

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jual beli sebagai suatu perjanjian yang dilaksanakan oleh kedua pihak yang saling berjanji dan terikat dalam undang-undang atau kontrak, perjanjian jual beli sudah ditata melalui Pasal 1457 hingga Pasal 1540 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUH Perdata). Mengacu pada Pasal 1457 KUH Perdata, kewajiban dapat dituangkan dalam suatu kontrak. Dengan kata lain:

1. Penjual wajib menyerahkan barang yang dijual selaras terhadap janji dan penyerahan yang disepakati.
2. Pembeli wajib membayarkan harga barang yang dibeli selaras terhadap harga nominal yang disetujui dengan penjual.

Hubungan jual beli diantara konsumen dan Penjual harus selaras terhadap standart produksi dan kepuasan konsumen selaras terhadap apa yang dijual oleh pihak penjual demikian juga dengan penjual, pihak penjual wajib bertanggung jawab atas barang yang dijualnya dan menerima kritik atau saran dari calon konsumen atau konsumen yang sudah membeli produk dari penjual. Dimana kedua pihak harus menerima hak masing masing dari transaksi jual beli tersebut, di mana pada proses penjualan kendaraan seperti

sepeda motor pihak penjual atau *dealer* sepeda motor harus bertanggung jawab atas terdapatnya cacat produk yang sudah terjual dan diterima oleh konsumen, demikian juga konsumen yang mendapatkan produk cacat produksi atau cacat dari pihak *dealer* berhak meminta pertanggung jawaban atas produk yang diterima selaras dengan regulasi yang berlaku. pencantuman klausula baku dalam setiap dokumen maupun perjanjian tidak dilarang, yang dilarang ialah apabila memberatkan atau merugikan konsumen dan/atau menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha atau hal-hal yang dilarang sebagaimana ketentuan Pasal 18 Ayat 1 huruf (a) UUPK.¹

Proses jual beli pihak penjual punya kewajiban untuk penyerahan barang dan menanggungnya, dimana penjual wajib menyerahkan produk selaras terhadap apa yang di iklarkan atau dijanjikan hingga diterima oleh konsumen. Dan penjual wajib menanggung atau bertanggung jawab jika terdapat cacat produksi baik sebelum atau sesudah penerimaan dengan syarat-syarat yang sudah ditentukan dengan konsumen sebelum terjadinya sebuah perjanjian trasnsaksi. Hal ini juga dijelaskan pada pasal 1491 KUH Perdata yang menata terkait kewajiban penjual kepada pembeli.² Kontrak jual beli antara konsumen dan pelaku usaha juga menyebutkan bahwa jika terjadi sebuah perselisihan maka dapat diselesaikan secara kekeluargaan

¹ Reyka Malona S., Teddy Prima A.,2024, Tanggung Gugat Pengelola Jasa Layanan Parkir Atas Klausula Eksonerasidalam Perwujudan Perlindungan Konsumen,Jurnal Hukum, Jurnal Ilmu Hukum,Humanoria dan Politik, Vol.5 (2) : 1156

² <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-menjual-barang-cacat-tersembunyi-bagi-penjual-lt5caa05ba559f5/> diakses pada 2 Maret 2024

terlebih dahulu, tetapi jika tetap tidak menemukan kesepakatan maka dapat diselesaikan kepada pihak yang berwenang.

Karena tidak semua produk yang keluar dari pabrik *dealer* tersebut memiliki kondisi yang selaras terhadap apa yang dijanjikan, cacat produk ini bisa terjadi dikarenakan kelalaian dari pihak *quality check* pihak pabrik baik saat proses pembuatan ataupun proses pengecekan produk akhir. Sebagaimana disebutkan melalui pasal 8 ayat (1) huruf a UU No.8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), yang menentukan bahwa pelaku usaha dilarang menciptakan ataupun memperdagangkan barang yang tidak selaras terhadap standar yang dipersyaratkan yang ditetentukan didalam peraturan perundang-undangan. Lalu untuk konsumen yang merasakan rugi bisa menggugat ganti rugi didasarkan pada pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) UUPK :

- (1) “Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti kertugian atas kerusakan, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan”
- (2) “Ganti rugi ini bisa berupa pengembalian sejumlah uang atau pernggantian barang sejenis atau setara nilainya selaras terhadap ketentuan peraturan undang-undang yang berlaku.”

Konsumen menerima dan mengalami kerugian baik dalam produk ataupun uang yang dikarenakan menerima barang cacat atau tidak sesuai standart pabrik, hal ini dapat merugikan konsumen baik dari keamanan, waktu dan keuangan.

Konsumen Suzuki terutama pada kendaraan roda dua keluaran terbaru seperti GSX-R 150, GSX-S 150, Bandit 150, dan beberapa tipe motor lainnya mengalami pemanggilan ke dealer atau disebut dengan *recall*. Hal ini terjadi karena pihak *dealer* melihat terdapatnya cacat produk pada tipe tipe motor tertentu. Masalah yang dialami sehingga pihak *dealer* harus memanggil dan memberitahu konsumen untuk melakukan *recall* adalah terdapat kesalahan pada baut penyangga mesin atau disebut dengan *engine mounting* yang berfungsi untuk tempat menyangga mesin dan mengurangi getaran yang dihasilkan oleh mesin. Tetapi pemberitahuan *recall* tersebut tidak terjadi secara rata sehingga terdapat beberapa konsumen yang mengetahui panggilan tersebut setelah mengalami kerugian yang berdampak dari cacat produk tersebut. Dan terdapat keluhan terkait sistematika untuk mendapatkan panggilan *recall*, dimana pemilik kendaraan harus melakukan pengisian data untuk mengetahui produk yang mereka beli termasuk pada kategori wajib *recall* atau tidak. Keluhan tersebut berupa pemberitahuan informasi yang dimana konsumen harus yang bertanya dahulu apakah termasuk kategori atau tidak, tidak termasuk didalam data tetapi mengalami cacat produk dan harus melakukan cek ulang apakah bengkel yang dituju memiliki stok dari barang atau dalam kasus ini baut penyangga mesin ada atau tidak. Hal ini dapat memunculkan resiko yang berbahaya jika konsumen tidak mengetahui dan terjadi keterbatasan stok karena kerusakan yang fatal dapat terjadi kapanpun dan dimanapun yang bisa mengganggu keselamatan konsumen dan kerugian dalam bidang

ekonomi dan waktu. *Recall* yang dimaksud oleh pihak *dealer* yaitu merupakan sebuah kebijakan untuk memanggil kembali produk-produk yang telah di terima oleh konsumen untuk dilakukan perbaikan atau pergantian part yang terjadi karena adanya kelalaian pada proses pembuatan, dalam hal ini pihak suzuki menyebutnya dengan istilah *Quality Update* sebagai bentuk tanggung jawab mereka kepada konsumen.

Cacat produk dalam sebuah sepeda motor bisa mencakup seperti rangka yang tidak kokoh, adanya kecacatan pada *part-part* pelengkap, kelistrikan, dan kerusakan pada mesin. Cacat produksi ini dapat mengakibatkan berbagai macam kerugian bagi kedua pihak, dimana pada konsumen dapat berakibat mengalami kerugian uang, waktu, kepercayaan pada produk-produk *dealer* tersebut dan bahkan dapat mengakibatkan kecelakaan yang bisa mengancam keselamatan konsumen. Demikian juga pada pihak *dealer* mengalami kerugian berupa hilangnya kepercayaan atas konsumen terhadap produknya dan harus melaksanakan proses pengecekan ulang produksi yang perlu durasi cukup lama sehingga mengganggu keefisienan produksi pabrik. Pihak Konsumen dapat melakukan pengajuan perlindungan atas hak-haknya yang tidak terpenuhi kepada penjual yang dimana pada Pasal 8 UUPK telah dijelaskan tentang apa saja hak yang harus terpenuhi oleh konsumen terhadap penjual, konsumen dapat melakukan permintaan ganti rugi atau bentuk tanggung jawab langsung kepada pihak dealer dengan melakukan mediasi atau menghubungi bagian *customer*

service yang di sediakan oleh pihak *dealer* motor tersebut ataupun jika tidak mendapatkan hak nya maka dapat melaporkan pada BPSK.

Penyelesaian sengketa dalam mempertahankan hak-hak konsumen ditata melalui Pasal 45 UU PK , Hal ini menetapkan bahwa, tergantung pada keputusan bebas para pihak, penyelesaian konflik dapat ditempuh baik di pengadilan maupun di luar pengadilan. Selain memediasi dan menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi, BPKS pun bisa mengenakan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang menantang larangan tertentu yang dikenai kepadanya, sehingga memungkinkan ditempuhnya metode penyelesaian sengketa alternatif di luar pengadilan. Meskipun UUPK secara efektif menempatkan konsumen pada kedudukan yang sama dengan pelaku korporasi, Sidharta benar ketika mengatakan bahwa konsumen membutuhkan perlindungan hukum karena posisi mereka yang rentan³. Menjamin keselamatan merupakan ciri sekaligus tujuan mendasar dari sistem hukum.⁴ Melalui metode non-litigasi seperti konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, UUPK menawarkan alternatif terhadap prosedur pengadilan yang panjang dan formal, sehingga mengurangi perlunya litigasi. Mengacu pada Pasal 1 angka 11 UUPK yang digabungkan dengan, BPSK sebagai salah satu metode penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan umum. Berlandaskan Pasal 1 butir 11

³ Abdul Halim Barkatullah, 2007, *Urgensi Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi di E-Commerce*, Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM Vol. 14 (2) : 260

⁴ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006, hal. 11.

UUPK jo. Pasal 1 angka 5 Permendagri 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), tujuan dibentuknya lembaga ini ialah untuk memediasi dan menyelesaikan sengketa yang timbul antara pelaku usaha dengan konsumennya. Menteri mengangkat atau memberhentikan anggota BPSK dari kalangan konsumen, pejabat pemerintah, dan pelaku usaha atau produsen. BPSK berwenang menangani dan menyelesaikan permasalahan konsumen dengan melakukan verifikasi atas kebenaran tuntutan yang diajukan oleh para pihak yang bersengketa, serta melihat atau meminta bukti pembayaran, tagihan, kwitansi, hasil uji laboratorium, atau bukti lain yang relevan, keputusan BPSK sifatnya final dan mengikat sebagaimana yang tercantum di Pasal 54 ayat (3) UUPK. Selanjutnya pada Pasal 42 Kepmen Perindag No.350 Tahun 2001 menyebutkan bahwa putusna BPSK putusan tersebut sifatnya definitif dan mempunyai kekuatan hukum tetap. BPSK telah meminta Pengadilan Negeri untuk melaksanakan putusan atas nama konsumen yang dirugikan.⁵ Dengan demikian, sumber dari permasalahan diatas adalah dealer Suzuki sebagai dealer yang menjual produk motor roda dua yang mengalami kasus cacat produk yang dimana beberapa produknya harus mengalami *recall* merupakan kesalahan dari pihak dealer tersebut dimana tidak meratanya pemberitahuan *recall* dan keterbatasan stok barang yang merugikan konsumen, sehingga konsumen merasa tidak adanya atau kurang puas

⁵ Pasal 42 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350 Tahun 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

dengan tanggung jawab dari dealer suzuki dan mencoba menyelesaikan sengketa ini melalui BPSK agar mendapat kompensasi atau jawaban yang selaras terhadap apa yang di alami konsumen. Hal ini akan menjadi pembahasan pada penelitian yang mengkaji bagaimana pertanggung jawaban hukum dealer terhadap cacat produk dan kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa antara dealer dengan konsumen.

Berlandaskan hal tersebut di atas, peneliti berencana untuk melakukan studi lebih lanjut terkait subjek tersebut dan menulis dalam judul **”PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM DEALER SUZUKI MOTOR TERHADAP KONSUMEN ATAS CACAT PRODUK (STUDI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA SURABAYA)”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah menjadi sebuah dasar bagi peneliti untuk melakukan sebuah penelitian. Untuk mencapai tujuan penelitian ini, peneliti merumuskan 2 (dua) rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pertanggungjawaban hukum dealer motor suzuki cabang indrapura terhadap cacat produk yang diterima konsumen berdasarkan kontrak jual beli?
2. Upaya apa yang dapat dilakukan konsumen ketika terjadi sengketa cacat produk?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan konteks dan pernyataan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

- a. Untuk memahami bagaimana bentuk tanggung jawab dealer sepeda motor terhadap konsumen akibat cacat produk jika dianalisis dari UU No 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen.
- b. Untuk memahami apa dan bagaimana kewenangan BPSK dalam menuntaskan sengketa diantara konsumen dengan dealer terhadap gugatan dari konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini dengan harapan akan memberikan ilmu dan manfaat bagi pembaca baik secara teoritis maupun praktis yakni :

a. Manfaat Teoritis

- 1) Menambah ilmu teori terkait perlindungan konsumen mengenai pertanggung jawaban atas kerusakan kendaraan yang dibeli melalui sebuah dealer dianalisis dari UU No. 8 tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen.
- 2) Dapat jadi referensi untuk melakukan penelitian berlanjut tentang perlindungan konsumen terhadap dealer terhadap barang cacat produk.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Perjanjian hukum, khususnya yang berhubungan terhadap perlindungan konsumen atas cacat produk, menjadi fokus penelitian ini, yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan, pengetahuan, dan kesadaran peserta di bidang ini.

2) Bagi Konsumen

Secara teori, pembeli seharusnya dapat menggunakan temuan penelitian ini untuk memperbaiki perangkat cacat yang telah mereka beli.

3) Bagi Masyarakat

Dapat mencerahkan masyarakat tentang perlindungan bagi korban masalah produk mobil dan membagikan informasi tersebut kepada orang lain.

1.5 Keaslian Penelitian

No.	IDENTITAS	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	<p>Rizky Eriawan Purnomo ,"Perlindungan Konsumen Kendaraan Bermotor Honda PCX 150 Yang Cacat Produk Tepat Dianalisis dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. "Skripsi 2020, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Negeri "Veteran" Jawa Timur</p>	<p>Pada pembahasan ini juga membahas mengenai perlindungan konsumen atas cacat produk kendaraan motor.</p>	<p>Penelitian terdahulu membahas menggunakan tinjauan dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Sedangkan penelitian ini menambahkan studi pada BPSK.</p>

2	Rizky Febrina Purnamasari .”Tanggung Jawab Penjuuan Terhadap Konsumen dalam Pernajnjian Jual Beli Sepeda Motor Baru dalam Hal Adanya Cacat Tersembunyi (Studi di CV. Dwi Semar Sakti Motor Kota Surabaya).” 2013, Vol 1 (2), Brawijaya Law Student Journal.	Dalam Penelitian ini membahas mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha karena tidak selaras terhadap perjanjian yang telah disetujui kedua pihak.	Pada penelitian sebelumnya membahas pertanggung jawaban pelaku usaha berlandaskan kesepakatan awal, tetapi pada penelitian ini pelaku usaha bertanggung jawab selaras terhadap undang-undang yang berlaku.
3	Fabian Fadhlly .”Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat.”	Pada Penelitian ini membahas mengenai bentuk bentuk ganti rugi ialah bentuk dari perlindungan hukum konsumen akibat produk	Pada Penelitian sebelumnya membahas bentuk produk cacat secara luas, sedangkan pada penelitian ini lebih fokus pada suatu produk dan akibat dari cacat produksi produk tersebut.

	2013, Vol 6(2), Arena Hukum.	cacat secara umum dan berbagai bentuk produk.	
--	---------------------------------	--	--

Tabel 1
Novelty atau kebaharuan penelitian
Sumber : <https://scholar.google.com>

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, pendekatan penelitian hukum yuridis empiris akan dipakai. Penelitian di bidang hukum empiris berfokus pada penerapan atau penegakan kebijakan hukum normatif terhadap peristiwa hukum di dunia nyata melalui pemeriksaan fakta-fakta tertentu.⁶ Yuridis empiris menurut Prof. Irwansyah adalah metode penelitian hukum yang mengkaji keadaan sebenarnya atau fakta-fakta yang terjadi di masyarakat terkait suatu peristiwa hukum, dengan tujuan untuk memahami pemberlakuan dan implementasi hukum secara langsung. Metode ini berbeda dengan penelitian yuridis normatif yang hanya fokus pada kajian bahan hukum dan peraturan, karena penelitian yuridis empiris menggali data dan fakta di lapangan melalui wawancara, observasi, atau angket untuk mengetahui bagaimana hukum berfungsi dalam praktik.

Dengan kata lain, penelitian hukum Yuridis empiris adalah pendekatan untuk mempelajari hukum yang berupaya mengumpulkan data primer dengan terjun ke lapangan dan melihat peristiwa sosial aktual dan kebijakan hukum yang relevan. Mempelajari hubungan antara fakta primer, perilaku masyarakat,

⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hal. 134.

dan perundang-undangan yang mendukung masyarakat yang lebih adil. Penelitian di lokasi penelitian, BPSK Surabaya, merupakan metode utama penghimpunan data untuk penelitian ini. Suatu penelitian empiris berfokus pada analisis penerapan hukum dalam praktik di masyarakat. Ini mencakup evaluasi efektivitas norma hukum dan bagaimana norma tersebut berfungsi dalam konteks sosial.⁷.

Penelitian deskriptif preskriptif dipakai dalam penelitian ini. Tujuan penelitian deskriptif adalah menampilkan gambaran rinci terkait suatu fenomena atau keadaan sekaligus menawarkan analisis dari perspektif tertentu. Peneliti dalam penelitian ini bertujuan untuk melakukan lebih dari sekadar mencatat apa yang terjadi; mereka juga berusaha memahami dan menjelaskan signifikansi atau konteks fenomena tersebut. ⁸Ada penekanan kuat pada deskripsi dalam analisis data penelitian hukum. Mengingat definisi analisis deskriptif itu sendiri, tujuannya adalah untuk memberikan penjelasan atau deskripsi tentang item atau topik yang diselidiki secara keseluruhan. Tidak ada sanggahan antara temuan penelitian dan apa yang

⁷ Irwansyah, Penelitian *Hukum Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel*, Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2020, hal.98.

⁸ Nuhaimin., *Metode Penelitian Hukum*.Mataram University Press, Mataram, 2020, hal. 36.

disyaratkan oleh perundang-undangan dan kejadian aktual dalam sistem peradilan.⁹

⁹ Muahimin, *Metode Penelitian Hukum*, UPT. Mataram University Press, Mataram, 2020 hal. 21

1.6.2 Pendekatan

Pendekatan dengan metode mewawancara dilaksanakan dengan cara menghimpun data melalui wawancara dengan narasumber yang bersangkutan dengan permasalahan yang sedang ditangani. Dengan melakukan wawancara peneliti mendapatkan informasi yang bereda setiap individu yang diwawancarai. Dalam pendekatan ini penulis mempergunakan teori hukum yang asalnya dari UU Hukum Perdata, UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penggunaan pendekatan ini ditujukan penulis untuk mengetahui apakah sudah sesuai apa tidak bentuk tanggung jawab dari pihak dealer Suzuki cabang Indrapura terhadap produk cacat yang diterima oleh konsumen, dengan mengetahui apakah sudah sesuai atau tidak penulis dapat menemukan kesimpulan bagaimana jalan dari prosedur bentuk tanggung jawab atau ganti rugi atas kerugian yang di timbulkan.

1.6.3 Bahan Hukum

Penelitian yuridis empiris terutama mengacu pada sumber hukum primer dan sekunder serta sumber non-hukum untuk konten hukumnya. Berikut penjelasannya.¹⁰

¹⁰ Sulaiman Tripa, *Diskursus Metode dalam Penelitian Hukum*, Cetakan I, Bandar Publishing, Aceh, 2019, hal. 171.

1. Bahan hukum primer

Terdapat kesan otoritas dan kekuatan mengikat yang kuat dalam tulisan hukum primer.¹¹ Analisis ini sebagian besar bergantung pada bahan hukum berikut:

1. Undang-Undang Hukum Perdata;
 2. UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- ### 2. Bahan Hukum Sekunder

Literatur yang berhubungan terhadap sains atau konsep dasar, serta pendapat profesional hukum, merupakan teks hukum sekunder. Buku hukum, majalah hukum ilmiah, tesis, dan temuan lain dari studi hukum sebelumnya semuanya dapat dianggap sebagai sumber sekunder untuk penyelidikan ini.¹²

3. Bahan Non Hukum

Penghimpunan data melalui wawancara dan pengamatan langsung dengan sumber yang relevan merupakan metode utama penghimpunan bahan non-hukum untuk penyelidikan ini yaitu di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Surabaya yang berlokasi di Jl. Rajawali No.39, Klasmpis Ngasem, Surabaya, Jawa Timur.

¹¹ Dyah Octorina Susanti & A'an Efendi, *Penelitian Hukum: Legal Research*, Sinar Grafika, Jakarta, 2022, hal. 52.

¹² Muhammad Syahri Ramadhan, *Sosiologi Hukum*, Media Sains Indonesia, Bandung, 2021, hal. 103.

1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Langkah penghimpunan data dan pengelolaan data dalam bahan tulisan ini ialah:

1. Wawancara

Pendekatan ini didasarkan pada penghimpunan informasi melalui wawancara atau bentuk interaksi sumber lainnya untuk mendukung isu yang sedang diselidiki. Pendekatan yang dipilih adalah teknik wawancara tidak terstruktur yang mendorong informan untuk secara terbuka berbagi pikiran, perasaan, dan pendapat mereka tentang kehidupan. Karena BPSK terlibat dalam sengketa perlindungan konsumen, penulis mewawancarai anggota staf mereka atau anggota badan tersebut.¹³

Penulis melakukan wawancara dengan anggota atau staff dari BPSK sebagai salah satu pihak yang menangani kasus perlindungan konsumen

2. Studi Pustaka

Penghimpunan data yang diperoleh melalui literasi dari dasar undang-undang pada inti dari tulisan ini seperti Peraturan Perundang-undangan No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2010, hal. 66.

Konsumen, dan dari berbagai sumber atau dokumen lainnya yang berhubungan terhadap permasalahan yang diselidiki.

3. kuesioner

Pengumpulan data kuesioner adalah teknik untuk memperoleh data penelitian dengan memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden agar mereka menjawabnya. Kuesioner ini bisa berisi pertanyaan tertutup (memilih jawaban yang tersedia), terbuka (menulis jawaban sendiri), atau campuran, dan sering digunakan untuk mengumpulkan data dari banyak orang secara efisien. Pada penelitian ini kuesioner ditujukan pada anggota club Just Riding Indonesia yang menggunakan kendaraan GSX-150 R/S perihal kebijakan dari Suzuki.

1.6.5. Analisis Bahan Hukum

Metode analisis yang dipakai dalam penelitian ini ialah kualitatif dimana peneliti mengumpulkan hasil mewawancara dengan narasumber dan hasil pengamatan lapangan dan disimpulkan menjadi sebuah ringkasan, setelah itu diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu kesimpulan untuk menjawab permasalahan dari tulisan ini.

1.6.6 Sistematika Penulisan

Guna mendapat gambaran yang jelas terkait proposal skripsi ini, maka kerangka dalam penulisan ini terbagi jadi sebagian bab yang

mencakup sub bab. Proposal penelitian hukum dengan judul ”
**PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM DEALER SUZUKI
MOTOR TERHADAP KONSUMEN ATAS CACAT PRODUK
(STUDI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN KOTA SURABAYA)”**

Sistematiska penulisan proposal skripsi yang akan penulis gunakan adalah sebagai berikut :

Bab *Pertama*, ialah bab yang berisi gambaran awal secara keseluruhan dari masalah yang diangkat oleh penulis yang diantaranya berisi latar belakang penulis dalam pembuatan karya tulis ilmiah ini dan serta susunan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

Bab *Kedua*, membahas rumusan masalah pertama yaitu tentang bentuk pertanggung jawaban sebagai salah satu bentuk perlindungan konsumen, pembahasan tersebut akan terbagi jadi dua subbab antaralain: subbab pertama, berisi tentang perlindungan hukum bagi konsumen dalam menerima cacat produk, subbab kedua membahas tentang tanggung jawab sebuah dealer motor sebagai pihak penjual produk tersebut.

Bab *Ketiga*, akan berfokus pada rumusan isu kedua, yaitu tantangan dan solusi potensial yang dihadapi pelanggan saat mencoba menyelesaikan sengketa: Isu-isu yang dihadapi oleh pelanggan yang terluka selama penyelesaian kasus dirinci dalam

subbab pertama, subbab kedua membahas terkait solusi untuk konsumen yang dirugikan dalam menyelesaikan perkara tersebut.

Bab *Keempat*, adalah bagian terakhir dari buku ini. Sebagai bagian terakhir dari karya ilmiah ini, kesimpulan diambil dari pembahasan sebelumnya untuk mengklarifikasi rumusan masalah dan submasalah yang terkait. Kemudian diakhiri dengan gagasan penulis.

1.7 Tinjauan Pustaka

1.7.1. Kajian Umum Tentang Perlindungan Konsumen

Mencapai atau mewujudkan perlindungan konsumen merupakan tujuan akhir bisnis. Merancang dan menyusun tujuan perlindungan konsumen secara sistematis dan dengan persiapan awal sangatlah penting. Menetapkan dan menegakkan sistem perlindungan konsumen merupakan tujuan dalam perlindungan konsumen. Ada perkembangan logis dari meningkatkan kesadaran hingga menyediakan konsumen dengan alat yang mereka butuhkan untuk membela diri. Tujuan perlindungan konsumen dapat dicapai dengan memprioritaskannya daripada mengikuti struktur yang telah ditentukan sebelumnya. Sebagai contoh, meningkatkan kesadaran konsumen merupakan langkah awal yang penting, tetapi mencapai tujuan kedua—meningkatkan kualitas produk—tidak memerlukannya. Di dunia yang sempurna, tujuan perlindungan konsumen akan tercapai sekaligus.¹⁴ Adapun tujuan perlindungan konsumen yaitu :

1. Melindungi Hak Konsumen:

Memberikan jaminan bahwa konsumen dapat menggunakan barang dan jasa tanpa takut dirugikan.

¹⁴ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* Bandar Lampung, Universitas lampung, 2007, hal. 40-41.

2. Meningkatkan Kesadaran Konsumen:

Memberikan edukasi kepada konsumen agar lebih selektif dan cerdas dalam memilih barang atau jasa.

3. Meningkatkan Tanggung Jawab Pelaku Usaha:

Mendorong pelaku usaha untuk menciptakan barang atau jasa yang aman, bermutu, dan sesuai standar.

4. Mewujudkan Kepastian Hukum:

Memberikan perlindungan hukum yang jelas bagi pembeli dan pelaku usaha untuk menghindari sengketa.

Jika suatu hubungan memiliki akibat dan konsekuensi hukum, dan salah satu akibat itu adalah bahwa seseorang memiliki hak dan kewajiban terhadap individu lain, hubungan itu dikatan diatur oleh hukum perdata. Hukum yang meng-atur tentang wewenang dan kewajiban seseorang terhadap orang Ish dalam hubungan kekeluargaan dan hubungan sosial lainnya dikenal dengan hukum perdata.¹⁵

Az. Nasution menyatakan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan salah satu aspek hukum konsumen yang memuat asas atau norma pengaturan dengan ciri-ciri yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak dalam

¹⁵ Teddy Prima A., Aldira Mara Ditta C.P., Shinfani Kartika W.,2023,Pengantar Hukum Perdata Scopindo Media Pustaka, Surabaya

kehidupan sosial yang berkaitan dengan produk atau layanan konsumen. Namun ada pula yang berpendapat bahwa undang-undang perlindungan konsumen juga merupakan bagian dari hukum konsumen. Karena hukum konsumen mencakup berbagai bidang yang menjadi kepentingan konsumen, termasuk perlindungan terhadap pelanggaran hak-hak konsumen dan bentuk-bentuk intervensi pihak ketiga lainnya, jelaslah bahwa hukum konsumen sifatnya komprehensif.¹⁶

1.7.2 Kajian Umum Tentang Konsumen

Salah satu istilah bahasa Inggris yang berasal dari kata konsumen ialah konsumen. "Konsumen" ialah kata dalam bahasa Belanda untuk "orang" yang berbelanja. Siapa pun yang memiliki kebutuhan, membelanjakan uang untuknya, atau menggunakannya dianggap sebagai konsumen¹⁷. Kata "pembeli" (bahasa Inggris: *buyer*, bahasa Belanda: *koper*) sangat sering dipakai oleh pelanggan. Pembeli bukanlah satu-satunya pihak yang bisa dianggap sebagai pelanggan menurut hukum. Sebenarnya, istilah "pembeli" bahkan tidak didefinisikan dalam definisi pelanggan UUPK (Pasal 1, angka 2). Pengguna barang-barang industri, bahan makanan, dan sebagainya disebut sebagai konsumen dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, yang merupakan kebalikan dari produsen. Ada tiga kategori

¹⁶ Nasution A.Z., *Konsumen dan Hukum*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1995. hal 67-68.

¹⁷ Siahaan, N.H.T., *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. ke-1, Grafika Mardi Yuana, Bogor 2005, hal. 23.

konsumen yang berbeda: (1) mereka yang memperoleh barang dan jasa untuk tujuan tertentu; (2) mereka yang memperoleh barang dan jasa bagi tujuan menciptakan barang dan jasa lain ataupun bagi tujuan komersial (misalnya, untuk diperdagangkan); dan (3) mereka yang memperoleh barang dan jasa bagi tujuan terpenuhinya keperluan mereka sendiri dan keluarga serta rumah tangga mereka (misalnya, tujuan nonkomersial):

Produk dan jasa mana yang dipakai bergantung pada siapa target pelanggannya. Bahan baku, bahan pembantu, dan komponen produk lain dianggap sebagai barang modal ataupun jasa oleh konsumen. Komoditas dan jasa ini dibuat oleh produsen. Jika ia bergerak dalam bisnis distribusi atau perdagangan produk, produk tersebut akan berbentuk barang setengah jadi atau barang jadi. Pasar produsen atau pasar industri ialah tempat pelanggan perantara ini memperoleh produk dan jasa mereka. Namun, komoditas dan jasa adalah barang dan jasa konsumen untuk pengguna akhir, artinya barang dan jasa tersebut adalah barang yang biasanya dipakai orang untuk mengurus diri sendiri, keluarga, dan rumah mereka. Barang dagangan dan layanan seperti ini sering ditemukan di pasar dan mencakup barang-barang yang dipakai orang di rumah mereka. Kemampuan untuk diubah menjadi barang ataupun pelayanan lain dan/atau diperdagangkan lagi membedakan konsumen perantara (produk modal) dari konsumen akhir (produk konsumen). Konsumen akhir

menggunakan konsumen untuk kebutuhan mereka sendiri, keluarga atau rumah tangga mereka. Perbedaan ini berasal dari fakta bahwa setiap konsumen memiliki minat unik mereka sendiri, yaitu, penggunaan suatu produk untuk tujuan tertentu, yang berfungsi sebagai tolok ukur untuk memutuskan seberapa besar perlindungan yang diperlukan. Bisnis yang berubah menjadi pembeli atau pengguna akhir juga dianggap sebagai konsumen.

Hal yang membuat situasi ini unik adalah bahwa pelanggan tidak sama dengan pembeli karena mereka tidak terikat pada perjanjian jual beli. Ada manfaat dan kekurangan pada setiap ketentuan, dan kata-katanya mengungkapkan berbagai macam perspektif pelanggan. Tampaknya kebutuhan untuk membedakan konsumen merupakan faktor dalam pengembangan lebih banyak pengaturan perlakuan hukum yang menggabungkan perlindungan tersebut. Produk dan layanan yang sering dipakai di rumah biasanya diperoleh di pasar konsumen. Pelaku usaha, yang lebih sering dikenal sebagai wirausahawan, adalah mereka yang menyediakan produk dan layanan yang mereka inginkan kepada pelanggan. Siapa pun atau organisasi mana pun yang membuat, menjual, mengirim, atau mendistribusikan suatu produk kepada masyarakat umum dianggap sebagai wirausahawan. Definisi inklusif ini tidak hanya mencakup peserta langsung dalam dunia bisnis, tetapi juga pedagang perantara dan wirausahawan.

1.7.3 Kajian Umum Tentang Pelaku Usaha

Setiap orang atau organisasi, baik yang diakui secara hukum atau tidak, yang secara fisik berada di atau terlibat dalam kegiatan ekonomi di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dianggap sebagai pelaku usaha. Ini termasuk orang perseorangan dan organisasi. Bisnis seperti koperasi, BUMN, korporasi, importir, pedagang, distributor, dan lainnya didefinisikan sebagai pelaku usaha dalam penjelasannya. Karena mencakup distributor, pengecer, dan lain-lain, maka pengertian pelaku usaha di atas menjadi agak luas. Pengertian pelaku usaha yang luas ini selaras terhadap pemahaman umum di masyarakat Eropa, khususnya Belanda, bahwa setiap orang yang bergerak di bidang produksi barang untuk diperjualbelikan dapat dianggap sebagai pelaku usaha.¹⁸

1.7.4 Hak dan Kewajiban Konsumen Berdasarkan UUPK

1.7.4.1 Hak Konsumen

Hak konsumen secara hakiki berhubungan terhadap perlindungan konsumen. Perlindungan hukum yang diserahkan pada konsumen atas barang yang dibelinya dari badan usaha tidak dapat dipisahkan dari hak-hak tersebut. Ketentuan mengenai hak dan kewajiban konsumen dapat ditemukan melalui Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang

¹⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Frafindo Persada, Jakarta, 2007, hal. 8.

Perlindungan Konsumen (UUPK). ””Hak-hak konsumen dijelaskan secara rinci melalui Pasal 4, yang menyatakan:

1. “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan /atau jasa.”
2. “Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan /atau jasa selaras terhadap nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diinginkan;”
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 dan /atau jasa yang dipergunakan;”
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 dan /atau penggantian, apabila barang dan /atau jasa yang diterima tidak selaras terhadap perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;”
9. “Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan

perundang-undangan lainnya.”

Pada keadaan demikian, pembeli berhak memperoleh kembali uangnya atau memperoleh produk baru apabila barang yang dibelinya rusak atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya selama masih dalam masa garansi. Sebagai bentuk kompensasi atas hak-haknya sebagai konsumen, konsumen wajib membaca dan mengikuti seluruh petunjuk dan tata cara penggunaan barang dan jasa yang sifatnya informasi, sesuai tertuliskan melalui Pasal 5 UUPK. Hal ini dilakukan untuk memastikan keselamatan dan keamanan konsumen, serta membayarkan selaras terhadap nilai tukar yang telah disepakati.

Akibatnya, pelanggan perlu melakukan lebih dari sekadar menonjolkan apa yang benar; mereka juga perlu memenuhi harapan yang diberikan kepada mereka. Misalnya, pelanggan harus selalu membaca dan mengikuti semua prosedur dan petunjuk informasi sebelum menggunakan suatu produk atau layanan untuk menjamin keselamatan mereka. Selain itu, pembeli harus tekun mengikuti semua prosedur penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.

1.7.4.2 Kewajiban Konsumen

Selaras terhadap Pasal 5 UUPK, konsumen berkewajiban untuk:

1. Demi keamanan dan keberselamatan, membaca petunjuk dan prosedur informasi sebelum mempergunakan produk dan layanan;
2. Selalu bertindak dengan integritas saat bertransaksi pembelian produk dan layanan;
3. Melakukan pembayaran berlandaskan nilai tukar yang ditentukan;
4. Memantau inisiatif untuk menangani pengaduan terkait perlindungan konsumen dengan cara yang tepat

1.7.5 Teori Keadilan

Teori keadilan menurut John Rawls dikenal dengan nama “Justice as Fairness” (Keadilan sebagai Fairness), yang diuraikan dalam bukunya *A Theory of Justice* (1971). Rawls berusaha merumuskan konsep keadilan yang dapat diterima secara rasional oleh semua orang dalam masyarakat yang demokratis. Berikut poin-poin pentingnya:

1. Posisi Asal (Original Position) dan Tirai Ketidaktahuan (Veil of Ignorance)

Rawls membayangkan suatu kondisi imajiner di mana orang-orang berkumpul untuk menentukan prinsip keadilan.

Dalam kondisi ini, setiap orang berada di balik “tirai ketidaktahuan” (veil of ignorance), yaitu mereka tidak mengetahui status sosial, kekayaan, bakat, jenis kelamin, ras, atau agama mereka di dunia nyata.

Karena tidak tahu posisi apa yang akan mereka tempati, setiap orang akan memilih prinsip keadilan yang paling adil dan menguntungkan semua pihak, termasuk yang paling lemah.

2. Dua Prinsip Keadilan Rawls

Dari proses tersebut, Rawls merumuskan dua prinsip utama keadilan:

Prinsip Kebebasan yang Sama (Equal Liberty Principle)

Setiap orang memiliki hak yang sama atas kebebasan dasar yang paling luas, sejauh kebebasan itu juga dimiliki oleh orang lain.

Contoh kebebasan dasar: kebebasan berpendapat, kebebasan beragama, hak politik, hak atas integritas pribadi, dll.

Prinsip Perbedaan dan Kesetaraan Kesempatan (Difference Principle & Fair Equality of Opportunity)

Ketidaksetaraan sosial-ekonomi hanya dibenarkan jika:

- a) menguntungkan kelompok yang paling kurang beruntung (difference principle), dan
- b) semua orang memiliki kesempatan yang sama secara adil untuk meraih posisi atau jabatan (fair equality of opportunity).

3. Keadilan Sebagai Fairness

Keadilan menurut Rawls bukanlah sekadar kesetaraan mutlak, melainkan aturan yang disepakati secara adil tanpa keberpihakan. Dengan tirai ketidaktahuan, orang akan memilih sistem yang tidak merugikan dirinya jika kebetulan ia berada dalam posisi paling lemah.

4. Perbedaan dengan Utilitarianisme

Rawls mengkritik utilitarianisme yang mengutamakan “kebahagiaan terbesar bagi jumlah orang terbanyak”, karena bisa saja mengorbankan hak minoritas.

Rawls menekankan bahwa hak-hak dasar individu tidak boleh dikorbankan demi kepentingan mayoritas.

Adapun prinsip keadilan menurut John Rawls yaitu :

1. Prinsip Kebebasan Setara (The Principle of Equal Liberty):
 - Setiap orang memiliki hak yang setara atas sistem kebebasan-kebebasan dasar yang paling luas, yang dapat dipertahankan sejalan dengan sistem kebebasan serupa untuk semua orang.
 - Prinsip ini mengacu pada kebebasan sipil yang harus dijamin tanpa diskriminasi.
2. Prinsip Perbedaan dan Kesempatan yang Sama (The Difference Principle and Equal Opportunity Principle):
 - Prinsip Perbedaan : Ketidaksetaraan sosial dan ekonomi dibenarkan hanya jika dapat memberikan keuntungan terbesar bagi mereka yang paling tidak beruntung (least advantaged) dalam masyarakat.
 - Prinsip Kesempatan yang Sama : Jabatan dan posisi dalam masyarakat harus dibuka untuk semua orang dalam kondisi kesetaraan kesempatan yang adil (fair equality of opportunity). Ini berarti posisi-posisi tersebut harus dapat dicapai oleh semua orang yang memiliki kualifikasi, terlepas dari latar belakang sosial mereka.¹⁹

1.7.6 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha berdasarkan UUPK

1.7.6.1 Hak Pelaku Usaha

Hak Pelaku Usaha berlandaskan Pasal 6 UUPK, adalah:

1. “Hak untuk menerima pembayaran yang selaras terhadap kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”
2. “Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan

¹⁹ John Rawls, *A theory of Justice Revised Edition*, The Belknap Press Of Harvard University Press Cambridge, Massachusetts, 1971,hal.6

“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 perundangundangan lainnya.”

1.7.6.2 Kewajiban Pelaku Usaha

Etika bisnis menjadi elemen krusial untuk mewujudkan kegiatan usaha yang sehat. adapun prinsip kejujuran yang berkaitan dengan tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha harus didasarkan atas integritas, kebenaran, dan keterbukaan. Mengingat kegiatan bisnis yang memanfaatkan era digital ini akan lebih memungkinkan terjadi kecurangan, maka prinsip kejujuran menjadi poin penting yang harus diimplementasikan dalam kegiatan bisnis salah satunya adalah yang berkaitan ²⁰dengan aktivitas jual beli antara pelaku usaha dan konsumen.

Perusahaan memiliki tanggung jawab berikut mengacu pada Pasal 7 UUPK:

1. Bertindak dengan integritas saat menjalankan bisnis.

²⁰ Gita Ananda Putri M., Teddy Prima A., 2025, Unsur Perbuatan Melanggar Hukum Ditinjau Melalui Perspektif Perlindungan Konsumen, Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Negeri Jawa Timur, Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol. 6 (4) : 8-9

2. Berikan informasi yang jujur, akurat, dan jelas tentang syarat dan garansi produk dan layanan selain cara menggunakan, memperbaiki, dan merawatnya.
3. Memberikan layanan yang akurat dan jujur kepada konsumen tanpa prasangka.
4. Pastikan semua penawaran memenuhi atau melampaui persyaratan kualitas yang berlaku melalui pengujian.
5. Menyediakan produk dan layanan untuk uji coba dengan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk mencoba produk dan layanan tersebut, serta memberikan jaminan dan garansi.
6. Bila ada kerugian pada salah satu pihak akibat penggunaan produk dan layanan yang dialihkan, maka pihak tersebut wajib memberi ganti rugi, ganti rugi, ataupun penggantian.
7. Bila produk dan layanan yang diterima ataupun dipakai tidak selaras terhadap standar perjanjian, maka wajib memberikan ganti rugi, ganti rugi, atau pergantian.

Jika dijalankan secara tuntas, tugas-tugas tersebut berfungsi sebagai salah satu bentuk perlindungan konsumen yang dimaksudkan untuk menanamkan rasa tanggung jawab kepada pelaku usaha. Mengenai tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, yaitu mengganti kerugian yang ditimbulkan karena menerima, memakai, atau menggunakan barang dan jasa

yang tidak sesuai dengan standar perjanjian.

Berlandaskan Pasal 8 UUPK, pelaku usaha dilarang melakukan perbuatan yang berhubungan terhadap produksi, seperti:²¹

1. Tidak mematuhi atau terpenuhi kebijakan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Menyimpang dari berat bersih.
3. Tidak selaras terhadap dimensi, ukuran, berat, dan kuantitas yang dihitung berlandaskan dimensi sebenarnya.
4. Mengabaikan label produk, etika, atau deskripsi yang menyatakan kondisi, jaminan, atau keistimewaan.
5. Klaim yang tercantum pada label tidak dipatuhi.
6. Mengabaikan kaidah pembuatan halal.
7. Menghindari penggunaan istilah seperti "barang", "ukuran", "berat", atau "bersih" pada saat mencantumkan produk atau pada label.

Selain yang telah disebutkan melalui Pasal 11 huruf u UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha juga dilarang melakukan tindakan menyesatkan atau menipu konsumen dalam melakukan penjualan atau pelelangan. Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab mengganti kerugian konsumen atas kerusakan,

²¹ Lastini, 2016, *Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Jurnal Lex Privatum, 4(6) : 70.*

pencemaran, dan/atau kerugian yang ditimbulkan akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkannya. Tanggung jawab ini timbul sehubungan dengan tanggung jawab pelaku usaha yang telah disebutkan sebelumnya.

Kompensasi ini bisa mencakup pengembalian uang tunai, penggantian untuk produk ataupun pelayanan yang sama atau serupa, perawatan kesehatan, atau fasilitas, semuanya selaras terhadap yang diwajibkan oleh hukum. Waktu yang diperlukan untuk memproses kompensasi ialah tujuh hari sejak tanggal transaksi. Hanya karena seseorang membayar, bukan berarti mereka tidak dapat menghadapi tuntutan pidana jika bukti lebih lanjut menunjukkan adanya kesalahan.

1.7. Cacat Produk

Komponen utama perlindungan konsumen, yang sering dikenal sebagai tanggung jawab produk, adalah meminta pertanggungjawaban produsen atas kerusakan yang disebabkan oleh barang mereka. Karena ketidakseimbangan kekuasaan dan tanggung jawab antara produsen dan konsumen, konsep tanggung jawab produsen mulai berlaku. Kurangnya pengetahuan dan akuntabilitas produsen menimbulkan ancaman terhadap kelangsungan hidup perusahaan dan, lebih buruk lagi, terhadap kelangsungan hidupnya. Baik produk berkualitas tinggi atau rendah, hal itu dapat berdampak negatif pada pelanggan dan produsen.

Pelanggan akan menderita kerugian finansial karena klaim kompensasi atau kerusakan, sedangkan pelanggan akan menderita kerugian reputasi. Elemen kondisi ini sangat penting sehingga menimbulkan tanggung jawab produk, yang juga disebut tanggung jawab atas kesalahan. Sementara itu, frasa “produk cacat” tidak dipakai dalam UU No. 8 Tahun 1999 (Pasal 19). Pertanyaan apakah UUPK berprinsip konsep tanggung jawab mutlak atau tanggung gugat produk semakin diragukan dengan rumusan tersebut.²² Pada bagian lain, seperti UUPK yang diajukan pemerintah dan Pasal 8 ayat (3), muncul kata “cacat”. Permasalahan dalam memahami sejauh mana tanggung gugat produk muncul akibat kurangnya pemahaman terhadap pengertian cacat melalui Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999. Semua pihak yang terlibat, baik konsumen, produsen, maupun penegak hukum, kurang yakin karena belum adanya pendekatan yang sistematis dalam merumuskan tanggung gugat produk.

Suatu produk dianggap cacat jika gagal memenuhi standar yang diharapkan untuk keselamatan manusia atau properti selama penggunaan, atau jika gagal memenuhi tujuan pembuatannya sebagai akibat dari tindakan yang disengaja atau lalai selama produksi atau faktor lain yang ditemui selama peredaran. ²³ Suatu produk dapat

²² Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pascasarjana, Jakarta, 2004, hal. 182.

²³ Nasution, Op. cit., hal. 248.

dianggap cacat atau tidak mampu menjalankan fungsi yang dimaksudkan karena

- a. Cacat produksi atau produk cacat, di mana kondisi barang tidak selaras terhadap yang diantisipasi pembeli. Pelanggan berisiko mengalami cedera fisik, tekanan emosional, atau bahkan kematian karena barang yang cacat.
- b. Karena tidak akan terjadi kecelakaan yang membahayakan pelanggan jika desain produk telah berhasil dipenuhi, cacat desain juga termasuk dalam kategori ini.
- c. Produk yang cacat karena tidak menyertakan petunjuk atau peringatan dianggap memiliki cacat peringatan atau petunjuk. Barang yang tidak menyertakan peringatan atau petunjuk yang disebutkan di atas, serta barang cacat yang menjadi tanggung jawab hukum produsen, termasuk dalam kategori ini. Namun, pelaku usaha lain, termasuk importir, distributor, atau pengecer produk, pun bisa dimintai pertanggungjawaban dalam keadaan tertentu, tidak hanya pembuatnya.

Akibatnya, pelaku usaha pada umumnya tidak memiliki tanggung jawab atas barang yang cacat. Jika suatu produk memiliki cacat yang merugikan seseorang atau sesuatu yang lain, maka pembuat produk tersebut harus bertanggung jawab. Di sisi lain, jika pelaku usaha menyebabkan kerugian pada produk sebagai akibat dari tindakan ilegalnya, maka pelaku usaha tersebut juga harus bertanggung jawab.

Kecacatan pada suatu produk didefinisikan sebagai cacat yang membuatnya tidak aman untuk dipakai atau yang gagal memenuhi standar keselamatan yang ditentukan berlandaskan semua faktor yang relevan, termasuk tetapi tidak terbatas pada:

- a. Daya tarik visual produk
- b. Fungsi produk yang dimaksudkan
- c. Saat pengedaran produk

Konsep tanggung jawab produk merupakan konsep yang baru, tetapi dengan cepat menjadi standar de jure untuk menentukan siapa yang bertanggung jawab ketika barang suatu bisnis atau produsen menyebabkan kerugian bagi konsumen atau pihak lain.²⁴

Dalam hal definisi cacat, ini identik dengan yang ada dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Menurut kode tersebut, cacat dianggap serius jika menyebabkan barang tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya atau jika cacat tersebut mengurangi manfaat barang dari penggunaan yang dimaksudkan.²⁵

1.7.8 Kajian Umum Tentang Tanggung Gugat

Sebuah korporasi atau badan usaha lain dapat dimintai pertanggungjawaban jika barang yang diproduksi atau didistribusikannya menyebabkan kerugian bagi individu atau badan

²⁴ Sabarudin Juni, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dilihat Dari Segi Kerugian Akibat Barang Cacat Dan Berbahaya, Fakultas Hukum USU, Medan 2002, hal. 9.

²⁵ *Ibid*

usaha lain. Ada tiga (tiga) argumen yang mungkin mendukung tanggung jawab produk:²⁶

1. Teori terkait kesalahan (negligence);
2. Tanggung jawab mutlak (strict liability);
3. Pelanggaran kepada penjaminan (breach of warranty)

Hak untuk merasa aman, untuk mendapatkan perawatan kesehatan, dan untuk mendapatkan imbalan yang setimpal dengan uang yang dikeluarkan paling baik dilindungi oleh perangkat hukum yang dikenal sebagai konsep tanggung jawab produk.²⁷ Undang-undang tanggung jawab produk diperlukan untuk memastikan bahwa konsumen dapat memperoleh kembali uang mereka ketika mereka menderita kerugian akibat penggunaan suatu produk, selain aturan teknik produksi²⁸

Moegni Djojodirdjo menjelaskan bahwa tanggung jawab adalah untuk menggambarkan terdapatnya aan-sprakelijkheid, yang selanjutnya menegaskan bahwa seorang pelaku harus bertanggung jawab atas perbuatannya karena ia bertanggung jawab atas perbuatannya. Akibatnya, seorang pelaku harus dimintai

²⁶ Jeannette Juniarti, 2012, Tesis Universitas Indonesia, *tanggung jawab produk product liability dalam industri otomotif*

²⁷ Sabarudin Juni, Op. cit., hal. 10.

²⁸ Ibid

pertanggungjawaban atas perbuatannya dalam gugatan pengadilan yang diajukan oleh pihak yang dirugikan terhadap pelaku.²⁹

Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memuat istilah "tanggung jawab", meskipun definisi istilah ini tidak ada. Berikut ini ialah penjelasan tentang kesalahan yang diberikan oleh Moegni Djojodirdjo:

Untuk lebih menegaskan bahwa seorang pelaku bertanggung jawab atas tindakan perlawanan hukumnya, istilah "aansprakelijkheid" dipakai untuk menggambarkan terdapatnya aansprakelijkheid. Sebagai akibat dari tanggung jawab ini, pelaku harus dimintai pertanggungjawaban atas perbuatannya, dan korban dapat menuntutnya di pengadilan untuk meminta pertanggungjawabannya.³⁰

Perjanjian jual beli sebagai suatu kontrak yang mengikat secara hukum antara suatu perusahaan dengan nasabahnya yang menjabarkan tanggung jawab dan kewajiban masing-masing pihak apabila terjadi perselisihan atau wanprestasi dalam transaksi. Setiap pihak yang melanggar perjanjian ini akan bertanggung jawab penuh dan permanen kepada pihak lainnya sejauh pelanggarannya, dengan tunduk pada hukum yang berlaku dan ketentuan-ketentuan yang ada di dalamnya.

²⁹ Moegni Djojodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1982, hal. 113

³⁰ *Ibid*

1.7.8.1 Wanprestasi

Dapat dikatakan bahwa salah satu pihak telah wanprestasi atau melanggar janji apabila, dalam pelaksanaannya, hal tersebut menyebabkan pihak lainnya mengalami kerugian karena tidak mampu memenuhi tanggung jawab yang timbul dari perjanjian simpan pinjam. Menurut Abdulkadir Muhammad, berikut ini ialah definisi wanprestasi:

“Tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan”.³¹ Menurut Subekti, seseorang dikatakan wanprestasi apabila:

- a. Tidak memenuhi komitmennya
- b. Menepati janjinya, tetapi tidak sebagaimana yang diucapkannya.
- c. Menepati janjinya tetapi terlambat.³²

Oleh karena itu, pihak lain yang dirugikan bisa meminta ganti rugi apabila salah satu pihak wanprestasi. Adapun bentuk ganti rugi bisa mencakup biaya, kerugian, dan bunga. Hal ini selaras terhadap Pasal 1243 KUH Perdata yang menyatakan bahwa apabila debitur tetap melalaikan kewajibannya setelah dinyatakan lalai, atau apabila sesuatu yang harus dilakukan hanya dapat dilakukan dalam tenggang waktu yang telah lewat,

³¹ Abdulkadir Muhammad, Op. cit., hal. 20.

³² Subekti, Op. Cit., hal. 45.

maka wajib adanya ganti rugi atas biaya, kerugian, dan bunga akibat tidak dipenuhinya suatu kewajiban. Suatu pihak dianggap wanprestasi apabila ia tidak memenuhi kewajibannya sesuai tertuliskan melalui perjanjian. Apabila tenggang waktu tidak disebutkan dengan jelas, maka ia akan tetap mengabaikan pemberitahuan bahwa prestasi telah selesai.

1.7.8.2 Perbuatan Melanggar Hukum

Gugatan ganti rugi yang ditemukan dikarenakan ada tindakan perlawanan hukum, ditetapkan melalui Pasal 1365 KUH Perdata, mengungkapkan: “Tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, menggantikan kerugian tersebut”. Aspek-aspek berikut termasuk dalam kebijakan Pasal 1365 KUH Perdata sesuai disebutkan sebelumnya:

1. Tindakan perlawanan hukum (onrechtmatige daad);
2. Harus ada kesalahan;
3. Harus ada biaya yang dikeluarkan;
4. Perbuatan dan kerugian tersebut disebabkan oleh satu sama lain.³³

³³ Abdulkadir Muhammad, Op. cit, hal. 142.

Tindakan perlawanan hukum mencakup dua kata yakni perbuatan dan melawan hukum. Mengacu pada Riduan Syahrani perbuatan melawan hukum berarti: “Berbuat atau tidak berbuat melanggar hak orang lain, atau bertentangan dengan kewajiban hukum orang yang berbuat itu sendiri, atau bertentangan dengan kesusilaan atau sikap berhati-hati sebagaimana patutnya dalam lalu lintas masyarakat, terhadap diri atau barang-barang orang lain”.³⁴ Tidak masalah apakah itu dilaksanakan secara sengaja atau tidak; intinya adalah bahwa hal itu menantang hukum, baik tertulis maupun tidak tertuliskan, pada beberapa hal. Menurut Setiawan, pelaku dianggap melakukan perbuatan ilegal jika:

1. Memanfaatkan kekuasaan orang lain, atau
2. Melawan tanggung jawab hukum pelaku, atau
3. Melawan prinsip etika, atau
4. Bertindak tidak pantas terhadap orang atau harta milik orang lain merupakan pelanggaran aturan transportasi umum.³⁵

Jika ada hubungan sebab akibat, maka tindakan ilegal pelaku secara langsung bertanggung jawab atas kerugian korban. Hal ini sejalan dengan pernyataan Riduan Syahrani yang mengutip

³⁴ Riduan Syahrani, Op. cit., hal. 278

³⁵ Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Putra Abardin, Jakarta, 1999, hal. 82

teori Von Kries berikut ini: “Suatu hal baru dapat dinamakan sebab dari suatu akibat, apabila menurut pengalaman masyarakat dapat diduga, bahwa sebab itu akan diikuti oleh akibat itu”.³⁶ Oleh karena itu, tidak mungkin untuk menyatakan terdapatnya hubungan sebab akibat antara suatu tindakan dengan kerugian yang ditimbulkannya, jika perbuatan itu sendiri tidak menimbulkan kerugian atau kerugian itu terjadi tanpa campur tangan dari si pelaku. Tanggung jawab hukum karena perbuatan melawan hukum, sebagaimana yang didefinisikan “yurisprudensi Mahkamah Agung, kerugian yang timbul karena perbuatan melanggar hukum, ketentuannya sama dengan kebijakan kerugian yang timbul karena wanprestasi dalam perjanjian. Ketentuan tersebut diberlakukan secara analogi”.³⁷ Berhubungan terhadap bentuk ganti rugi, bisa mencakup penggantian biaya, kerugian, dan bunga. Hal ini sejalan dengan kebijakan Pasal 1243 KUH Perdata yang menyatakan bahwa jika debitur tetap melalaikan suatu perikatan setelah dinyatakan lalai, atau jika sesuatu yang harus dilakukan atau diberikan baginya tidak dapat dilakukan atau diberikan setelah lewat waktu, maka wajib adanya penggantian biaya, kerugian, dan bunga karena tidak dipenuhinya perikatan tersebut.

³⁶ Riduan Syahrani ,Op. cit., hal. 281.

³⁷ Abdulkadir Muhammad, Op. cit., hal. 146

1.7.9 Kajian Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Karena Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah Negara Hukum, sudah seharusnya banyak peraturan perundang-undangan yang mengaturnya. Di bawah kepemimpinan B.J. Soeharto, Presiden ketiga Republik Indonesia, telah banyak undang-undang yang disahkan, termasuk UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Habibie yang saat itu masih menjalin hubungan dengan IMF. Tulus Abadi mengklaim bahwa BPSK berada di bawah tanggung jawab menteri teknis terkait. Pengawasan Mahkamah Agung terhadap BPSK sangat kurang³⁸. Hal ini sama sekali tidak menepis kenyataan bahwa Pengadilan dan Mahkamah Agung terkait dengan BPSK. Putusan Majelis BPSK sifatnya final dan mengikat, dan Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang bersangkutan wajib melaksanakannya, selaras terhadap Pasal 57 UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berlandaskan pasal tersebut, Pengadilan Negeri secara langsung berkewajiban untuk melaksanakan putusan Majelis BPSK, yang merupakan asas yang sifatnya final dan mengikat dalam bahasa Inggris.

Dalam menangani sengketa konsumen dengan pelaku usaha BPSK mengalami beberapa kendala baik dari pihak konsumen ataupun pihak pelaku usaha seperti, pelaku usaha yang tidak bisa melakukan bentuk

³⁸ AZ, Nasution , *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Yogyakarta,2001, hal. 79.

tanggung jawabnya secara cepat sehingga pihak konsumen yang merasa dirugikan karena tidak diberi kepastiandan harus menunggu kapan menerima ganti rugi dari pihak pelaku usaha. Hal seperti ini dapat terjadi karena terjadinya salah paham antara konsumen dengan pelaku usaha pada proses meminta ganti rugi atau garansi. Sehingga BPSK harus meluruskan atau menjelaskan terlebih dahulu dan mencari jalan tengah untuk kedua pihak hingga sepakat dan dapat melaksanakan proses ganti rugi oleh pihak pelaku usaha.

Dalam menangani permasalahan konsumen, BPSK menggunakan tiga prosedur utama untuk menangani dan menyelesaiakannya di BPSK:

1. Konsiliasi: Penyelesaian sengketa dengan cara mempertemukan kedua pihak untuk mencapai kesepakatan bersama.
2. Mediasi: BPSK bertindak sebagai mediator untuk membantu kedua pihak mencapai penyelesaian yang saling menguntungkan.
3. Arbitrase: BPSK memutuskan sengketa secara adil berlandaskan bukti dan regulasi yang berlaku. Putusan arbitrase sifatnya final dan mengikat.

Penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis, seperti dalam perdagangan, perbankan, proyek pertambangan, minyak dan gas, energi, infrastruktur, dan sebagainya dilakukan melalui proses litigasi. Penguraian pengertian masingmasing lembaga penyelesaian sengketa non litigasi sebagai berikut:

- a). Konsultasi: suatu tindakan yang bersifat “personal” antara suatu pihak tertentu (klien) dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya. Dalam hal ini jika kita mengaitkan dengan undang-undang perlindungan konsumen, maka ada banyak bantuan hukum yang mampu memberikan edukasi kepada para pihak baik pelaku usaha maupun konsumen, tentunya ini sangat sesuai dengan apa yang menjadi dasar dibentuknya LPKSM
- b). Negosiasi: suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerja sama yang lebih harmonis dan kreatif.
- c). Mediasi: cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.
- d). Konsiliasi: penengah akan bertindak menjadi konsiliator dengan kesepakatan para pihak dengan mengusahakan solusi yang dapat diterima.
- e). Penilaian Ahli: pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai dengan bidang keahliannya³⁹.

Putusan yang final dan mengikat diberikan melalui arbitrase.

³⁹ Alvian Dwiangga W., Teddy Prima A..2022,Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Dalam Penggunaan Aplikasi di Smartphone, Jurnal Hukum,Universitas Trunojoyo Madura,Jurnal Inicio,Vol.3 No.1 :70-71DOI : <https://doi.org/10.21107/il.v3i1.14873>

Selaras terhadap Pasal 4 Ayat (2) Keputusan Nomor: 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, semua model penyelesaian sengketa konsumen tersebut tidak dilaksanakan secara berkesinambungan atau hierarkis. Ini berarti bahwa metode BPSK selanjutnya tidak akan dapat diakses setelah proses yang disebutkan di atas gagal memberikan penyelesaian yang memuaskan terhadap masalah konsumen. Jika para pihak setuju untuk mencoba mediasi terlebih dahulu, tetapi tidak dapat menemukan solusi di sana, itu tidak berarti mereka dapat pergi ke BPSK untuk arbitrase atau konsiliasi. Pasti ada alasan yang melatarbelakangi dibentuknya Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk memediasi permasalahan antara konsumen. Dengan demikian, kondisi keuangan konsumen menjadi pertimbangan utama dalam pembentukan Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 49 Ayat 1 UUPK menetapkan Daerah Tingkat II sebagai lokasi Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen. Melihat keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dan di tempat lain, cukup beralasan jika disimpulkan bahwa beberapa negara telah mengakui perlunya pembentukan lembaga semacam itu sebagai bagian dari upaya perlindungan konsumen.⁴⁰

⁴⁰ *Ibid*