kesalahan secara perdata yang harus dipertanggungjawabkan, dan dapat dijadikan dasar hukum dalam mengajukan gugatan ke pengadilan. Munculnya bentuk kesalahan merupakan bagian dari konsep perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) yang ketentuannya terdapat dalam Pasal 1365 KUH Perdata tersebut. Dalam perkembangannya kemudian, bentuk kesalahan dari konsep perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) dalam mengajukan gugatan ke pengadilan di era globalisasi dengan teknologi yang canggih menimbulkan permasalahan sendiri. Hal ini karena unsur kesalahan dalam perkara suatu aktivitas yang sangat berbahaya (*abnormally activities*) sangat sulit untuk dapat dibuktikan. Pembuktian kesalahan menurut Pasal 1365 KUH Perdata haruslah dibuktikan secara yuridis, karena tidak mungkin suatu perbuatan tanpa adanya kesalahan.

Tuntutan ganti kerugian yang diajukan menurut Pasal 1365 KUH Perdata ini penggugat harus membuktikan adanya beberapa unsur sebagaimana dijelaskan di atas, akan tetapi dalam hal aktivitas yang dapat digolongkan sebagai kegiatan extra-hazardous atau abnormally dangerous, dengan mempertahankan konsep perbuatan melawan hukum (*fault based liability*) saja tidak akan mampu mengantisipasi kegiatan-kegiatan yang mengandung dampak besar dan penting atau usaha-usaha yang memiliki risiko tinggi karena perkembangan teknologi. Masalah ini

kemudian muncullah konsep tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yang berasal dari sistem hukum Anglo Saxon.²

2. Konsep Pertanggungjawaban Mutlak

Dalam lapangan Hukum Perdata, asas tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*) merupakan salah satu jenis pertanggungjawaban Perdata (*Civil Liability*). Pertanggungjawaban perdata dalam konteks penegakan hukum lingkungan merupakan instrumen hukum perdata dalam rangka untuk mendapatkan ganti kerugian dan biaya pemulihan lingkungan akibat pencemaran dan atau kerusakan lingkungan yang ditimbulkan. Asas tanggung jawab mutlak (*Strict liability*) dalam bahasan Indonesia sering diterjemahkan dengan tanggung jawab mutlak. Selain itu, diterjemahkan pula dengan tanggung jawab seketika dan langsung. Diartikan dengan tanggung jawab seketika karena mengandung makna tanggungjawab tergugat harus dilaksanakan secara seketika dan langsung tanpa harus menunggu putusan pengadilan yang menetapkan tergugat bersalah.

Asas *strict liability* merupakan prinsip pertanggungjawaban hukum (*liability*) yang telah berkembang sejak dulu. Prinsip lahir dari sebuah kasus di Inggris (*Rylands v. Fletcher*) di tahun 1868. Sejak itulah berbagai negara-negara dunia mulai mengakomodir prinsip tersebut dalam setiap sistem hukum mereka. Dalam hal ini, Indonesia adalah satu negara yang menundukkan diri terhadap asas ini. Prinsip tanggung jawab mutlak

²Sodikin dkk, "Perkembangan Konsep Strict Liability Sebagai Pertanggungjawaban Perdata Dalam Sengketa Lingkungan Di Era Globalisasi", (Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah, Jakarta 2022), hlm.268-272.

mutlak (*Strict Liability*) merupakan gagasan yang disampaikan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup Pasal 88, yaitu : “Setiap orang yang tindakannya, usahanya, dan/atau kegiatannya menggunakan B3, menghasilkan dan/atau mengelola limbah B3, dan/atau yang menimbulkan ancaman serius terhadap lingkungan hidup bertanggung jawab mutlak atas kerugian yang terjadi tanpa perlu pembuktian unsur kesalahan”. Didalam penjelasan Pasal 88 dijelaskan bahwa apa yang dimaksud dengan bertanggung jawab mutlak adalah “unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai dasar pembayaran ganti rugi”. Dalam pandangan hukum, ketidak perluan pembuktia ini merupakan aturan yang bersifat khusus (*lex specialis*) daripada perbuatan melanggar hukum, hal ini lantaran pada pelanggaran umum memiliki beban untuk pembuktian bagi penggugatnya.³

Konsep perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) dalam kajian sistem hukum Anglo Saxon dikenal dengan pertanggungjawaban yang mensyaratkan adanya kesalahan (*fault based liability*). Namun demikian, konsep perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) sebagai konsep penyelesaian sengketa perdata yang mensyaratkan adanya unsur kesalahan dalam kehidupan serba kompleks di era kemajuan teknologi ini sulit untuk dibuktikan. Oleh karena itu, untuk mengantisipasi sulitnya pembuktian adanya unsur kesalahan, di Indonesia

³ Salim HS, Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW), Sinar Grafika, Jakarta, 2008. hlm.

dikembangkan konsep pertanggungjawaban mutlak (*strict liability*) yang diadopsi dari sistem hukum Anglo Saxon.

Akibat dampak dari perkembangan teknologi melalui pembangunan yaitu merosotnya mutu dan kualitas lingkungan perlunya mendapatkan kompensasi. Dalam hal kompensasi dan upaya pemulihan atas kerugian terdapat dua jenis kompensasi, yaitu kompensasi atas kerugian manusia atau kebendaan (*private compensation*) dan kompensasi yang diberikan kepada negara akibat lingkungan tercemar dan rusak. Dalam teori pertanggungjawaban tradisional (*traditional liability theory*) upaya mewujudkan kompensasi tersebut mensyaratkan adanya unsur kesalahan disebut dengan *fault* atau *negligence* (dalam hukum anglo saxon) atau dalam sistem Belanda Eropa Kontinental disebut dengan *schuld*.

Pertanggungjawaban tradisional (*traditional liability*) yang dimaksudkan adalah perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) yang dalam sistem hukum anglo saxon dikenal dengan konsep pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan (*fault*) atau dikenal dengan *Tortious Liability*. Kesalahan (*fault* atau *schuld*) atau disebut juga *mens rea* merupakan objek pokok terpenting dalam menentukan seseorang patut dinyatakan bertanggung jawab. Menurut prinsip tradisional/konvensional juga membuktikan suatu kesalahan (*fault*) atau *mens rea* adalah kewajiban dari korban dengan asas siapa mendalilkan maka harus membuktikan. Dengan jelas Pasal 163 HIR/183 RBg yang dipergunakan dalam Hukum

Acara Perdata di Indonesia merupakan aplikasi dari sistem hukum yang mewajibkan korban mengajukan pembuktian untuk mendapatkan suatu kesalahan dari pihak yang berbuat. Membuktikan adanya kesalahan tidaklah mudah, karena harus terlebih dahulu dibuktikan adanya hubungan sebab akibat (kausalitas) antara perbuatan kesalahan dengan kerugian dari penderita. Mereka yang menggugat adanya perbuatan melawan hukum itu wajib membuktikan adanya kesalahan agar mendapatkan ganti kerugian yang dimaksud. Jelasnya, bahwa penggugatlah yang memikul beban pembuktian. Adapun yang dimaksud dengan membuktikan di sini adalah memberikan kepastian yang bersifat mutlak, karena berlaku bagi setiap orang dan tidak memungkinkan adanya bukti lawan. Namun, dalam arti yuridis membuktikan juga berarti memberi dasar-dasar yang cukup kepada hakim yang memeriksa perkara yang bersangkutan guna memberi kepastian tentang kebenaran (dalam hukum acara perdata adalah kebenaran formil) mengenai peristiwa yang diajukan, berarti di sini dimungkinkan pula adanya bukti lawan. Sebagaimana dikemukakan di atas membuktikan adanya kesalahan (*fault*) tidaklah mudah, karena terlebih dahulu membuktikan adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan dengan kerugian. Kenyataannya yang ada bahwa penggugat mengalami kesulitan pembuktian hubungan kausal itu dengan ketentuan hukum positif yang berlaku terdapat perbedaan yang cukup tajam, Di satu pihak sesuai dengan ketentuan hukum acara yang berlaku, penggugat harus membuktikan, namun di lain pihak terasa

kurang adil, bila penggugat harus membuktikan unsur kausalitas itu, karena terlalu sulit bagi mereka. Konsep pertanggungjawaban mutlak merupakan suatu pertanggungjawaban yang tidak membuktikan adanya unsur kesalahan, tetapi hanya membuktikan adanya unsur kerugian saja. Unsur kerugian menjadi unsur pokok dalam pengajuan gugatan. Unsur kerugian menjadi dasar hukum adanya gugatan ke pengadilan, dan unsur kesalahan tidak menjadi landasan kuat untuk mengajukan gugatan ke pengadilan. Konsep tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dapat digunakan dalam hal seseorang menjalankan suatu jenis kegiatan yang dapat digolongkan sebagai *extra-hazardous* atau *ultrahazardous* atau *abnormally dangerous*, kemudian ia diwajibkan memikul segala kerugian yang ditimbulkan, walaupun ia telah bertindak hati-hati (*utmost care*) dan juga untuk mencegah segala bahaya atau kerugian dan kerugian itu tidak dihubungkan dengan kesengajaannya. Jadi, konsep pertanggungjawaban mutlak (*strict liability*) adalah suatu kewajiban dari tergugat kepada penggugat tanpa harus membuktikan adanya kesalahan tergugat, apabila telah nyata terjadi kerugian terhadap penggugat.⁴

B. Hukum dan Perlindungan Konsumen

1. Hukum

Pengertian Hukum adalah suatu sistem peraturan yang di dalamnya terdapat norma-norma dan sanksi-sanksi yang bertujuan untuk

⁴ Sodikin, Perkembangan Konsep Strict Liability Sebagai Pertanggungjawaban Perdata Dalam Sengketa Lingkungan Di Era Globalisasi, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jakarta, 2022, hlm. 296

mengendalikan perilaku manusia, menjaga ketertiban dan keadilan, serta mencegah terjadinya kekacauan. Ada juga yang mengatakan bahwa definisi hukum adalah suatu peraturan atau ketentuan yang dibuat, baik secara tertulis maupun tidak tertulis, dimana isinya mengatur kehidupan bermasyarakat dan terdapat sanksi/ hukuman bagi pihak yang melanggarnya.

Keberadaan hukum bertujuan untuk melindungi setiap individu dari penyalahgunaan kekuasaan serta untuk menegakkan keadilan. Dengan adanya hukum di suatu negara, maka setiap orang di negara tersebut berhak mendapatkan keadilan dan pembelaan di depan hukum yang berlaku.

Adapun tujuan dari hukum:

- 1) Kaidah hukum memiliki tujuan untuk melindungi kepentingan manusia dari bahaya yang mengancam.
- 2) Mengatur hubungan antara sesama manusia agar tercipta ketertiban dan diharapkan bisa mencegah terjadinya konflik di antara manusia.
- 3) Hukum melindungi kepentingan manusia baik secara individu ataupun kelompok. Pada dasarnya manusia adalah makhluk yang juga membutuhkan perlindungan kepentingan agar kepentingannya bisa terlindungi dari ancaman sekelilingnya.
- 4) Hukum memiliki tujuan untuk mewujudkan kebahagiaan yang sebesar-besarnya untuk semua orang. Tidak hanya memberi nafkah

hidup, tapi juga memberi makan yang berlimpah, perlindungan dan mencapai kebersamaan.

5) Hukum menjadi sarana untuk memelihara dan menjamin ketertiban.

Fungsi dari hukum yaitu:

- 1) Sebagai sarana pengendali sosial. sebuah sistem yang menerapkan aturan-aturan mengenai perilaku yang benar.
- 2) Sebagai sarana untuk mengadakan perubahan pada masyarakat.
- 3) Sebagai alat ketertiban dan keteraturan masyarakat.
- 4) Sebagai sarana dalam mewujudkan keadilan sosial.
- 5) Sebagai sarana dalam pergerakan pembangunan.
- 6) Sebagai fungsi kritis, melakukan pengawasan baik pada aparatur pengawas, aparatur pelaksana dan aparatur penegak hukum.
- 7) Sebagai alat untuk mengikat anggota dalam masyarakat sehingga kelompok jadi semakin erat eksistensinya.
- 8) Sebagai alat untuk membersihkan masyarakat dari kasus yang mengganggu masyarakat dengan cara memberikan sanksi baik pidana, perdata, administrasi dan sanksi masyarakat.
- 9) Sebagai alat untuk melakukan alokasi kewenangan dan putusan terhadap badan pemerintahan.
- 10) Sebagai alat stimulasi sosial. Hukum bukan alat yang hanya digunakan untuk mengontrol masyarakat, namun juga meletakkan dasar-dasar hukum yang bisa menstimulasi dan memfasilitasi interaksi di antara masyarakat dengan tertib dan adil.

Beberapa unsur hukum yaitu:

- 1) Hukum adalah peraturan yang mengatur tingkah laku manusia dalam suatu pergaulan di masyarakat.
- 2) Peraturan dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib
- 3) Peraturan bersifat memaksa
- 4) Sanksi terhadap pelanggaran yang dibuat adalah tegas.⁵

2. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional juga memberikan definisi perlindungan konsumen, yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁶

Oleh karena itu, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional, berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa *barbershop* yang terdapat di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

⁵ Wida Kurniasih, Hukum : Pengertian, Tujuan, Fungsi, Unsur dan Jenis, Gramedia Blog, Jakarta, 2022, hlm. 3

⁶ Janus Sidabolok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm.6

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun kewajiban konsumen terdapat pada Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah;

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

Selain hak dan kewajiban konsumen, adapun hak Pelaku Usaha dalam hal ini *barbershop* yaitu;

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

Adanya hak-hak pengguna jasa tersebut di atas, membebaskan kewajiban-kewajiban *barbershop* yang terdapat di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut⁷ :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan perlindungan dari segi hukum yaitu dijaminnya kebebasan konsumen untuk melakukan penuntutan jika konsumen merasa kurang puas atas terjadinya kerugian.

Menurut Abdul Halim Barkatulah juga menyatakan bahwa; “Apabila seorang pengguna jasa lalu konsumen merasa telah dirugikan akibat kelalaian penyedia jasa, konsumen dapat meminta ganti rugi atas kerugian yang dideritanya tersebut dimana pada umumnya konsumen terlebih dahulu akan mengajukan klaim”.⁸ Adapun bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak *barbershop* adalah pihak *barbershop* memberikan kesempatan pada konsumen melakukan komplain atau pihak *barbershop* memberikan hak pada konsumen untuk mengatakan

⁷ Octarini, N., Pengaruh Kualitas Pelayanan Barbershop Terhadap Kepuasan Konsumen Memilih Barbershop (Studi pada Konsumen Balaputra Barbershop Palembang) *Jurnal Manajemen*, Palembang, 2021, hlm. 22

⁸ Abdul Halim Barkatulah, Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran), Nusa Media, Bandung, 2008, hlm 7.

keluhannya. Adanya bukti transaksi ini pun bisa di jadikan sebagai alat untuk memberikan perlindungan bagi pengguna jasa, karena ketika di kemudian hari terdapat hal-hal yang tidak di inginkan bukti pembayaran menjadi sarana untuk mengajukan komplain. Akan tetapi klaim yang diajukan konsumen yang ditujukan kepada pihak *barbershop* tidak serta merta dapat diterima begitu saja. Bilamana setelah melalui proses penelusuran atau investigasi yang dilakukan, ternyata pihak *barbershop* dinyatakan lalai dalam melaksanakan kewajibannya, barulah konsumen segera dapat menuntut ganti rugi, dalam arti Jasa *barbershop* harus menanggung kerugian yang timbul karena wanprestasi tersebut.

C. Pengertian Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah sesuatu yang timbul karena adanya hubungan hukum sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang terkait. Adapun macam-macam tanggung jawab ini antara lain:

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan hukum perdata. Teori murni dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah suatu tanggung jawab yang didasarkan pada adanya unsur kesalahan dan hubungan kontrak.

Mengenai prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian atau kesalahan harapkan apabila pihak *barbershop* dalam menyelenggarakan jasanya mengalami kelalaian sehingga mengakibatkan kerugian, maka pihak *barbershop* haruslah bertanggung jawab meskipun hal ini dilakukan tanpa

disengaja. Namun karena ia lalai maka ia memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab, selain itu juga kelalaian yang ia lakukan dikarenakan kurangnya kehati-hatian dalam menjaga keamanan dan keselamatan.

2. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi. Tanggung jawab produsen yang dikenal dengan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak. Dengan demikian ketika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian konsumen, biasanya pertama-tama melihat isi dari kontrak perjanjian atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak baik tertulis maupun lisan. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi, ketika membahas mengenai wanprestasi tentunya didalamnya terdapat sebuah perjanjian dan apa yang dilakukan oleh pihak *barbershop* dan konsumen jasa *barbershop* ini dapat diartikan dengan perjanjian karena penggunaan jasa ini terdapat kesepakatan yang telah dibuat oleh pihak *barbershop* dan konsumen terhadap jasa apa yang ia gunakan, yang dapat menentukan hak dan kewajiban bagi pihak *barbershop* dan konsumen jasa *barbershop*. Ketika dalam penyelenggaraannya lalu dikemudian hari tidak sesuai dengan yang sudah disepakati diawal maka pihak pengguna jasa *barbershop* berhak meminta tanggung jawab kepada pihak *barbershop* untuk memberikan ganti rugi dikarenakan pihak *barbershop* telah wanprestasi.
3. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat

pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.

Prinsip tanggung jawab mutlak, prinsip ini ketika diterapkan dalam penyelenggaraan jasa *barbershop* maka ketika konsumen jasa *barbershop* merasa dirugikan maka pihak *barbershop* haruslah bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh konsumennya tanpa adanya syarat baik disengaja maupun tidak disengaja.

Pasal 4 Ayat 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa konsumen mempunyai “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen didalam Pasal 4 huruf h dinyatakan bahwa “konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Jika konsumen merasakan kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas, dengan jumlah ganti kerugian yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas dasar kesepakatan kedua belah pihak. Selain itu, dalam Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi,

ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Menurut Hasibuan⁹, tanggung jawab adalah keharusan untuk melakukan semua tanggung jawab/tugas-tugas yang dibebankan sebagai akibat dari wewenang yang diterima atau dimilikinya. Sedangkan, menurut Alex Nitisemo¹⁰ tanggung jawab adalah sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagaimana yang seharusnya dilakukan terhadap diri sendiri, masyarakat, dan lingkungan. Orang yang bertanggung jawab cenderung dapat melaksanakan tugas dengan baik. Tanggung jawab dalam bekerja adalah melakukan pekerjaan secara tuntas, tidak menunda-nunda waktu, sehingga pekerjaan lebih meningkat, bermutu dan dapat dipertanggung jawabkan secara kedinasan dan hukum. Pendapat di atas menekankan bahwa tanggung jawab menunjukkan tingkat penyelesaian kerja dan kualitas hasil pekerjaan yang mengarah pada terciptanya efisiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan pekerjaan. Usaha meningkatkan produktivitas kerja dalam mencapai tujuan diperlukan tanggung jawab yang tinggi seluruh personalia dalam suatu organisasi.

Bukhori Zainun¹¹ menyatakan bahwa melalui tanggung jawab yang baik diharapkan pekerjaan akan cepat terselesaikan dan memperoleh hasil yang lebih baik, seperti bahwa produktivitas tidak hanya semata-mata tergantung kepada faktor moral, masih banyak faktor lain yang juga

⁹ Hasibuan, Malayu S.P., Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2014, hlm. 70

¹⁰ Alex Nitisemito S, Manajemen Personalia, Penerbit Sasmita Bros, Cetakan Ke VI, Jakarta, 2005, hlm. 17

¹¹ Zainun Bukhori, Manajemen dan Motivasi, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2017, hlm. 23

mempengaruhi produktivitas namun faktor moral tetap merupakan faktor mental yang cukup besar peranannya.

Macam-macam tanggung jawab menurut Mohammad Mustari¹² antara lain:

1. Tanggung Jawab Personal

Orang yang bertanggung jawab ini sepenuhnya tindakan sukarela. Bertanggung jawab disebabkan seseorang itu memilih untuk bertindak atau berbicara atau mengambil posisi tertentu sehingga ia harus bertanggung jawab. Adapaun ciri-ciri orang yang bertanggung jawab ialah:

- a. Memilih jalan lurus
- b. Selalu memajukan diri sendiri
- c. Menjaga kehormatan diri
- d. Selalu waspada
- e. Memiliki komitmen pada tugas
- f. Melakukan tugas dengan standar yang baik
- g. Mengakui semua perbuatannya
- h. Menepati janji
- i. Berani menanggung resiko atas tindakan dan ucapannya.

2. Tanggung Jawab Moral

Tanggung jawab moral biasanya merujuk pada pemikiran bahwa seseorang mempunyai kewajiban moral dalam situasi

¹² Mohamad Mustari, Nilai Karakter Refleksi Untuk Pendidikan Karakter, Pressindo, Yogyakarta, 2011, hlm. 136

tertentu. Orang yang tidak taat terhadap kewajiban-kewajiban moral kemudian menjadi alasan untuk diberikan hukuman.

3. Tanggung Jawab Sosial Tanggung jawab sosial adalah tanggung jawab dimana manusia saling memberi dan tidak membuat kerugian kepada masyarakat yang lain, selain itu tanggung jawab sosial adalah tanggung jawab yang merupakan sifat-sifat yang perlu dikendalikan dalam hubungannya dengan orang lain.

D. Wanprestasi

Wanprestasi berasal dari istilah dalam bahasa Belanda yaitu *wanprestatie*, yang artinya tidak melakukan suatu kewajiban yang telah diperjanjikan atau melanggar perjanjian yaitu melakukan atau berbuat sesuatu yang tidak boleh dilakukannya¹³. Ada tiga unsur yang menentukan kesalahan, yaitu:

1. Perbuatan yang dilakukan Debitur dapat disesalkan Kreditur.
2. Debitur dapat menduga akibatnya, dapat dibagi menjadi 2, yaitu: Objektif sebagai manusia normal dan Subjektif sebagai seorang ahli.
3. Debitur dalam keadaan cakap berbuat.

Dalam suatu perjanjian jika Debitur tidak melakukan apa yang dijanjikannya, maka dikatakan ia melakukan wanprestasi (prestasi buruk) yang pada kenyataannya dapat berupa empat macam wanprestasi :

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;

¹³ Handri Raharjo, Hukum Perjanjian di Indonesia, Pustaka Yustisia, Jakarta, 2009, hlm

- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Hak-hak Kreditur jika terdapat wanprestasi aman, adalah sebagai berikut¹⁴ :

- 1. Hak menuntut pemenuhan perikatan (*nakomen*);
- 2. Hak menuntut pemutusan perikatan atau apabila perikatan itu bersifat timbal balik, menuntut pembatalan perikatan (*ontbinding*);
- 3. Hak menuntut ganti rugi (*scade vergoeding*);
- 4. Hak menuntut pemenuhan perikatan dengan ganti rugi;
- 5. Hak menuntut pemutusan atau pembatalan perikatan dengan ganti rugi.

Ganti rugi (*scade vergoeding*) menurut Pasal 1244, Pasal 1245 dan Pasal 1246 KUHPdata terdiri dari biaya, rugi dan bunga. Bentuk ganti rugi yang lazim digunakan adalah uang, pemulihan keadaan semula (*in natura*) dan larangan untuk mengulangi, apabila hal tersebut tidak ditepati dapat diperkuat dengan uang paksa, tetapi uang paksa bukan merupakan bentuk atau wujud dari ganti rugi. Untuk kerugian immateriil yaitu kerugian yang tidak dapat dinilai dengan uang dan bersifat tidak berwujud, misalnya idealisme, moral, dan lain-lain, hal ini tidak diatur dalam KUHPdata namun diatur dalam yurisprudensi dan hal tersebut juga dapat diajukan sebagai tuntutan

¹⁴ Mariam Darus Badruzaman, Kompilasi Hukum Perikatan, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 21

ganti rugi berdasarkan wujudnya.¹⁵

Menurut Salim wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur. Menurut Wirjono Prodjodikoro wanprestasi berarti ketiadaan suatu prestasi, dan prestasi dalam suatu perjanjian berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sesuai dengan isi perjanjian.¹⁶

Abdulkadir Muhammad menjelaskan mengenai sifat sifat prestasi sebagai berikut:

Prestasi merupakan suatu esensi dari sebuah perikatan. Apabila esensi itu tercapai dalam arti dilaksanakan sesuai dengan isi perjanjian oleh debitur maka perikatan itu berakhir, untuk itu perlu diketahui sifat-sifat prestasi yaitu :

- a. Harus sudah tertentu atau dapat ditentukan.
- b. Harus mungkin
- c. Harus diperbolehkan
- d. Harus ada manfaatnya bagi kita
- e. Bisa terdiri dari satu perbuatan atau serentetan perbuatan. Jika salah satu atau semua sifat itu tidak dipenuhi pada prestasi, maka perikatan out dapat menjadi tidak berarti, perikatan itu dapat menjadi batal atau dapat dibatalkan

¹⁵ Handri Raharjo, Hukum Perjajian di Indonesia, Pustaka Yustisia, Jakarta, 2009, hlm. 85

¹⁶ Wirjono Prodjodikoro, Asas-Asas Hukum Perdata, Cetakan VI, Sumur, Bandung, 1974, hlm.17

Wanprestasi terdapat dalam pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum perdata: ‘penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diverikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan’¹⁷

¹⁷ Abdulkadir Muhammad, Hukum Perikatan, Cet. II, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1990, hlm. 34