

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi melalui kendaraan bermotor merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari di setiap bangsa. Indonesia yang tidak bisa eksis tanpa kendaraan bermotor juga terkena imbasnya. Selain itu, terdapat variasi berkala dalam jumlah kendaraan bermotor di seluruh negeri. Di tempat lain, jumlah itu benar-benar meningkat setiap hari. Pengenalan barang-barang baru yang sedang berlangsung ke industri mobil dalam negeri juga mendukung hal ini. Total ada 150.786.747 motor di Indonesia, menurut data kepemilikan mobil per pulau yang dimuat di situs korlantas.polri.go.id pada 4/10/2022. PT Yamaha Indonesia Motor *Manufacturing* merupakan merek sepeda motor yang populer di Indonesia. Mereka juga membuat jenis kendaraan bermotor lainnya¹.

Sepeda motor yang diproduksi oleh PT Yamaha Indonesia Motor *Manufacturing*, sebuah perusahaan yang beroperasi sejak 6 Juli 1974. Produksi sepeda motor Yamaha di Indonesia dimulai pada akhir 1960-an atau awal 1970-an. Fasilitas produksi sepeda motor terbesar Yamaha saat ini di Asia Tenggara terletak di Indonesia. PT YIMM. berlokasi di Pulo Gadung, Jakarta Timur, di Jl. KRT Radjiman Widyodiningrat. Jaringan Yamaha yang terdiri lebih dari 3.000 dealer dan fasilitas servis di Indonesia menjadi alasan utama mengapa

¹ Sari Indah, P. J. "Jumlah kendaraan bermotor di Indonesia tembus 157 juta unit", <https://otomotif.kompas.com/read/2022/10/04/170100915/jumlah-kendaraan-bermotor-di-indonesia-tembus-150-7-juta-unit>, diakses pada 20 Maret 2023.

perusahaan mampu menyediakan alat transportasi roda dua berkualitas tinggi dan andal di Indonesia.

Pada tahun 1960-an dan 1970-an, Indonesia mengalami masa pertumbuhan yang pesat. Beberapa elemen penting diperlukan untuk memfasilitasi pertumbuhan ini, terutama pilihan transportasi. Mengingat tidak banyak produsen transportasi sepeda motor di Indonesia dan kesempatan ini akan menguntungkan baik PT YIMM dan masyarakat Indonesia, Yamaha Motor percaya bahwa ini adalah situasi yang saling menguntungkan. Yamaha Motor membuat beragam sepeda motor dan merupakan pemimpin global di sektor transportasi. Ketika Yamaha Motor pertama kali didirikan pada tahun 1971, secara resmi bermitra dengan perusahaan lokal dan mulai mengekspor dan memasarkan sepeda yang diproduksi sepenuhnya dari Jepang dengan mesin 100cc. Yamaha Motor akhirnya mendirikan PT YIMM (Yamaha Indonesia Motor *Manufacturing*) pada tanggal 6 Juli 1974.

Sebagai pabrik resmi Asia untuk produsen sepeda motor Jepang. Puluhan juta sepeda motor telah dibangun oleh PT YIMM, beberapa di antaranya dijual di luar Indonesia. Tidak hanya PT YIMM membuat sepeda motor roda dua di Indonesia, namun sejumlah rivalnya di industri otomotif juga melakukannya. Semenjak kaum wanita kini memanfaatkan sepeda motor untuk menunjang aktivitasnya sehari-hari, banyaknya penggemar sepeda motor roda dua di Indonesia memberikan arti dan trend tersendiri bagi industri tersebut. sepeda motor tidak lagi hanya dipakai oleh laki-laki.

Teknologi inovatif yang dikembangkan oleh Yamaha Motor untuk membuat sepeda motor hemat energi mudah dioperasikan dan mengurangi emisi gas buang sepeda motor untuk aplikasi praktis pada skuter dan moped telah menjadi subjek studi yang ekstensif. Harga sepeda motor di Indonesia bervariasi tergantung jenisnya, namun umumnya sesuai dengan pendapatan rata-rata orang Indonesia per tahun. Rumah tangga dengan pendapatan rendah dapat dengan mudah membeli sepeda motor. Dengan bermitra dengan industri jasa keuangan sebagai sumber bantuan dalam mengatur pembayaran untuk memudahkan pembelian sepeda motor, Yamaha Motor juga mencoba menyiasatinya. Selain itu, PT YIMM berkomitmen untuk mengejar visi dan tujuannya untuk bersama-sama membangun negara Indonesia.

Hal ini meningkatkan semangat kompetitif perusahaan yang pada gilirannya memperkuat misi PT Vision dan YIMM dan bekerja sama dengan kompetitor lain untuk ikut membangun bangsa Indonesia. Kompetitor lainnya adalah memproduksi jenis kendaraan yang bisa dibidang memiliki bentuk dan mesin yang sama. Setiap sepeda motor di Indonesia menggabungkan sejumlah teknologi modern karena permintaan kendaraan roda dua yang sangat besar. Pasar menawarkan beragam sepeda motor dengan karakteristik yang beragam, antara lain motor *sport*, motor bebek matic, skuter matik injeksi, dan motor 100cc hingga 200cc.²

² Fortuna Motor, "Perjalanan panjang Yamaha dari musik hingga produksi sepeda motor", <https://www.fortuna-motor.co.id/sejarah-yamaha/>, diakses pada 21 Agustus 2024.

Yamaha aerox 155, salah satu barang buatan PT Yamaha Indonesia Motor *Manufacturing* tahun 2017, memiliki mesin *Variable Valve Actuation* (VVA) 155cc anyar. Teknologi tersebut telah meningkatkan daya tarikan mesin. Lampu LED sudah dipakai di bagian depan dan belakang Aerox 155VVA. *Multi Information Display* (MID) adalah *speedometer digital* yang memiliki layar LCD 5,8 inci, memungkinkan pembacaan yang lebih jelas. Selain itu, terdapat fitur yang bisa menampilkan meteran rpm, jam digital, meteran perjalanan, konsumsi bahan bakar rata-rata, meteran bahan bakar, indikator baterai, dan indikator VVA. Ban tubeless ultra lebar memberikan kesan lebih maskulin dan atletis.

Motor ini juga memiliki kompartemen penyimpanan berkapasitas 25 liter dan colokan listrik untuk mengisi daya perangkat elektronik. *Helm full-face XL*, jas hujan, dan kebutuhan berkendara lainnya semuanya muat di bagasi yang luas. Berkat fungsi *Stop & Start System* (SSS), Yamaha aerox 155 VVA dikatakan memiliki tingkat konsumsi bahan bakar yang rendah. Tujuannya adalah untuk mengurangi pemborosan bensin saat mobil dalam keadaan diam. Penggunaan teknologi *Smart Motor Generator* (SMG) juga menghasilkan suara startup motor yang lebih halus.³ Posisi berkendara yang diberikan oleh Yamaha aerox 155 juga memberikan kesan *sporty* yang memudahkan motor ini untuk melibas kemacetan di jalan raya.

³ Lesmana, D. "Ini spesifikasi yamaha aerox bertabur fitur", <https://www.carmudi.co.id/journal/17096-2/>, diakses pada 20 Maret 2023.

Pada Tahun 2017 ini meskipun Yamaha aerox 155 memiliki fitur yang melimpah, dibalik fitur yang melimpah tersebut terdapat satu masalah yang sangat sering dikeluhkan oleh para konsumen Yamaha aerox keluaran Tahun 2017 ini.⁴ Masalah yang sering muncul adalah eror kode 12, Kode error 12 sebenarnya memiliki arti adanya masalah pada *crankshaft position sensor* atau CPS⁵. Namun, mayoritas error-12 dicurigai datang dari soket kabel *spull* yang terbakar. Soket ini tidak kedap air sehingga ketika hujan datang air masuk ke dalam sela-sela soket membuat dua kabel yang seharusnya tidak boleh bersentuhan teraliri listrik. Alhasil soket terbakar lalu leleh dan puncaknya membuat motor mogok. Permasalahan inilah yang sering dikeluhkan oleh konsumen Yamaha aerox tahun 2017 dan membuat bertanya – tanya bagaimana pertanggung jawaban dari pihak PT Yamaha Indonesia Motor *Manufacturing*.

Berdasarkan data wawancara pra studi yang diperoleh oleh penulis terdapat 20 motor yamaha aerox produksi tahun 2017 yang mengalami masalah kode 12. Masalah yang dialami oleh konsumen, kemudian langsung disampaikan kepada pihak Yamaha Sidoarjo gedangan yang merupakan *dealer* pusat yang berada di daerah Sidoarjo. Pihak Yamaha Sidoarjo gedangan kemudian merespon keluhan yang dialami oleh konsumen dengan melakukan analisa terlebih dahulu terhadap masalah kode 12 yang dialami konsumen. Dari 20

⁴ Fariz. Yamaha Aerox 155 Old Masih Menarik, “Kenali Dulu Kelebihan dan Kekurangannya”, <https://www.autofun.co.id/berita-motor/yamaha-aerox-155-old-masih-menarik-kenali-dulu-kelebihan-dan-kekurangannya-78541>, diakses pada 6 Agustus 2024

⁵Banaran, I. “yamaha aerox 155 banyak alami masalah eror 12 apa solusinya”?, <https://www.iwanbanaran.com/2019/06/14/yamaha-aerox-155-banyak-alami-masalah-error-12-apa-solusinya/>, diakses pada 19 Maret 2023.

motor yang melakukan klaim garansi hanya 10 motor yang bisa dilaksanakan klaim garansi dikarenakan memenuhi ketentuan klaim garansi yang ada pada buku service yang dicetak oleh Yamaha Indonesia Motor *Manufacturing*.⁶

Barang yang seolah-olah merupakan barang jadi, tetapi diproduksi dengan cara yang tidak memenuhi persyaratan mutu perusahaan, dianggap cacat atau rusak. Sebagian barang cacat tersebut dapat dijual, tetapi tidak semuanya. Apakah cacat tersebut masih dianggap normal tergantung pada kondisi barang tersebut⁷. Barang yang tidak memuaskan pembeli dan tidak dapat diperbaiki karena cacat produksi disebut barang cacat. Menurut Harnanto, barang cacat adalah unit produk yang tidak siap dijual sebagai barang jadi karena memerlukan lebih banyak pemrosesan atau pemrosesan ulang untuk diperbaiki. Konsumen perlu berhati-hati dalam memilih barang untuk dikonsumsi demi menjaga keselamatan mereka sendiri, karena pelaku usaha terkadang mengabaikan mutu produk saat memproduksi dan menjual komoditas ke pasar⁸.

Pelaku usaha yang hanya mementingkan kuantitas produksi terkadang mengabaikan mutu produk, sehingga menghasilkan produk yang kualitasnya buruk dan sering kali rusak saat pengiriman. Keberadaan pelaku usaha yang memproduksi barang sesuka hati tanpa menghiraukan standar mutu, dipandang banyak konsumen sebagai kerugian. Jika pelaku usaha tidak mau bertanggung

⁶ Wawancara, Kepala Dealer Yamaha Sidoarjo, Dealer Yamaha YES Gedangan, Sidoarjo, 12 Juli 2024

⁷ Yusuf, M., Supriyadi, E., “*Minimasi Penurunan Defect Pada Produk Meble Berbasis Polypropylene Untuk Meningkatkan Kualitas*”, Jurnal Ekobisman, 4(3), 2020, hlm. 247

⁸Harnanto, “*Akuntansi Biaya, Konsep & metodologi Penggolongan Biaya Elemen Biaya Produksi Perhitungan Harga Pokok Produk*”, Andi BPFE Harnanto, Yogyakarta, 2017.

jawab atas kecerobohnya sendiri, konsumen akan menderita akibat barang cacat yang dijual di pasar tertentu. Untuk mencegah kerugian konsumen, maka sebagai pelaku usaha harus berhati-hati saat membuat produk dan penjual harus sangat berhati-hati dan teliti saat mengirimkan barang kepada konsumen. Dalam hal ini, Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 berfungsi sebagai kerangka hukum yang melindungi.

Baik bab ketentuan umum yang mendefinisikan sejumlah kata, maupun bab-bab setelahnya dalam UUPK tidak mendefinisikan barang atau komoditas yang cacat. Apapun kualitas produknya, UUPK hanya mengamanatkan agar perusahaan mengganti kerugian kepada konsumen atas kerusakan lingkungan, pencemaran, dan kerugian lain yang timbul akibat penggunaan produk dan jasanya. Selain itu, tanggung jawab pelaku usaha juga mencakup kewajiban untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada konsumen mengenai produk atau jasa tersebut adalah benar dan tidak menyesatkan. Pelaku usaha wajib mematuhi standar keamanan, kualitas, dan kesehatan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Apabila terjadi pelanggaran terhadap ketentuan ini.

Pada kasus Yamaha aerox produksi tahun 2017 ini, banyak masyarakat selaku konsumen Yamaha aerox produksi tahun 2017 mengalami masalah kode 12. Sehingga banyak masyarakat selaku pengguna Yamaha aerox tahun 2017 ini mengklaim bahwa sepeda motor yang mereka gunakan merupakan cacat produksi yang dilaksanakan oleh PT Yamaha Indonesia Motor *Manufacturing* selaku produsen. Mekanik listrik ternama di kawasan Ciledug, Tangerang, Wiet,

mengklaim bahwa ketika Yamaha Aerox 155 mengalami kode error 12, hal itu terjadi karena ketidaksesuaian antara arus pengisian dengan beban listrik pada motor. Dalam kasus ini, ia mengatakan bahwa masalah tersebut disebabkan oleh pengisian daya yang besar tetapi beban yang kecil⁹. Oleh sebab itu, PT Yamaha Indonesia Motor *Manufacturing* memfasilitasi para konsumen Yamaha aerox 155 untuk melakukan klaim garansi ke dealer Yamaha terdekat.

Namun, dari beberapa *dealer* resmi Yamaha di Indonesia hanya *dealer* tertentu saja yang bersedia untuk klaim garansi kerusakan yang dialami oleh para konsumen Yamaha aerox produksi tahun 2017 ini. Menurut salah satu mekanik resmi Yamaha di Surabaya menyatakan bahwa “Untuk masalah klaim garansi terhadap masalah kode 12 ini harus menyampaikan keluhannya langsung kepada Yamaha pusat yang ada di Jakarta”¹⁰. Karena *dealer* resmi di daerah hanya bisa memberikan layanan terbatas sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pusat. Mekanik tersebut juga menjabarkan bahwa masalah kode 12 pada Yamaha Aerox 2017 ini tergolong pada masalah teknis yang kompleks dan membutuhkan penanganan khusus yang mungkin tidak dapat sepenuhnya diselesaikan di tingkat *dealer* daerah.

Menurut petisi yang dibuat pada laman *change.org*, terdapat 709 konsumen Yamaha aerox produksi tahun 2017 mengalami masalah yang sama yaitu masalah kode 12 yang terjadi akibat masalah kabel *spull* yang terbakar.

⁹Firdaus, R, “Kode error 12 Yamaha Aerox Muncul Akibat Kesalahan Pengguna, Ini Penjelasan Ahli Kelistrikan Motor”, <https://www.motorplus-online.com/read/251766993/kode-error-12-yamaha-aerox-muncul-akibat-kesalahan-pengguna-ini-penjelasan-ahli-kelistrikan-motor?page=all>, diakses pada 21 November 2023.

¹⁰Wawancara, Kepala *Dealer* Yamaha Sidoarjo, *Dealer* Yamaha SIP Jenggolo, Sidoarjo, 21 Juni 2024.

Salah satu konsumen yang menandatangani petisi tersebut mengatakan bahwa “Pihak Yamaha Motor Indonesia terkesan seperti acuh terhadap konsumen Yamaha aerox yang mengalami masalah kode 12”¹¹. Dalam komunitas Yamaha aerox di Sidoarjo terdapat 10 konsumen Yamaha aerox yang mengalami masalah yang sama yaitu masalah kode 12¹². Oleh karena itu, para konsumen Yamaha aerox yang menandatangani petisi yang dibuat tersebut mengeluhkan hal yang sama terkait sikap acuh yang dilaksanakan oleh PT Yamaha Motor Indonesia *Manufacturing*. Sehingga para konsumen mempertanyakan terkait tanggung jawab dari pihak PT Yamaha Indonesia Motor *Manufacturing*.

Pertanggung jawaban disini yang dimaksud adalah pertanggung jawaban PT Yamaha Indonesia Motor *Manufacturing* untuk memberikan garansi kepada konsumen Yamaha aerox produksi tahun 2017 yang bermasalah kode 12. Menurut Tjiptono, “Jika suatu produk tidak berfungsi sesuai dengan yang diiklankan, produsen berkewajiban memberi ganti rugi kepada pembeli, praktik yang dikenal sebagai garansi”¹³. Garansi memiliki dua tujuan: pertama, melindungi pembeli dari menerima barang cacat; dan kedua, mengurangi risiko produsen terhadap klaim tidak wajar yang dibuat oleh pembeli. Produsen dapat memanfaatkan garansi sebagai alat promosi dengan menawarkan durasi yang lebih panjang, yang ditafsirkan pelanggan sebagai indikasi kualitas produk yang unggul. Untuk menarik pelanggan, pelaku usaha berupaya meningkatkan

¹¹ Fahrizal, “Tolong dibantu untuk kode error 12 pada motor yamaha aerox 155 vva agar pihak yamaha”, <https://www.change.org/p/yamaha-motor-indonesia-tolong-dibantu-untuk-kode-error-12-pada-motor-yamaha-aerox-155-vva-agar-pihak-yamaha>, diakses pada 21 November 2023.

¹² *Wawancara*, Komunitas Yamaha Aerox Sidoarjo, Sidoarjo, 3 Agustus 2024.

¹³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi III, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2017

kepuasan dan kesejahteraan pelanggan melalui layanan dan fasilitas yang lebih baik, serta menyediakan barang yang sepadan dengan nilai tukarnya.

Garansi yang tertulis pada buku garansi dan *service* transmisi otomatis yang dicetak oleh PT Yamaha Indonesia Motor *Manufacturing* menyebutkan bahwa, Garansi kelistrikan khusus (part tertentu) berlaku selama 2 (dua) tahun atau 24.000 (dua puluh empat ribu) kilometer. Akan tetapi pada kenyataannya masih ditemukan oleh Penulis adanya penolakan untuk mengajukan klaim garansi dengan berdalih bahwa jika ingin melakukan klaim garansi harus menghubungi langsung kepada PT Yamaha Indonesia Motor *Manufacturing* selaku produsen utama yang berada di Jakarta. Hal ini memperlihatkan adanya ketidaksesuaian antara kebijakan yang tertulis dalam buku garansi dan praktik di lapangan, yang menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan konsumen. Konsumen merasa dirugikan karena harus melalui proses yang lebih rumit dan memakan waktu, padahal mereka seharusnya dapat mengajukan klaim garansi langsung melalui *dealer* resmi di daerah mereka.

Karena jaminan tersebut menyangkut kewajiban dan hak konsumen dan pelaku usaha, maka jaminan tersebut tidak boleh bergantung pada ketentuan perjanjian para pihak. Pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba produk atau jasa yang ditawarkannya serta memberikan jaminan dan garansi atas barang yang diperjualbelikan. Dengan kata lain, dalam hal janji konsumen, pelaku usaha wajib mengutamakan pemenuhan janjinya. Perusahaan atau pelaku usaha

lainnya tidak dapat secara sepihak mengurangi atau meniadakan hak jaminan tanpa mengikuti ketentuan perundang-undangan. Jaminan tidak boleh hanya dijadikan senjata bagi pelaku usaha, selain untuk melindungi konsumen secara adil dan proporsional.

Pasal 7 UUPK menata kewajiban pelaku usaha, yaitu:

1. bersikap jujur dalam menjalankan usaha;
2. menjabarkan secara rinci penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan barang atau jasa, serta kondisi dan jaminannya secara jelas, akurat, dan jujur;
3. memberikan pelayanan kepada konsumen secara adil dan akurat tanpa prasangka;
4. memastikan bahwa semua produk dan/atau jasa bermutu tinggi sesuai dengan persyaratan standar mutu yang berlaku;
5. menjamin dan/atau menjamin mutu produk yang diperjualbelikan atau dipertukarkan dan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba berbagai macam produk;
6. memperbaiki segala kerugian yang timbul akibat penyalahgunaan, kerusakan, atau penurunan mutu produk dan jasa yang dipertukarkan; dan
7. memperbaiki, memulihkan, atau mengganti barang atau jasa apabila tidak memenuhi standar yang ditetapkan dalam perjanjian.

Kemudian, pelaku usaha dilarang membuat atau menjual sesuatu yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sebagaimana tercantum dalam Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen. Hal ini antara lain terjadi apabila produk tidak

sesuai dengan yang tercantum dalam label, baik berat bersih, isi bersih, maupun jumlah bersih.

Kewajiban pelaku usaha dalam dunia usaha juga terkait dengan hak konsumen. Hak konsumen diatur dalam pasal-pasal UU Perlindungan Konsumen, Pasal 4 :

1. Hak untuk menikmati pengalaman konsumsi dalam lingkungan yang bebas dari bahaya;
2. Kebebasan untuk memilih barang dan jasa sendiri dan memperolehnya sesuai dengan syarat, ketentuan, dan jaminan yang tercantum dalam iklan;
3. Kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan masalah terkait layanan dan/atau produk yang telah digunakan;
4. Hak untuk memperoleh informasi yang akurat, jelas, dan lengkap mengenai syarat dan jaminan produk dan jasa.;
5. kesempatan untuk mendapatkan bantuan dalam hal advokasi, perlindungan, dan penyelesaian yang tepat atas masalah perlindungan konsumen;
6. kesempatan untuk mendapatkan pendidikan dan nasihat konsumen;
7. hak atas perlakuan yang adil, tanpa bias atau prasangka, baik dalam menerima maupun menyediakan layanan;
8. kemampuan hukum untuk mencari ganti rugi jika produk atau layanan yang disediakan cacat, tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati, atau gagal memenuhi standar; dan
9. hak-hak tambahan yang diatur oleh undang-undang yang berbeda.

Dengan demikian, problematika dari permasalahan diatas adalah PT Yamaha Indonesia Motor *Manufacturing* selaku produsen dari Yamaha aerox yang di produksi pada tahun 2017 menyebutkan bahwa kode 12 yang timbul pada kasus tersebut adalah akibat kesalahan dari konsumen yang kurang memperhatikan perawatan berkala dari motor yang mereka miliki. Namun, pada kenyataannya kode 12 yang muncul adalah akibat dari kecacatan produksi yang dilaksanakan oleh PT Yamaha Indonesia Motor *Manufacturing*. Hal ini akan menjadi pembahasan pada penelitian kali ini yang mengkaji sejauh mana tanggung jawab PT Yamaha Indonesia Motor *Manufacturing* terkait permasalahan kode 12 pada Yamaha aerox produksi tahun 2017 sekaligus perlindungan hukum bagi konsumen Yamaha aerox tahun 2017.

Untuk membangun kredibilitas penelitian berikutnya, tim peneliti mencari penelitian yang sebanding untuk menyusun penelitian yang mengangkat topik hukum perlindungan konsumen. Investigasi yang direncanakan didasarkan pada penelitian berikut, yang pada gilirannya mengungkap perbedaannya. Berikut adalah hasil penelitian terkait :

Tabel 1.1. Novelty Pembaharuan

No	Judul	Rumusan Masalah	Hasil	Pembeda
1.	Rizky Eriawan Purnomo 2020, <i>Perlindungan Konsumen Kendaraan Bermotor Honda PCX 150 Yang Cacat</i>	1. Apakah tindakan PT Astra Honda Motor merecall dengan merawat kendaraan bermotor Honda PCX 150 yang cacat produk	Studi ini mengungkap kanbeberapa konsumen Honda PCX 150	Penelitian terdahulu membahas memakai tinjauan dari UU No. 8

	<i>Produk Tepat Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Skripsi)</i> ¹⁴	telah tepat ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ? 2. Apakah PT Astra Honda Motor bertanggung gugat atas dasar memproduksi dan menjual kendaraan bermotor cacat produk?	menghadapi masalah cacat produk, yang meliputi kerusakan teknis pada mesin, performa yang tidak sesuai ekspektasi, hingga komponen yang tidak bekerja dengan baik. Cacat ini menimbulkan keluhan dari konsumen terkait kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh produsen.	Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Sedangkan studi ini menambahkan studi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Komunitas Aerox Sidoarjo
2.	<i>Arief Tharifi 2021, Perlindungan Terhadap Konsumen Pada Cacat Produk DFSK 580 Turbo CVT Milik PT Sokonindo Automobile Berdasarkan Asas Keamanan Dan</i>	1. Bagaimana bentuk Quality Control (Pengawasan Mutu) yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan dalam sebuah produk kendaraan untuk menjamin keamanan	Adanya kelalaian ATPM di Indonesia sehingga kendaraan DFSK 580 Turbo yang diproduksi	Dalam penelitian kali ini PT Yamaha Indonesia Motor <i>Manufacturing</i> tidak mengakui

¹⁴ Rizky Eriawan Purnomo , “*Perlindungan Konsumen Kendaraan Bermotor Honda PCX 150 Yang Cacat Produk Tepat Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”, Skripsi, Program Sarjana Universitas Pembangunan Negeri Veteran Jawa Timur, Surabaya, 2020.

	<i>Keselamatan Konsumen.</i> (Jurnal) ¹⁵	dan keselamatan konsumen dalam kasus cacat produk DFSK 580 Turbo CVT milik PT Sokonindo Automobile?	mengalami cacat produk dan membahayakan keselamatan konsumen	kelalaian dalam memproduksi kendaraan bermotor dan saling lempar tanggung jawab antar <i>dealer</i>
3	Fabian Fadhly 2013. <i>Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat.</i> (Jurnal) ¹⁶	1. Apakah ganti rugi dapat diberikan sebagai upaya perlindungan bagi konsumen akibat produk cacat yang diproduksi oleh pelaku usaha ? 2. Bagaimanakah bentuk ganti rugi akibat produk cacat yang diproduksi oleh pelaku usaha sebagai upaya perlindungan bagi konsumen ?	Studi ini membahas tentang bentuk-bentuk ganti rugi sebagai bentuk perlindungan hukum konsumen terhadap produk cacat pada umumnya dan terhadap produk dalam segala bentuknya.	Penelitian-penelitian terdahulu telah banyak membahas tentang bentuk-bentuk cacat produk, sedangkan studi ini lebih fokus pada produk dan akibat dari cacat produksi produk.

Studi yang dilaksanakan oleh penulis secara garis besar, bertujuan untuk mengkaji sejauh mana hak-hak konsumen dilindungi secara hukum ketika menghadapi masalah teknis spesifik, yaitu Kode 12 pada sepeda motor Yamaha

¹⁵ Tharifi, A., "Perlindungan Terhadap Konsumen Pada Cacat Produk DFSK 580 Turbo CVT Milik PT Sokonindo Automobile Berdasarkan Asas Kemanan Dan Keselamatan Konsumen", Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan, 5(1), 2021.

¹⁶ Fabian Fadhly . "Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat", Arena Hukum, 6(2), 2014.

Aerox 2017. Studi ini menganalisis tindakan produsen dalam menangani kerusakan tersebut, serta mengevaluasi efektivitas regulasi perlindungan konsumen yang diterapkan, dengan studi khusus pada pengalaman komunitas Aerox di Sidoarjo.

1.2. Rumusan Masalah

Beberapa rumusan masalah disajikan dalam studi ini, mengacu pada latar belakang yang telah disebutkan sebelumnya:

1. Bagaimana Kesesuaian Pelaksanaan Ganti Rugi Terhadap Permasalahan Kode 12 dengan Peraturan Perlindungan Konsumen ?
2. Apa Hambatan dan Upaya dalam Pelaksanaan Ganti Kerugian oleh PT. Yamaha Indonesia Motor *Manufacturing* ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan studi ini adalah :

1. Untuk mengetahui. Kesesuaian Pelaksanaan Ganti Rugi Terhadap Permasalahan Kode 12 dengan Peraturan Perlindungan Konsumen
2. Untuk mengetahui Hambatan dan Upaya dalam Pelaksanaan Ganti Kerugian oleh PT. Yamaha Indonesia Motor *Manufacturing*.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian tentang perlindungan konsumen dalam hal cacat produksi pada sepeda motor kemungkinan akan mengutip studi ini.

2. Manfaat Praktis

Hasil studi ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan yang ada, khususnya di lingkungan Fakultas Hukum.

1.5. Kajian Pustaka

1.5.1 Tinjauan Umum Mengenai Hukum Perlindungan Konsumen

Agar masyarakat dapat sepenuhnya menikmati hak-hak yang dijamin oleh hukum, maka penegak hukum perlu melakukan sejumlah langkah untuk menjamin keselamatan warga masyarakat, salah satunya adalah memberikan perlindungan hukum bagi mereka yang hak-haknya dilanggar. Terkait perlindungan kesehatan fisik dan mental dari bahaya yang bisa ditimbulkan oleh sumber apa pun. Melindungi pihak atau individu yang terlibat dalam kegiatan hukum dari ketidakpastian hukum dapat dicapai melalui tindakan apa pun yang memperjelas hukum, menurut Hetty Hasanah¹⁷.

Menurut R. Soeroso, bahwa Kodifikasi norma dan harapan sosial oleh badan berwenang dikenal sebagai hukum. Perintah, larangan, dan paksaan melalui penerapan sanksi hukum yang mengikat bagi pelanggar merupakan ciri hukum.¹⁸ Untuk menepis anggapan umum bahwa hukum hanya terdiri dari peraturan perundang-undangan dan aparat penegak hukum, Soedjono Dirdjosisworo memberikan berbagai penafsiran hukum dari berbagai sudut

¹⁷Hasanah, H., “*Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen atas Kendaraan Bermotor dengan Fidusia*”, *Lex Crimen*, 5(4), 2016, hlm. 155.

¹⁸Sabat, O., “Pengertian Hukum Menurut Para Ahli dan Penggolongannya”, <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5798560/pengertian-hukum-menurut-para-ahli-dan-penggolongannya>, diakses pada 13 Mei 2024.

pandang teoritis dan praktis. Namun dalam kerangka hubungan sosial, hukum juga mencakup hal-hal yang nyata-nyata hidup.

Sebagaimana dijelaskan oleh Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah ketika orang-orang dibantu atau dilindungi oleh instrumen hukum.¹⁹ Korban kejahatan dijamin aksesnya terhadap keadilan melalui program perlindungan masyarakat yang menyediakan ganti rugi, kompensasi, perawatan kesehatan, dan perwakilan hukum. Sebagai bagian dari perlindungan hukum, ada upaya untuk memenuhi hak dan memberikan rasa aman bagi korban dan saksi. Sebagai tambahan, saksi dan korban berhak atas keselamatan fisik dan psikis sebagai bagian dari sistem perlindungan hukum, pemenuhan hak-hak dasar seperti hak atas keadilan dan pemulihan nama baik, serta penyediaan pendampingan selama proses hukum berlangsung. Agar para korban dan saksi dapat berbicara dengan bebas dan tanpa takut akan pembalasan, perlindungan ini berlaku sebelum dan sesudah prosedur peradilan.

Janji perlindungan hukum merupakan fitur penting dari setiap sistem hukum. Perlindungan hukum preventif dan represif merupakan dua jenis yang paling umum. Perlindungan hukum preventif, di satu sisi, terutama berkaitan dengan pencegahan. Tindakan pemerintah yang berdasarkan kebebasan bertindak harus memiliki perlindungan hukum preventif karena hal itu memotivasi pemerintah untuk berhati-hati saat mengambil

¹⁹ Philipus M. Hadjon, "*Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*", Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011, hlm.10.

keputusan. Undang-undang dan peraturan berfungsi sebagai semacam perlindungan hukum preventif dengan membatasi ruang lingkup tanggung jawab dan membuatnya lebih sulit untuk dilanggar. Perlindungan Hukum Represif menangani konflik yang timbul akibat pelanggaran. Perisai ini berfungsi sebagai mekanisme pertahanan terakhir sebagai akibat dari hukuman atas pelanggaran.

Akar kata *konsumen* yang berarti siapa pun yang memakai barang jika diterjemahkan secara harfiah. Pengguna dan konsumen juga didefinisikan demikian dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia-Inggris. Sebaliknya dari produsen, konsumen didefinisikan sebagai mereka yang menggunakan barang-barang industri, bahan makanan, dan barang-barang sejenisnya dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia.²⁰ Orang lain mungkin memandang konsumen sebagai makhluk yang membeli dan memanfaatkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan orang lain, atau diri mereka sendiri. Pelanggan adalah mereka yang pada akhirnya memutuskan produk dan jasa apa yang akan ditawarkan bisnis di pasar, yang pada gilirannya memengaruhi produksi, distribusi, dan harga barang atau jasa.

Secara harfiah, setiap orang yang memakai sesuatu adalah konsumen, bukan produsen; dari sinilah nama konsumen berasal. Konsumen disebut sebagai pengguna barang komersial, pemasok sumber

²⁰ Sinduningrum, A., Marlyna, H., “*Penerapan Strict Liability dalam Hukum Pelindungan Konsumen di Indonesia: Perbandingan Negara Lain*”. *Jurnal Unes Law Review*, 6(2), 2023, hlm. 5022.

daya mentah ke produsen makanan, dan lainnya dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia. Selama mereka tidak memiliki keterampilan dan perilaku yang diperlukan untuk beroperasi sebagai produsen, pelaku komersial, atau pelaku bisnis, orang atau individu dianggap sebagai konsumen dan harus dilindungi. Perlindungan konsumen, sebagaimana diketahui, mencakup berbagai macam kegiatan, dari perolehan barang dan jasa hingga hasil penggunaannya.²¹

Konsumen didefinisikan oleh Sri Handayani sebagai setiap orang atau badan usaha yang membeli atau memanfaatkan barang atau jasa yang dihasilkan oleh produsen. Menurut Pasal 1 angka 2 UUPK, setiap orang dianggap sebagai konsumen apabila ia memanfaatkan barang dan jasa masyarakat untuk kepentingan dirinya atau keluarganya, atau untuk kepentingan orang lain atau makhluk hidup, dan tidak untuk diperjualbelikan.

Semua definisi ini konsisten dengan putusan ini. Setiap orang yang penggunaan produk dan layanannya tidak termasuk penjualan kembali dianggap sebagai konsumen berdasarkan definisi ini. Setiap tindakan yang dipakai untuk memastikan keselamatan konsumen selama bertransaksi dengan bisnis disebut perlindungan konsumen. Undang-undang ini menata tindakan dan prosedur untuk melaksanakan tugas dan hak yang ditetapkan berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen. Istilah konsumen

²¹Anggriawan, T. P., Kagramanto, L. B., Usanti, T. P., & Sunarsono, R. J., “*Consumer Legal Protection Principles of Billing Mechanism by Digital Financial Service Provider: a Prescriptive Fintech Law Study in Indonesia*”. *Ymer*, 21(1), 2022, hlm. 157..

diterjemahkan langsung menjadi pembeli dalam bahasa Inggris, Belanda, serta bahasa asing lainnya. Istilah konsumen, yang berasal dari kata bahasa Inggris *buyer*, juga memiliki konotasi yang lebih luas dan bernuansa yang relevan dengan banyak konteks di mana seseorang bisa melakukan pembelian.

Perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam UUPK Az. Nasution adalah suatu aspek hukum konsumen yang mengatur dan memberikan norma-norma guna melindungi kepentingan dan hak-hak konsumen atas barang dan/atau jasa yang diperoleh konsumen. Pemerintah Indonesia telah menetapkan kerangka hukum untuk UUPK yang berlaku di negara ini.²²

Segala upaya harus dilakukan untuk menetapkan kriteria hukum yang jelas guna melindungi konsumen, sebagaimana tercantum dalam konsep perlindungan konsumen UUPK pada Pasal 1 angka 1. Sesuai dengan definisi yang diberikan oleh Az, perangkat peraturan perundang-undangan yang dibentuk untuk menjamin keamanan informasi keuangan konsumen tersebut secara umum disebut dengan undang-undang perlindungan konsumen. Hal ini sesuai dengan UUPK (Pasal 1 angka 1) dan Nasution. Hukum perlindungan konsumen berfungsi sebagai landasan hukum yang memastikan hak-hak konsumen diakui, dihormati, dan dilindungi dari praktik bisnis yang merugikan.²³

²²Az. Nasution, "*Hukum Perlindungan konsumen: Suatu Pengantar*", Cetakan II, Diadit media, Jakarta, 2014, hlm. 12..

²³ *Ibid*, h.9.

Dalam hal melakukan pembelian atau menghadapi hasil yang tidak sesuai dengan cara produk dan layanan diiklankan, pelanggan memiliki banyak perlindungan hukum untuk diandalkan. Sebagai bagian dari perlindungan ini, pelanggan memiliki hak atas informasi produk yang akurat dan transparan, untuk membuat keputusan pembelian yang tepat berdasarkan keinginan dan kebutuhan mereka, dan untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian yang terjadi sebagai akibat dari barang atau layanan di bawah standar. Menurut pandangan ini, ada dua bidang perlindungan konsumen yang berbeda, yaitu:

1. Membela pembeli terhadap risiko bahwa produk atau layanan yang mereka dapatkan mungkin tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
2. Perlindungan konsumen terhadap pengenaan kondisi yang tidak adil kepada pelanggan.²⁴

Dalam pengertian ini, istilah hukum konsumen dapat merujuk pada badan perundang-undangan yang menata tugas dan hak istimewa pembeli dan penjual dalam kaitannya dengan pemenuhan keinginan satu sama lain. Sejauh mana konsumen dilindungi oleh hukum tergantung pada seberapa baik pemahaman undang-undang perlindungan konsumen. Alasannya sederhana, konsumen memiliki peluang lebih baik untuk memperoleh perlindungan hukum dan ketenangan pikiran jika frasa tertentu dalam UUPK didefinisikan lebih luas.

²⁴Nugraha R., Mukhtar J., “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online*”, *Jurnal Serambi Hukum*, 8(2), 2015, hlm. 94.

UUPK No. 8 Tahun 1999 telah disahkan oleh Pemerintah Republik Indonesia pada tanggal 20 April 1999. Konsumen dan pelaku usaha (seperti penjual dan pembeli) harus sama-sama mendapatkan manfaat maksimal dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang berarti bahwa persaingan di antara mereka seimbang. Untuk mendorong lingkungan ekonomi yang adil dan sehat, UUPK harus memberikan hak dan tanggung jawab bersama bagi konsumen dan pelaku usaha.

1.5.2 Hubungan Hukum Pelaku Usaha Dengan Konsumen Didasarkan Perjanjian

Hubungan hukum pelaku usaha dengan konsumen, atau hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen melalui perjanjian untuk melakukan kegiatan ekonomi, termasuk dalam ruang lingkup ketentuan KUH Perdata tentang kontrak yang terdapat dalam Buku III, sesuai dengan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Contoh: Perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih (Pasal 1313). Ketika barang berpindah tangan dari produsen ke konsumen, biasanya dilakukan melalui perjanjian jual beli, yang dapat dilakukan secara lisan maupun non-lisan (tertulis) kata Ahmadi Miru..²⁵

Perjanjian jual beli merupakan bentuk kontrak bisnis yang paling umum. Peran dan tugas masing-masing pihak ditetapkan dalam dokumen

²⁵Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm.34.

yang mengikat secara hukum yang dikenal sebagai perjanjian jual beli. Ketentuan perjanjian jual beli diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu Pasal 1457 sampai dengan 1540. Penjualan didefinisikan menurut Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sebagai:

*“Suatu kontrak di mana satu pihak berjanji untuk menyerahkan suatu barang dengan imbalan pembayaran dari pihak lain”.*²⁶

Baik penyerahan barang sudah dilakukan maupun pembayaran sudah dilakukan, perjanjian jual beli dianggap telah terjadi apabila para pihak sepakat tentang barang dan harganya, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1458 KUH Perdata. Barang dan biaya terkait merupakan unsur pokok suatu perjanjian jual beli.²⁷

Pembeli bertindak sebagai kreditur dalam pembelian dan penjualan, sedangkan penjual bertindak sebagai debitur. Teori dan praktik hukum saat ini menyebutkan bahwa penjualan dan pembelian adalah pengaturan yang saling menguntungkan yang melibatkan pembeli dan penjual, oleh karena itu hal ini tidak benar. Bergantung pada situasi dan perkembangan transaksi, pihak mana pun dapat dianggap sebagai kreditur atau debitur.

Hubungan hukum yang melibatkan kekayaan antara dua orang atau lebih, yaitu kreditur dan debitur yang disebutkan dalam perjanjian,

²⁶ Lily Haryati, “Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Korban Penipuan Atas Jual Beli Barang Elektronik Secara Online di Indonesia dan Malaysia, *Tesis*, Program Pascasarjana Universitas International Batam”, Batam, 2015, hlm.7.

²⁷Ahmadi Miru, *Op,Cit.*, h. 8.

melahirkan subjek perjanjian. Entitas berikut dianggap sebagai kreditor dalam konteks teori dan praktik:

- 1) Individu sebagai person yang bersangkutan
 - a) *De natuurlijke personen* (manusia tertentu); dan
 - b) *Rechtspersonen*, atau badan hukum.
- 2) Seseorang menjadi bezitter ketika ia memanfaatkan posisi atau hak orang lain dalam kondisi tertentu.
- 3) Orang yang bisa diganti.

Siapa pun dapat mengganti subjek asli atau yang ditentukan dalam perjanjian sebagai kreditor setiap saat. Surat penagihan utang terkadang menyertakan perjanjian yang bisa diubah oleh orang yang menerimanya, baik dengan nama atau dengan perintah.

Menurut Pasal 1320 KUH Perdata, yang menyebutkan bahwa agar suatu perjanjian sah, empat kriteria harus dipenuhi; oleh karena itu, perjanjian jual beli diperlukan untuk memenuhi persyaratan ini;

1. Kesepakatan di antara individu yang mengikatkan diri;
2. Kemampuan seseorang untuk mengikatkan diri;
3. Topik tertentu;
4. Alasan yang tidak melanggar hukum apa pun.

Perjanjian sederhana antara para pihak menggantikan perjanjian individu yang mengikatkan diri. Ketika para pihak dengan bebas mengubah keinginan mereka pada masalah utama yang diinginkan dalam perjanjian, itu disebut perjanjian. Perjanjian tersebut dapat dinyatakan secara lisan atau

tersirat, tetapi dalam hal apa pun, para pihak harus memiliki kehendak bebas untuk mengikatkan diri. Bebas berarti tidak terbebani oleh kesalahan, manipulasi, atau penipuan. Suatu perjanjian tidak dapat dianggap asli jika mengandung salah satu dari yang berikut: unsur kesalahan, paksaan, atau penipuan. Peraturan tersebut bersumber dari Pasal 1321 KUH Perdata yang menyatakan bahwa suatu perjanjian menjadi batal dan tidak sah apabila diperoleh secara curang atau tidak sengaja.

Seseorang harus dianggap tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian sesuai dengan Pasal 1330 KUH Perdata, yaitu :

- a. Orang muda;
- b. Siapa pun yang ditunjuk sebagai wali;
- c. Undang-undang melarang pembuatan perjanjian tertentu untuk wanita, dalam kasus tertentu, dan secara umum untuk semua individu.

Seseorang memiliki kapasitas untuk bertindak ketika mereka memiliki kekuatan untuk secara mandiri melakukan kegiatan yang sah. Seseorang secara umum dianggap cakap secara hukum untuk bertindak jika mereka telah menikah dan berusia di atas 21 tahun atau jika mereka telah mencapai usia 21 tahun. Jika seseorang adalah wanita yang sudah bersuami, orang yang berada di bawah perwalian, atau anak di bawah umur, kemampuannya untuk membuat suatu perjanjian dianggap tidak cakap menurut Pasal 1330 KUH Perdata. Akibatnya, seorang wali harus mewakili anak di bawah umur, dan seorang suami harus memberikan izin kepada seorang istri untuk bertindak secara hukum. Jika salah satu pihak secara hukum tidak mampu membuat

perjanjian, pengadilan berwenang untuk membatalkan perjanjian sebagaimana adanya; tetapi, jika pihak lain tidak meminta pembatalan hakim, perjanjian tersebut akan tetap berlaku. Berdasarkan spesifikasinya, maka dapat mempersempitnya menjadi hanya produk yang bisa diperdagangkan, dan dapat mengidentifikasi setidaknya 30 jenis dan jumlah berbeda yang bisa menjadi dasar suatu perjanjian. Barang yang tidak akan pernah hadir secara fisik tetap dapat menjadi bagian dari suatu perjanjian, menurut Pasal 1334 KUH Perdata. Subjek, tujuan, dan pelaksanaan perjanjian semuanya ditentukan oleh entitas atau objek tertentu. Sangat penting bahwa pelaksanaannya dijamin atau setidaknya dapat dipastikan²⁸

Terkait perlunya alasan yang sah, KUHPer menetapkan melalui Pasal 1335 bahwa perjanjian yang tidak memiliki alasan yang sah atau dibuat untuk tujuan yang melanggar hukum tidak memiliki kewenangan. Melalui Pasal 1337, ditentukan bahwa suatu alasan dilarang jika melanggar hukum atau bertentangan dengan kesusilaan atau ketertiban umum. Frasa alasan yang sah dipakai oleh Abdulkadir Muhammad. Bahasa Latin *causa* berarti alasan. Hal yang memotivasi dan mendorong individu untuk mencapai kesepakatan disebut sebab²⁹.

Sebab yang sah, menurut Pasal 1320 KUH Perdata, bukanlah sesuatu yang mendorong atau menggerakkan seseorang untuk menandatangani suatu perjanjian, alih-alih berfokus pada ketentuan aktual yang menguraikan tujuan

²⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 228 – 231.

²⁹ *Ibid.* h. 232.

yang ingin dicapai oleh masing-masing pihak. Motif pembentukan perjanjian tidak relevan dengan keabsahannya, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1337 KUH Perdata. Hasil yang diinginkan para pihak harus dinyatakan secara eksplisit dalam perjanjian, dan tidak melanggar hukum atau peraturan moral atau publik apa pun.

1.5.3 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen

Kedua konsep hak konsumen dan perlindungan konsumen saling terkait. Hak-hak ini tidak dapat dipisahkan dari perlindungan konsumen yang diberikan kepada individu berdasarkan undang-undang sehubungan dengan produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Kewajiban dan perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 4, hak-hak konsumen dijelaskan secara mendalam dengan mengatakan:

1. Memiliki akses terhadap barang dan jasa di lingkungan yang aman merupakan hak asasi manusia yang fundamental.
2. Otonomi untuk menentukan sendiri syarat dan ketentuan perolehan barang dan jasa;
3. Kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan saran terkait barang dan jasa yang diperoleh;
4. Hak atas informasi yang jelas, tepat, dan tidak ambigu terkait kondisi dan jaminan produk dan jasa.;
5. Akses terhadap representasi, perlindungan, dan inisiatif untuk menangani dan menyelesaikan masalah perlindungan konsumen secara

adil;

6. Hak atas pendidikan dan konseling konsumen;

7. Hak atas perlakuan yang adil, tanpa bias atau prasangka, dalam semua interaksi;

8. Jika produk atau layanan diAnda peroleh tidak sesuai atau tidak sesuai dengan perjanjian, maka berhak untuk menuntut penggantian uang, ganti rugi, atau penggantian.

9. Hak yang diatur oleh undang-undang lainnya.

Pembeli berhak atas pengembalian uang atau penggantian dalam kasus ini jika produk tersebut rusak atau cacat saat pengiriman. Pelanggan bertanggung jawab untuk membaca dan mengikuti semua prosedur dan petunjuk informasi sebelum menggunakan produk atau layanan apa pun untuk memastikan keselamatan mereka sendiri. Sebagai tindakan tambahan, pelanggan diharuskan membayar nilai tukar yang disepakati sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menguraikan hak-hak mereka sebagai konsumen.

Konsumen tidak cukup hanya menuntut hak-hak mereka; mereka juga harus memenuhi tanggung jawab mereka sebagai konsumen. Misalnya, ketika menggunakan barang dan jasa, penting untuk membaca dan mematuhi semua petunjuk dan protokol informasi. Keamanan dan keselamatan akan terjamin dengan ini. Mematuhi semua prosedur penyelesaian sengketa perlindungan konsumen juga penting. Pasal 6 UUPK mengatur hak-hak pelaku usaha, yang meliputi:

1. Memiliki hak hukum untuk dibayar atas produk dan layanan yang dipertukarkan, sebagaimana diuraikan dalam perjanjian.
2. Hak untuk dilindungi dari aktivitas konsumen yang melanggar hukum dan jahat.
3. Kompetensi dalam penyelesaian sengketa konsumen untuk membela diri secara efektif.
4. Kesempatan untuk memulihkan kredibilitas jika dapat ditunjukkan melalui cara hukum bahwa kerugian pelanggan tidak terkait dengan produk atau layanan yang dijual.
5. Hak yang diatur oleh undang-undang lain.

Kewajiban pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 UUPK, adalah:

1. Menjalankan bisnis mereka dengan niat terbaik.
2. Memberikan deskripsi yang akurat, lugas, dan jujur tentang kondisi, garansi, dan cara penggunaan, perbaikan, atau perawatan produk atau layanan.
3. Selalu bersikap jujur dan adil saat berurusan dengan pelanggan.
4. Mengandalkan spesifikasi standar kualitas barang dan layanan yang relevan untuk memastikan kualitas tinggi dari semua produk dan layanan yang diproduksi atau dipertukarkan.
5. Memberi mereka kesempatan untuk mencoba produk dan layanan sebelum membelinya, dan mendukung klaim dengan jaminan dan garansi.
6. Memberikan ganti rugi atas kerugian apa pun yang timbul dari penggunaan, konsumsi, atau penyalahgunaan produk dan layanan yang

dipertukarkan dengan memberikan kompensasi kepada pihak yang terkena dampak.

7. Membayar denda, melakukan restitusi, atau pengembalian uang jika layanan atau barang yang dipakai tidak sesuai dengan ketentuan perjanjian.

Sebaliknya, apabila dipatuhi, ketentuan tersebut berfungsi sebagai jaminan bagi konsumen dan mendorong pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas tindakannya.

Terkait dengan kewajiban yang harus dipikul oleh pelaku usaha, seperti mengganti kerugian dan/atau mengganti kerugian apabila digunakan atau dijual tidak sesuai dengan ketentuan dalam perjanjian.

Pelaku usaha dilarang melakukan kegiatan tertentu yang berhubungan dengan produksi, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 8 UUPK :³⁰

1. Tidak memenuhi standar yang ditetapkan oleh undang-undang dan peraturan terkait.
2. Tidak memenuhi persyaratan berat bersih.
3. Tidak sesuai dengan dimensi, ukuran, berat, dan kuantitas yang dihitung berdasarkan dimensi sebenarnya.
4. Produk ini tidak memenuhi standar, janji, atau keunggulan yang tercantum pada kemasan, etika, atau deskripsi.
5. Tidak sesuai dengan klaim pada label.
6. Melanggar parameter produksi halal.

³⁰Lastini, “Tindakan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, Jurnal Lex Privatum, 4(6), 2016, hlm. 70.

7. Tidak memberitahukan apa pun tentang isi, termasuk ukuran, berat, atau bersihnya, dan tidak mencantumkan label.

Selain itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Pasal 11 huruf u) melarang pelaku usaha melakukan penipuan atau kecurangan dalam penjualan atau pelelangan. Menurut Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang dialaminya akibat kegiatan usaha perusahaan. Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila barang dan jasa yang dikonsumsi menimbulkan kerugian, pencemaran, atau kerusakan. Ganti rugi dapat diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, baik berupa penggantian biaya, pemberian manfaat, perawatan kesehatan, maupun penggantian barang dan jasa yang. Waktu yang diperlukan untuk memproses kompensasi adalah tujuh hari sejak tanggal transaksi. Tidak ada jumlah kompensasi yang bisa menghilangkan kemungkinan tuntutan pidana yang berasal dari bukti lebih lanjut tentang unsur kesalahan.

Menurut Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertugas melakukan mediasi dan menyelesaikan perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumennya. Akses yang cepat, mudah, dan harga yang wajar adalah apa yang diharapkan konsumen dan pelaku korporat dari BPSK, lembaga alternatif untuk penyelesaian konflik di luar pengadilan. Untuk mencapai

penyelesaian yang saling menguntungkan bagi masalah pelanggan, BPSK dapat memediasi, merekonsiliasi, atau menengahi atas nama mereka.

1.5.4 Cacat Produk

Sebutan lain untuk tanggung jawab produk adalah tanggung jawab produk. Karena masyarakat telah mengaitkan kata-kata bahasa Inggris tanggung jawab dan kewajiban dengan makna itu, istilah tersebut dipakai dalam konsep tanggung jawab produk. Tanggung jawab terkadang diterjemahkan sebagai tugas, sedangkan kewajiban diterjemahkan sebagai tanggung gugat menurut banyak otoritas hukum. Dari perspektif ini, jelas bahwa istilah tanggung jawab paling baik dipakai untuk menggambarkan tugas sosial dan moral yang harus dilaksanakan oleh individu atau kelompok dengan tekun dan mematuhi semua peraturan yang relevan. Barang fisik apa pun, baik yang bisa dipindahkan maupun tidak dapat dipindahkan, yang bisa dilihat dan ditangani secara fisik dianggap sebagai produk. Produk dapat berupa apa saja, mulai dari benda fisik seperti makanan dan hewan peliharaan hingga konsep yang lebih abstrak seperti energi, sumber daya alam, teks (seperti peta maskapai penerbangan yang diproduksi secara massal), atau bahkan peralatan rumah tangga saat membahas topik akuntabilitas produsen, yang juga dikenal sebagai tanggung jawab produk. Segala sesuatu mulai dari bahan mentah hingga barang jadi, termasuk suku cadang dan bagian, dapat dianggap sebagai produk. Diterjemahkan dari tanggung jawab produk, frasa tanggung jawab produk menggambarkan situasi tersebut. Istilah Jerman untuk tanggung jawab produsen adalah *produzenten haftung*, dan itu sinonim

dengan tanggung jawab produk. Konsep dan makna tanggung jawab produk masih menjadi perdebatan antara para ahli dan berbagai undang-undang. Tanggung jawab produk yang cacat adalah nama lain untuk tanggung jawab produk.³¹

Pasal 19 UUPK menyebutkan bahwa:

“Kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen yang disebabkan oleh barang dan jasa yang diproduksi atau dipertukarkan harus dikompensasi oleh pelaku bisnis”.

Ketika proses manufaktur menyimpang dari persyaratan kualitas yang ditentukan, produk yang dihasilkan dianggap cacat. Produk yang memenuhi persyaratan khusus pembeli dianggap memiliki standar kualitas tinggi oleh pembeli tersebut. Produk dianggap cacat jika gagal memenuhi standar yang ditentukan untuk keselamatan manusia atau properti saat dipakai, atau jika gagal mencapai tujuan manufaktur yang ditetapkan sebagai akibat dari tindakan yang disengaja atau lalai selama produksi, distribusi, atau faktor lainnya, sesuai dengan harapan konsumen. Dalam kasus produk yang mengalami cacat, tanggung jawab sepenuhnya ada pada pelaku usaha yang memproduksi produk tersebut. Hal ini bertujuan untuk melindungi konsumen dengan mengurangi tingkat kecelakaan akibat produk cacat dan memberikan kompensasi hukum kepada korban yang tidak dapat dihindari. Produk dianggap cacat jika pembeli memiliki

³¹ Rusli T., *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurnal Pranata Hukum, 1(7), 2012, hlm. 81.

kecurigaan yang wajar bahwa mereka tidak akan dapat memakainya sebagaimana mestinya. Produsen hanya dapat melakukan bagian mereka untuk menghindari cacat produk jika mereka ingin memenangkan pertempuran melawan barang yang cacat. Karena memperbaiki barang yang cacat setelah produksi dimulai akan menaikkan harga, melakukan perbaikan adalah tugas yang menantang.

Untuk menghindari harus berurusan dengan keluhan pelanggan tentang barang yang cacat, produsen harus melihat kemungkinan kesalahan manufaktur. Sementara itu, dalam hal definisi dan kriteria untuk produk cacat, UUPK tidak jelas dan tidak meyakinkan, dan bahkan tidak membahas pertanyaan tentang jenis produk dan layanan yang dilindungi yang bisa ditahan oleh pelaku bisnis tertentu dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum atas interaksi mereka dengan konsumen. Istilah cacat dalam UUPK hanya ditemukan pada Pasal 8 ayat (2) dan (3).

Ketika suatu produk tidak berfungsi seperti yang diharapkan karena masalah seperti:

a. Ketika kualitas suatu produk tidak sesuai dengan yang diharapkan pembeli, dapat menyebutnya cacat. Cacat tersebut mungkin juga cukup serius hingga membahayakan kesehatan fisik atau mental pembeli. Cacat desain mencakup masalah-masalah yang disebutkan di atas karena, dalam dunia yang ideal, spesifikasi produk akan mencegah terjadinya insiden yang menyebabkan kerugian bagi pelanggan.

b. Cacat dalam Desain

c. Produk yang tidak memiliki petunjuk atau peringatan penting dianggap memiliki cacat peringatan atau cacat industri. Produk yang gagal memberikan peringatan atau petunjuk tersebut dianggap cacat, dan pembuatnya secara tegas bertanggung jawab atas hal ini. Namun, pelaku usaha lain, termasuk importir barang, distributor, atau pengecer, mungkin juga dimintai pertanggungjawaban dalam keadaan tertentu, selain produsen.

Fakta bahwa pembeli mungkin mendapatkan barang aspal asli atau palsu merupakan perbedaan lainnya. Dengan kata lain, pembeli telah menderita kerugian akibat penjualan barang cacat oleh penjual. Produk dapat dikatakan cacat jika:

1. Ukurannya tidak sesuai dengan aslinya; bisa lebih besar atau lebih kecil, tergantung sudut pandang Anda.
2. Ada masalah bentuk pada barang tersebut; misalnya, bengkok, patah, terpotong, tergores, atau tidak sesuai dengan bentuk yang diharapkan.

Suatu produk dianggap cacat jika tidak memenuhi tujuan yang dimaksudkan karena:

a. Cacat produk manufaktur

Jika suatu produk tidak sesuai dengan harapan pembeli atau menimbulkan ancaman terhadap kesehatan fisik, kesejahteraan mental pembeli, atau keduanya, maka itu disebut cacat.

b. Cacat desain

Karena pengguna tidak akan menderita kerugian apa pun jika desain produk sesuai dengan standar, cacat desain juga termasuk dalam kategori ini.

c. Cacat peringatan atau cacat instruksi

Jika suatu produk tidak disertai petunjuk atau peringatan khusus, itu dianggap sebagai cacat peringatan atau petunjuk. Label suatu produk harus mencantumkan petunjuk penggunaan produk serta peringatan yang relevan. Dengan demikian, cacat petunjuk peringatan terjadi ketika dokumentasi produk baik berupa buku petunjuk, buku panduan, kemasan, label, atau plakat gagal memberi peringatan sebelumnya kepada pengguna tentang potensi bahaya atau memberikan petunjuk yang tidak aman untuk memakai perangkat.

1.5.5 Tanggung Gugat

Menurut Peter Mahmud Marzuki, liabilitas merupakan terjemahan dari (*liability/aansprakelijkheid*), yaitu kewajiban tertentu, dan dianggap sebagai tanggung jawab jika dipakai dalam konteks liabilitas. Menurutnya, liabilitas merupakan status individu atau organisasi yang dianggap wajib untuk melakukan restitusi atau ganti rugi setelah terjadinya suatu peristiwa hukum atau litigasi.³² Bentuk pertanggungjawaban tertentu dapat dirujuk dengan mengacu pada uraian yang dikemukakan oleh Peter Mahmud Marzuki

³² Peter Mahmud Marzuki, *Prinsip-prinsip Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2016.

tentang liabilitas. Bertanggung jawab secara hukum berarti harus membayar sejumlah kompensasi atau ganti rugi. Bisa berupa orang atau perusahaan.

Menurut Agus Yudha Hernoko, liabilitas mencakup serangkaian tindakan yang dilaksanakan untuk mengganti kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan atau bahaya³³. Y. Sogar Simammora menguraikan gagasan ini dengan mengatakan bahwa kesalahan dapat berupa ganti rugi dalam bentuk uang atau pengembalian sesuatu ke keadaan alamiahnya.³⁴ Seseorang hanya bertanggung jawab atas kerugian orang lain berdasarkan Pasal 1365 BW, yang mencerminkan tanggung jawab (*aansprakelijkheid*) dalam perbuatan melawan hukum, jika:³⁵

- a. Tindakan yang menimbulkan kerugian itu melawan hukum (perbuatan melawan hukum);
- b. Akibat perbuatan itu (hubungan sebab akibat) adalah kerugian;
- c. Pelaku perbuatan salah; dand. Berusaha menghindari kerugian merupakan respons terhadap norma yang dilanggar (*relativitas*).

Agar seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban atas perbuatan melawan hukum, maka keempat syarat tersebut harus terpenuhi secara bersamaan. Syarat-syarat tersebut di atas berfungsi sebagai fungsi pertanggungjawaban untuk mengganti kerugian pihak ketiga yang mungkin

³³ Agus Yudha, "Kuliah Teori-teori Tanggung Jawab Hukum dan Tanggung Gugat", Program Studi Doktor Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, 2010.

³⁴ Yohanes Sogar Simammora, *Kuliah Perbandingan Hukum Perdata*, Program Doktor Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, 2010.

³⁵ Jiwantara, A. F., Dewi, P. A., & Supryadi, A., "Tanggung Gugat (Pertanggungjawaban) Pemerintah di Indonesia dan Netherland", *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(7), 2022, hlm. 2249.

dialaminya. Menurut alinea pertama Pasal 1367 KUH Perdata, terdapat dua bentuk pertanggungjawaban:

1. Pertanggungjawaban atas perbuatan orang lain.
2. Barang yang diawasinya dapat dimintai pertanggungjawaban.

Sesuai dengan bentuk pertanggungjawaban ini, yang erat kaitannya dengan bentuk pertanggungjawaban pertama, KUH Perdata merefleksikan pertanggungjawaban atas perbuatan orang lain dalam Pasal 1367 ayat (3) sampai dengan ayat (5). Oleh karena itu, orang yang berwenang atas bawahan yang melaksanakan perintahnya harus dimintai pertanggungjawaban melalui ketentuan tersebut. Kedua, berkenaan dengan pertanggungjawaban yang mungkin timbul akibat barang yang berada dalam kewenangannya, maka ia harus mematuhi ketentuan yang diatur dalam Pasal 1368 dan 1369 KUH Perdata. Ada dua alasan utama untuk menuntut ganti rugi: kegagalan memenuhi kewajiban (*wanprestasi*) atau tindakan melawan hukum (*onrechtmatige daad*).

1) ***Wanprestasi***

Kata *wanprestasi* dalam bahasa Belanda berarti kinerja yang buruk. Ketika debitur gagal memenuhi kewajibannya, maka itu disebut *wanprestasi*. Ia tidak memperhatikan atau menepati janjinya, atau ia sama sekali ingkar janji.³⁶ Ketika debitur tidak membayar tagihannya tepat waktu atau membayarnya terlambat namun tidak sesuai dengan jadwal

³⁶ Febiyanti, V., Darmoko, M., Karim., “*Tinjauan Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Wanprestasi Pembelian Kredit Secara In – House*”, Jurnal Judiciary, 9(1), 2020, hlm. 3.

yang disepakati, maka ia dianggap lalai. Pasal 1243 KUHPer mendefinisikan wanprestasi sebagai berikut:

“Kegagalan memenuhi kewajiban dapat mengakibatkan biaya, kerugian, dan bunga. Namun, agar hal ini menjadi wajib, debitur harus terus mengabaikan kewajiban setelah dinyatakan lalai, atau batas waktu telah berlalu dan sesuatu yang harus diberikan atau dilakukan tidak dapat dilakukan di luar batas waktu tersebut”.

Wanprestasi dapat terjadi dalam bentuk-bentuk berikut, menurut definisinya:

1. Tidak memenuhi harapan sama sekali.
2. Pelaksanaannya kurang sempurna.
3. Terlambat menyelesaikan tugas.
4. Melakukan hal-hal yang secara tegas dilarang dalam perjanjian³⁷

Sementara itu, Wirjono Prodjodikoro mengatakan bahwa dalam hukum perjanjian, wanprestasi berarti tidak terlaksananya sesuatu yang diwajibkan dalam perjanjian³⁸. Mungkin dalam bahasa Indonesia pelaksanaan prestasi dan pelaksanaan wanprestasi dapat diartikan secara bergantian. Jadi, aspek wanprestasi adalah tindakan debitur dapat disesali karena dapat merugikan orang lain dan pelaku harus dihukum atas tindakannya.

³⁷.Jenis-jenis wanprestasi, <https://mh.uma.ac.id/jenis-jenis-wanprestasi/>, diakses pada 9 Agustus 2024

³⁸Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur Pustaka, Bandung, 2012, hlm.17

Jadi, ketika salah satu pihak tidak membayar kewajibannya, pihak yang dirugikan berhak menuntut ganti rugi. Ganti rugi dapat berupa penggantian biaya, kerugian, atau bunga. Debitur wajib mengganti biaya, kerugian, dan bunga karena tidak memenuhi kewajiban jika Pasal 1243 KUH Perdata menyatakan bahwa hal ini diperlukan jika debitur terus mengabaikan kewajiban setelah dinyatakan wanprestasi atau jika barang yang menjadi haknya tidak dapat dibuat atau diberikan setelah lewat waktu yang ditentukan. Dengan kata lain, suatu pihak dianggap wanprestasi jika ia gagal memenuhi tugasnya sebagaimana ditentukan dalam perjanjian. Meskipun telah diberitahu bahwa prestasi telah dipenuhi, ia tetap mengabaikannya apabila waktu penyelesaiannya tidak ditentukan.

2) Perbuatan Melanggar Hukum

Tuntutan hukum yang timbul akibat perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Menurut pasal tersebut: Setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menimbulkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut. Dengan asumsi kita mematuhi aturan-aturan tersebut di atas. Berikut ini adalah kutipan dari Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata:

1. Perbuatan melawan hukum

Norma dan tata tertib masyarakat, seperti konsep kepatutan, menjadi dasar bagi apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan.

2. Kesalahan

Kesalahan yang disengaja atau tidak disengaja terjadi ketika pelaku dengan sengaja atau tidak sengaja mengabaikan persyaratan hukum yang relevan.

3. Kerugian

Terdapat dua jenis kerugian: material, yaitu kerugian yang dapat dinilai dalam bentuk uang riil, dan immaterial, yaitu kerugian atas keuntungan atau laba di masa mendatang

4. Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dan kerugian

Kerugian tersebut harus secara langsung disebabkan oleh kegiatan ilegal pelaku. Untuk memenangkan kasus berdasarkan Tindakan Melawan Hukum, penggugat memiliki empat beban pembuktian. Pengadilan berwenang untuk membatalkan kasus tersebut jika salah satu syarat tidak terpenuhi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanggungjawaban atas tindakan yang melanggar hukum, sebagaimana yang diatur dalam yurisprudensi Mahkamah Agung, berdasarkan premis bahwa kerugian yang disebabkan oleh perbuatan melawan hukum sama dengan kerugian yang disebabkan oleh wanprestasi. Asas ini digunakan secara analogis. Sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), bentuk ganti rugi dapat meliputi pembayaran biaya, kerugian, dan bunga, yang menyebutkan bahwa debitur dapat dimintai pertanggungjawaban secara finansial atas segala kerugian, kerugian, atau bunga yang timbul akibat wanprestasi perjanjian baru

apabila setelah dinyatakan lalai dalam memenuhi perikatan, ia tetap mengabaikannya atau apabila telah lewat tanggal jatuh tempo sesuatu.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Untuk melakukan studi ini, peneliti akan memakai pendekatan penelitian hukum empiris. Penelitian di bidang hukum empiris berfokus pada peristiwa hukum masyarakat yang sebenarnya terjadi dan bagaimana hukum normatif diterapkan atau diimplementasikan³⁹.

Dalam penelitian hukum empiris, penulis berupaya mengumpulkan data primer menggunakan metodologi yang dipilih dengan terjun langsung ke lapangan. Penelitian yang menggabungkan fakta-fakta primer dan perilaku masyarakat sehari-hari dengan aturan perundang-undangan yang positif. Data primer penelitian ini bersumber dari wawancara dan observasi yang dilakukan oleh anggota komunitas Yamaha Aerox Sidoarjo.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian deskriptif dan cenderung memakai analisis. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mendapatkan wawasan tentang fenomena dengan mempelajari pengalaman aktual subjek penelitian. Data deskriptif yang diperoleh dari studi ini berasal dari

³⁹ Mukti Fajar, Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Hukum Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010, hlm. 34.

wawancara dan pengamatan tindakan orang, baik lisan maupun tertulis.⁴⁰ Kebenaran, menurut peneliti kualitatif, bersifat cair dan hanya dapat ditemukan dengan mempelajari bagaimana masyarakat berinteraksi dengan peristiwa sosial. Dalam penelitian kualitatif, sudut pandang partisipan diuji melalui penggunaan metode yang adaptif dan partisipatif. Kejadian-kejadian di masyarakat menjadi fokus penelitian kualitatif.

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan penelitian skripsi ini adalah penelitian studi kasus (*case studies*) dan lapangan (*field study*). Peneliti menyelidiki secara mendalam program, peristiwa, proses, atau kegiatan yang memengaruhi satu atau lebih individu dalam studi kasus. Waktu dan kegiatan adalah dua kendala utama pada suatu kasus, dan peneliti terus-menerus dan dengan susah payah mengumpulkan data memakai berbagai metode.⁴¹ Sementara itu, penelitian di lapangan melibatkan pengamatan dan studi tentang berbagai hal sebagaimana yang terjadi di alam liar.⁴²

1.6.3 Sumber Bahan Hukum

Dalam penelitian empiris ini, ada dua kategori sumber data:

⁴⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, CV Alfabeta, Bandung, 2016, hlm. 15.

⁴¹ *Ibid*, h.17

⁴² Dedy Mulyana, "*Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*", Bandung:Remaja Rosdakarya, 2004, hlm. 160.

1.6.3.1 Data Primer

Berbeda dengan data sekunder, data primer diperoleh dari pengamatan langsung yang dilaksanakan di lapangan. Penulis mewawancarai dan mensurvei orang-orang di lingkungan Yamaha Aerox Sidoarjo untuk mengumpulkan data.

1.6.3.2 Data Sekunder

Penulis melakukan penelitian untuk kajian hukum ini dengan memakai data sekunder, yaitu informasi yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, artikel, undang-undang, peraturan, dan dokumen elektronik. Dua kategori teks hukum diidentifikasi oleh penulis studi ini sebagai yang memiliki data sekunder:

a. Bahan Hukum Primer

Undang-undang dan peraturan, dokumen resmi, dan risalah adalah item hukum utama yang dipakai dalam proses legislasi.⁴³ Dokumen resmi, undang-undang, dan peraturan, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang – Undang Perseroan Terbatas dan Undang – Undang KUH Perdata, buku service Yamaha aerox tahun 2017 dan buku manual Yamaha aerox tahun 2017.

b. Bahan Hukum Sekunder

⁴³ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2017, hlm. 141.

Bahan hukum sekunder merupakan sumber yang terkait dengan teks hukum primer dan berfungsi untuk melengkapinya baik dari segi konten maupun kegunaannya untuk analisis dan pemahaman. Atau dengan kata lain, elemen hukum tambahan adalah yang berfungsi untuk menjabarkan konten hukum utama. Buku teks adalah sumber utama informasi hukum sekunder karena menyediakan ide-ide dasar hukum dan perspektif klasik akademisi terkemuka.⁴⁴ Berdasarkan latar dan kesulitan yang diteliti penulis, sumber daya hukum yang dipakai dalam studi ini meliputi buku-buku yang ditulis oleh lulusan hukum dan temuan penelitian dalam bentuk tesis dan disertasi yang berkaitan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

1.6.3.3 Data Tersier

Data tersier mengacu pada sumber daya hukum yang melengkapi sumber primer dan sekunder dengan informasi tambahan, pedoman, dan penjelasan. Kamus bahasa Indonesia, Inggris, dan hukum merupakan sumber yang baik untuk materi tersier ini karena semuanya membahas topik yang relevan dengan studi yang sedang dilaksanakan. Untuk melengkapi deskripsi percakapan dan sub-diskusi secara lengkap, penulis mengandalkan materi tersier dari

⁴⁴ *Ibid.*, h. 142.

sumber-sumber seperti Kamus Hukum dan ensiklopedia terkait lainnya.

1.6.4 Metode Pengumpulan dan Pengelolaan Bahan Hukum

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan mengatur data untuk penelitian hukum empiris ini adalah:

1.6.4.1 Wawancara

Melalui penggunaan sesi tanya jawab, penulis dan narasumber dapat berbagi ide dan informasi saat mereka mengumpulkan data memakai pendekatan ini. Penulis memakai metode wawancara tidak terstruktur dalam keadaan khusus ini. Perspektif hidup, sikap, pendapat, dan informasi lain yang diungkapkan secara bebas merupakan bagian dari wawancara tidak terstruktur yang diberikan.⁴⁵ Pendekatan ini digunakan karena, pada dasarnya, sumber data yang ditanyakan oleh penulis adalah sumber yang menentukan jawaban atas penelitian ini, bukan penulis itu sendiri. Untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan subjek penulis, wawancara dilakukan.

Penulis melakukan wawancara dengan para anggota komunitas Yamaha aerox Sidoarjo sebagai salah satu komunitas yang

⁴⁵ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*”, Alfabeta, Bandung, 2010, h. 66.

memiliki permasalahan yang sama yaitu kode 12. Permasalahan kode 12 adalah permasalahan yang dimana socket stater yang menghubungkan antara aki dengan ecu pada motor yang terbakar akibat salah peletakan pada saat produksi motor.

1.6.4.2 Studi Pustaka

Tinjauan pustaka adalah metode pengumpulan informasi dari buku, dokumen pemerintah, temuan penelitian lainnya, peraturan dan ketentuan, publikasi ilmiah yang berkaitan dengan masalah yang sedang diselidiki, dan sumber materi tertulis lainnya. Salah satu sumber tersebut adalah UU No. 8 Tahun 1999, yang menata tentang perlindungan konsumen. Maka dapat mengatakan bahwa setiap penelitian dimulai dengan tinjauan pustaka ini.⁴⁶ Dalam hal ini, dapat mengatakan bahwa setiap penelitian dimulai dengan tinjauan pustaka ini.

1.6.5 Metode Analisis Bahan Hukum

Analisis data merupakan langkah selanjutnya setelah pengumpulan data. Analisis data ini akan menganalisis data yang terkumpul untuk menemukan solusi atas permasalahan yang diteliti.

⁴⁶ *Ibid.*, hlm. 184.

Dalam studi ini, analisis kualitatif dipakai untuk menganalisis data. Dalam metode ini, peneliti akan mensintesis informasi yang dikumpulkan dari beberapa sumber (misalnya melalui wawancara dan observasi lapangan) dan menyajikannya dalam satu kesatuan utuh. Data-data ini akan diolah secara berkesinambungan dan dianalisis untuk memperoleh pemahaman yang mendalam. Kesimpulan secara umum tentang masalah penelitian akan ditarik dengan disusun dalam kalimat yang terstruktur dan sistematis.⁴⁷

1.6.6 Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun menjadi beberapa bab dengan subbab untuk membantu pembaca memahami keseluruhan struktur makalah. Judul studi hukum berikut **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YAMAHA AEROX TAHUN 2017 YANG BERMASALAH KODE 12 (STUDI KASUS *DEALER* YAMAHA DI SIDOARJO)”**

Sistematika penulisan skripsi yang akan penulis gunakan adalah sebagai berikut:

Bab *Pertama*, merupakan bab pertama dari studi ilmiah dan memberikan gambaran umum tentang isu-isu yang disorot. Judul tersebut mencakup sejarah penulis, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

⁴⁷ *Ibid*, hlm. 202.

Bab *Kedua*, menjelaskan bagaimana kasus ganti rugi Yamaha Aerox kode 12 tahun 2017 ditangani sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen Indonesia. Berikut ini adalah rincian perdebatan menjadi beberapa bagian: bagian pertama membahas proses ganti rugi PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing terhadap permasalahan kode 12 Subbab kedua, membahas tentang standard operasional prosedur PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing dikaji berdasarkan Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

Bab *Ketiga*, berisi tentang hambatan dan upaya ganti kerugian terkait permasalahan kode 12 pada Yamaha Aerox produksi tahun 2017. Subbab pertama, membahas tentang hambatan saat melakukan ganti rugi pada Yamaha Aerox tahun 2017. Subbab kedua berisi tentang upaya saat melakukan ganti rugi pada Yamaha Aerox tahun 2017..

Bab *keempat*, adalah bab terakhir, khususnya bagian penutup. Bagian terakhir dari karya ilmiah ini adalah kesimpulan, yang merangkum poin-poin utama yang dikemukakan di seluruh karya tulis, termasuk gagasan penulis dan pembahasan lebih lanjut tentang rumusan masalah atau topik terkait.

1.6.7 Lokasi Penelitian

Penulis akan menggunakan wawancara tidak terstruktur sebagai alat penelitian untuk mengumpulkan data untuk skripsi ini kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Surabaya, komunitas Yamaha aerox Sidoarjo dan *dealer* Yamaha di Kabupaten Sidoarjo.

1.6.8 Jadwal Penelitian

Investigasi dijadwalkan berlangsung selama tiga bulan, dari Oktober 2024 hingga Desember 2024. Selanjutnya, penulis harus menyelesaikan langkah-langkah berikut dalam proses studi: mengajukan judul penelitian kepada pembimbing, yang kemudian harus menyetujui judul tersebut; meminta izin penelitian dari lembaga yang dituju; mencari dan memproses data penelitian; menulis pedoman; menyelesaikan dan menerbitkan penelitian; dan terakhir, mengikuti ujian di seminar penelitian.