

PERTANGGUNGJAWABAN PT. ASTRA HONDA MOTOR TERHADAP KERUSAKAN RANGKA ESAF YANG MENIMBULKAN KERUGIAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Oleh:

Nadela Febria Putri, Suharto, Ali Huristak Hartawan Hasibuan
suhartofh@uniska-kediri.ac.id

Universitas Islam Kediri

Abstrak

Penelitian ini mengkaji tentang pertanggungjawaban dari PT. Astra Honda Motor yang telah merugikan konsumen atas terjadinya kerusakan pada rangka ESAF melalui dua aspek, yaitu pertanggungjawaban dari pelaku dan metode penyelesaian sengketa yang relevan. Tujuan penelitian ini menganalisis tanggung jawab PT. Astra Honda Motor terhadap cacat produk rangka ESAF menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan menganalisis penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PT. Astra Honda Motor terkait cacat produk rangka ESAF dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian ini menggunakan *legal research* (normatif). Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa PT. Astra Honda Motor perlu mempertimbangkan faktor hukum, etika bisnis, dan komitmen terhadap kepuasan pelanggan agar penyelesaiannya dilakukan secara adil dan transparan. *Pertama*, faktor hukum meliputi: PT. Astra Honda Motor perlu bertanggung jawab untuk memperbaiki atau mengganti rangka ESAF yang cacat, memberikan kompensasi kepada konsumen yang dirugikan, dan memberikan informasi tentang cacat produk dengan jelas kepada konsumen. *Kedua*, etika bisnis dan komitmen terhadap kepuasan pelanggan meliputi: PT. Astra Honda Motor berkewajiban untuk menanggapi keluhan konsumen secara cepat dan efektif serta memastikan keamanan produknya. Metode penyelesaian sengketa yang digunakan untuk persoalan cacat produk rangka ESAF melalui jalur non-litigasi, terutama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dapat memberikan ganti rugi secara cepat dan efisien.

Kata Kunci: *kerugian, perlindungan konsumen, pertanggungjawaban hukum*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan salah satu sarana penunjang dalam kehidupan sehari-hari dan berperan penting pada kehidupan masyarakat. Menurut C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil, transportasi berperan sebagai penunjang, pendorong, dan penggerak bagi pertumbuhan suatu daerah.¹ Salah satu transportasi yang pasti semua masyarakat miliki ialah kendaraan roda dua karena biayanya yang murah dan dapat menjangkau tempat-tempat terpencil.

Saat ini, banyak perusahaan memasarkan berbagai macam model dan tipe motor terbaru. Munculnya merek sepeda motor memberikan inovasi terkait model, desain, harga, dan kualitas yang cukup bersaing.² Adapun pembelian sepeda motor bekas, tetapi banyak resiko. Sedangkan pembelian sepeda motor baru minim resiko. Namun, pembelian sepeda motor baru pun tidak menutup kemungkinan atas adanya cacat produksi yang terjadi.

Arti dari cacat produksi ialah ketika konsumen membeli sebuah produk, tetapi produk tersebut tidak memenuhi unsur terciptanya produk itu sendiri yang disebabkan atas kelalaian pelaku usaha saat pembuatan maupun pengiriman sehingga syarat keamanan pemakaian sebuah produk tidak terpenuhi.³ Hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Hak-hak konsumen dilindungi dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut mencakup kebutuhan konsumen yang ingin lebih diperhatikan keamanan dan keselamatan dirinya akibat kurang baiknya keamanan

¹ C.S.T Kansil dan Christine S. T. Kansil, *Disiplin Berlalu Lintas di Jalan Raya* (Jakarta: Rineka Cipta, 1995).

² In Hendrayani dan Rahmat Catur Satrio, "Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Iklan terhadap Keputusan Pembelian Motor Merek Yamaha (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Palembang)," *JEMBATAN (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, dan Akuntansi)* 6, no. 2 (2021): 136–43, <http://ejournal.muliadarma.ac.id/index.php/jembatan/article/view/64>.

³ D G D Arini, "Perlindungan Hukum Konsumen Showroom Dalam Pembelian Mobil Bekas Yang Tidak Sesuai Dengan Kondisi Yang Dinyatakan Dalam ...," *Journal Economic & Business Law Review* 1, no. 1 (2021): 13–21, <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEBLR/article/view/24215>.

dan kualitas barang yang dibelinya.⁴ Secara tidak langsung Undang-undang ini juga mendorong produsen untuk menjalankan bisnis dengan memperhatikan kualitas produk sesuai standar keamanan.

Produk yang tidak memenuhi standar dapat merugikan konsumen. Berdasarkan Pasal 19 Ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, bagi pelaku usaha yang merugikan hak konsumen karena kelalaian dalam pengeluaran produk, maka harus bertanggung jawab untuk memberi ganti rugi.⁵ Pertanggungjawaban pelaku usaha tersebut dilakukan jika melanggar hak-hak konsumen seperti hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang, jasa, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁶

Salah satu kasus cacat produksi dialami oleh perusahaan otomotif bernama PT. Astra Honda Motor, yaitu tentang kualitas kerangka ESAF (selanjutnya disebut *Enhanced Smart Architecture Frame*). Rangka ESAF merupakan desain struktur bagian depan yang terhubung duduk pengendara pada sepeda motor. Rangka ESAF juga menjadi sebuah pembaharuan milik Honda yang sudah diterapkan di beberapa motor andalan mereka. Namun, rangka ESAF Honda ternyata gampang patah dan dapat menyebabkan bahaya bagi penggunanya. Rangka ESAF terbuat dari bahan dasar baja press dan dilas laser sehingga sangat berbeda dengan rangka biasa. Rangka ESAF lebih ringan 8% dari rangka matic Honda sebelumnya.⁷

Tantangan utama yang dihadapi dalam menerapkan teknologi rangka ESAF adalah biaya produksi yang lebih tinggi dibandingkan dengan rangka

⁴ Hulman Panjaitan, Hukum Perlindungan Konsumen, ed. oleh Hojot Marluga (bekasi: Jala Permata Aksara, 2021).

⁵ Ferry Sandi, "Viral Rangka Esaf Keropos dan Patah Honda Belum mau Recall," CNBC Indonesia, 2023, <https://www.cnbcindonesia.com/news/20230824134642-4-465813/viral-rangka-esaf-keropos-dan-patah-honda-belum-mau-recall>.

⁶ Indonesia, "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen."

⁷ Sandi, "Viral Rangka Esaf Keropos dan Patah Honda Belum mau Recall."

konvensional serta keterbatasan pada beberapa model. Kemungkinan jika terjadi kerusakan atau kehilangan pada rangka ESAF, maka untuk mendapatkan penggantian yang cepat dan mudah masih sangat terbatas.

Pada 18 Agustus 2023, sebuah postingan video tiktok yang diunggah oleh brwns menunjukkan adanya patah pada rangka ESAF motor honda Vario 160 berwarna abu-abu yang merupakan motor keluaran terbaru. Peristiwa tersebut terjadi di Kota Demak Jawa Tengah. Peristiwa serupa juga terlihat pada postingan video tiktok yang diunggah oleh Si Black yang memperlihatkan sebuah sepeda motor Beat berwarna putih di tengah jalan dan sedang digotong oleh warga. Peristiwa tersebut terjadi di Kota Tangerang dan diunggah pada 23 September 2023.

Keretakan pada rangka ESAF ini dikarenakan adanya korosi. Penyebab korosi pada rangka ESAF ialah masalah dalam proses pengelasan, lapisan cat yang tidak rata. Terdapat bekas pengelasan yang tidak dibersihkan dengan baik, yang dapat menyebabkan karat. Selain itu, bagian dalam rangka yang tidak memiliki lapisan cat rentan terhadap korosi.⁸

Pihak PT. Astra Honda Motor sebagai produsen untuk bertanggung jawab atas kejadian tersebut maka perlu melakukan ganti rugi kepada konsumen yaitu dengan melakukan recall pada produk Motor Honda yang bermasalah. Proses recall harus dilakukan secara menyeluruh oleh pihak PT. Astra Honda Motor untuk mempersiapkan suku cadang ke seluruh jaringan di Indonesia.

Permasalahan tersebut memberikan gambaran bahwa perusahaan sebesar Honda dapat melakukan kesalahan sebesar itu dan masih terdapat kelalaian dalam menjaga kualitas produksinya serta kelalaian dalam pengawasan baik dari perusahaan maupun dari pemerintah yang memberikan regulasi, dikarenakan produk yang membahayakan konsumen tersebut dapat beredar di pasaran dan

⁸ Rosikhan Anwar, "Penyebab Rangka Honda Esaf Retak dan Keropos," suaramerdeka.com, 2023, <https://www.suaramerdeka.com/otomotif/0410062155/terungkap-ternyata-ini-penyebab-rangka-honda-esaf-retak-dan-kropos-berdasarkan-simulasi-fisika-ini-solusinya?page=3>.

telah diperjualbelikan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menganalisis pertanggungjawaban PT. Astra Honda Motor terhadap cacat produk rangka ESAF menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan menganalisis penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PT. Astra Honda Motor terkait cacat produk rangka ESAF dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab PT. Astra Honda Motor terhadap cacat produk rangka Esaf menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PT. Astra Honda Motor terkait cacat produk rangka Esaf dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif (*legal research*) yang bertujuan untuk menemukan kebenaran koherensi, yaitu: kesesuaian antara aturan hukum dengan norma hukum, antara perintah atau larangan dengan prinsip hukum, dan antara tindakan seseorang dengan norma hukum atau prinsip hukum.⁹ Penelitian ini menggunakan pendekatan perUndang-undangan (*statute approach*). Kajian pokok dalam penelitian ini adalah *ratio decidendi* atau *reasoning*, yaitu: pertimbangan hukum pengadilan untuk sampai pada suatu putusan.¹⁰ Bahan hukum primer diperoleh dari Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bahan hukum sekunder diperoleh dari artikel, jurnal, media massa, internet, dan karya ilmiah. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (*library research*) yang bertujuan untuk mencari konsepsi, teori, asas, dan hasil pemikiran

⁹ Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum Edisi Revisi, edisi revisi (Jakarta: prenada media group, 2014).

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum (Jakarta: kencana prenada media group, 2010).

lainnya yang relevan dengan penelitian ini. Analisa dalam penelitian ini menggunakan metode penalaran deduktif, yaitu: analisa bahan hukum yang membahas hal-hal bersifat umum, kemudian ditarik kesimpulan kepada hal-hal yang bersifat khusus.

PEMBAHASAN

1. Tanggung Jawab PT. Astra Honda Motor terhadap Cacat Produk Rangka Esaf Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam hukum perdata, pertanggungjawaban hukum dibagi menjadi dua, yaitu: pertanggungjawaban akibat kesalahan dan tanggung jawab mutlak. Pertanggungjawaban akibat adanya kesalahan merupakan kondisi di mana seseorang dapat menerima kompensasi atas kerugian yang dialami hanya jika seseorang dapat membuktikan adanya kesalahan pada pihak tergugat. Sedangkan tanggung jawab mutlak, yaitu pihak yang dirugikan tidak diwajibkan untuk membuktikan kerugian tersebut, sementara tergugat wajib bertanggung jawab.¹¹

Pasal 28 D Ayat (1) Undang-undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa “setiap orang berhak diakui serta mendapatkan perlindungan hukum yang sama di mata hukum”. Dengan demikian, perlindungan hukum termasuk ke dalam hak asasi manusia dan hak konstitusional sehingga konsumen berhak mendapatkan kembali atas hak-haknya yang tidak terpenuhi.

Dalam realitanya adanya kerugian yang didapatkan oleh konsumen bukan kerusakan yang diakibatkan karena kesengajaan melainkan karena pada kerangka mesin yang memang tidak layak untuk diperjual belikan. Adanya kelalaian dari PT. Astra Honda Motor terkait penjual barang dengan kualitas yang rendah tentu

¹¹ Dr.Y.Sari Murti Widiyastuti, *Asas-Asas Pertanggungjawaban Perdata* (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2020).

saja membuat hilangnya rasa kepercayaan pembeli terhadap PT. Astra Honda Motor.

Dalam konteks Undang-undang Perlindungan Konsumen yang mana tercantum dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 melatarbelakangi terkait munculnya beberapa kasus yang mana merugikan konsumen. Pada salah satu contohnya adalah kasus yang terjadi pada kerangka Esaf. Pada dasarnya masih banyak konsumen yang masih belum mengetahui tata cara pelaporan untuk mengadu dan melaporkan pelaku usaha atas terjadi permasalahan dalam barang yang telah ia beli. Berdasarkan Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat kewajiban yang melekat pada pelaku usaha, yaitu: beritikad baik, memberikan informasi terkait penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, melayani konsumen secara benar dan jujur, menjamin mutu sesuai ketentuan standar, memberi jaminan dan/atau garansi, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian dan apabila tidak sesuai dengan perjanjian.

Selanjutnya, Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak konsumen, yaitu: hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, hak untuk memilih serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk dilayani secara benar dan jujur, dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila tidak sesuai dengan perjanjian. Dengan demikian, kedua pasal tersebut dapat menjadi dasar hukum yang kuat bagi konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya dengan cara mengajukan retur barang terkait kerusakan motor atas kelalaian terhadap PT. Astra Honda Motor.

Lebih lanjut, pada Pasal 8 Ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yaitu: memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi standar, tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan, tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan, tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran, tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu, tidak sesuai dengan janji, tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa, tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat, dan tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perUndang-undangan yang berlaku. Adapun ketentuan yang diatur dalam Pasal 8 Ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha dilarang memperjualbelikan barang yang rusak atau cacat yang dalam hal ini PT. Astra Honda Motor menjual kerangka ESAF yang mengakibatkan kerangka motor patah.

Penelitian ini mengangkat peristiwa yang telah banyak diunggah melalui media sosial di mana banyak warga yang mengeluh terhadap kerusakan rangka ESAF sepeda motor PT. Astra Honda Motor. Hal ini menjadi bukti bahwa kerugian yang dialami bukan hanya satu orang melainkan lebih. Kejadian seperti ini jelas merugikan banyak orang dan perlu diusut agar.

Mengacu pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, subjeknya sudah jelas bahwa harus diidentifikasi sebagai konsumen. Maka dari itu, konsumen yang dirugikan dapat menuntut pelaku usaha.

Jika pelaku usaha menolak adanya tanggapan ganti rugi, maka sudah sepatutnya digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 23 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada kasus ini, adanya penolakan yang dilakukan oleh pihak PT. Astra Honda Motor terkait pengembalian motor dan dana yang seharusnya didapatkan oleh konsumen kasusnya masih abu-abu karena hanya beberapa yang ditangani dan tidak serta merta adil dalam pengembalian dana tersebut. Kekecewaan tersebut diungkapkan melalui postingan media sosial.

Selanjutnya, mengenai ganti rugi diatur dalam Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi. Namun, hingga saat ini, masih banyak konsumen yang masih kurang kesadarannya untuk menuntut haknya kembali.

2. Penyelesaian Sengketa antara Konsumen dengan PT. Astra Honda Motor Terkait Cacat Produk Rangka Esaf dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Adapun penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PT. Astra Honda Motor, yaitu: konsumen mengajukan klaim kerusakan pada rangka ESAF kepada layanan pelanggan PT. Astra Honda Motor, konsumen diharapkan melengkapi kontrak, garansi, dan perjanjian servis, konsumen menghubungi pelayanan pelanggan PT. Astra Honda Motor, konsumen mematuhi prosedur klaim yang telah ditetapkan oleh PT. Astra Honda Motor, konsumen perlu aktif dalam berkomunikasi secara berkala dengan layanan pelanggan, konsumen harus memahami bahwa PT. Astra Honda Motor memiliki kewajiban untuk

menyediakan garansi dan layanan yang berkualitas kepada para pelanggannya, konsumen perlu memperhatikan kondisi sepeda motor, konsumen perlu menyampaikan informasi yang terperinci mengenai kerusakan pada rangka ESAF yang terjadi, dan konsumen menghindari tindakan yang bisa memperparah kondisi.

Untuk meminimalisir adanya sengketa, maka saat melakukan pembelian barang, konsumen harus lebih berhati-hati dan terlebih dahulu mengecek detail fisik kondisi barang yang akan dibelinya. Situasi ini merupakan titik awal munculnya sengketa, tetapi dalam kasus cacat produksi pada motor Honda kerusakan yang timbul akibat cacat tersembunyi sangat sulit dirasakan oleh konsumen karena letak cacat yang tak terlihat dan dapat dirasakan setelah terjadi patah tersebut yang di sebabkan adanya korosi pada rangka ESAF.

Berdasarkan kerugian yang dialami oleh konsumen maka konsumen diberikan hak atas kebebasan mengajukan gugatan berdasarkan Pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimana penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan menempuh cara melalui pengadilan (litigasi) atau di luar pengadilan (non litigasi) yang ditawarkan dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan sesuai dengan kesepakatan dari kedua belah pihak yang bersengketa. Dalam upaya penyelesaian sengketa, terdapat dua metode yang dapat dilakukan oleh konsumen. Pertama, melalui proses litigasi di mana konsumen dapat mengajukan gugatan sederhana atau gugatan kelompok. Kedua, adalah penyelesaian sengketa secara non-litigasi di mana konsumen dapat mengajukan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebuah lembaga yang dirancang untuk menangani perselisihan di luar prosedur pengadilan formal. Hal ini diberikan agar kedua belah pihak yang bersengketa berada dalam posisi yang setara dan memiliki hak untuk menentukan sendiri metode penyelesaian yang paling sesuai, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi.

Litigasi didefinisikan sebagai proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan di dalam sistem peradilan. Dalam jalur litigasi, para pihak yang bersengketa dibawa ke hadapan pengadilan untuk membela hak-hak mereka secara resmi. Setelah sebuah keputusan dikeluarkan oleh pengadilan, hasilnya cenderung menguntungkan hanya salah satu pihak, menciptakan apa yang sering disebut sebagai *win-lose solution*. Tugas dari penyelesaian sengketa jalur litigasi adalah melakukan penyelesaian sengketa dengan cara menjatuhkan sebuah putusan (*constitutive*), contohnya seperti perbuatan melawan hukum, wanprestasi dan litigasi mempunyai tugas lain yaitu menangkal sengketa dengan cara menjatuhkan penetapan pengadilan (*deklaratoir*) contohnya seperti menetapkan adopsi anak dan menetapkan wali. Sebelum memilih jalur litigasi sebagai metode penyelesaian sengketa para pihak wajib mengetahui terlebih dahulu waktu kapan penyelesaian ini dapat dilaksanakan. Hal ini penting karena penggunaan metode litigasi tidak dapat dilakukan secara sembarangan terdapat periode-periode tertentu di mana opsi ini tersedia bagi para pihak yang terlibat dalam sengketa.

Para pihak yang terlibat dalam sengketa diwajibkan untuk terlebih dahulu mencoba menyelesaikan sengketa melalui jalur non-litigasi. Apabila hasil dari proses non-litigasi tersebut dinilai tidak memuaskan dan masih ada keinginan kuat untuk melanjutkan penyelesaian sengketa melalui litigasi, maka para pihak berhak mengajukan gugatan ke pengadilan. Gugatan dapat menggunakan prosedur gugatan perdata konvensional, gugatan sederhana (*small claim*), gugatan kelompok (*class action*), gugatan /hak gugat ornop/LSM (*Legal Standing*), gugatan oleh pemerintah.

Apabila para pihak yang bersengketa hanya mewakili kepentingan pribadi dan bukan kelompok, mereka dapat menggunakan mekanisme gugatan sederhana (*small claim*). Gugatan sederhana ini diberikan kewenangan untuk menyelesaikan kasus yang berkaitan dengan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum.

Putusan yang telah dijatuhkan oleh hakim bertujuan untuk menyelesaikan sebuah sengketa, dan putusan hakim akan disertai oleh perintah eksekusi yang ditujukan kepada pihak yang kalah dan pihak yang kalah wajib melaksanakan eksekusi tersebut secara sukarela dan apabila pihak yang kalah tidak melakukan eksekusinya maka hakim akan memanggil pihak yang kalah untuk diberikan teguran dan diberikan waktu selama 8 hari pelaksanaan eksekusi, namun apabila teguran tersebut diabaikan dan eksekusi tidak dilaksanakan sampai jatuh tempo maka pengadilan akan turun tangan untuk melaksanakan eksekusi tersebut secara paksa dan apabila dirasa perlu pihak pengadilan akan menggunakan alat negara.

Pihak yang berkeberatan terhadap putusan hakim dapat mengajukan banding, namun dalam gugatan sederhana banding hanya dilakukan terhadap putusan hakim tunggal pada pengadilan negeri dan akan mengajukan banding kepada Majelis Hakim apabila berkeberatan terhadap putusan tersebut yang dikeluarkan oleh seorang hakim tunggal. Terdapat pembatasan dalam mengajukan banding demi proses penyelesaian yang cepat dan sederhana, dan penyelesaian sengketa diluar wanprestasi dan perbuatan melawan hukum, menggunakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan khusus, serta metode banding yang berbeda.

Penyelesaian sengketa non-litigasi adalah metode penyelesaian di luar sistem pengadilan yang tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip hukum. Metode ini termasuk dalam kategori penyelesaian sengketa berkualitas tinggi karena dapat menuntaskan masalah sepenuhnya tanpa menyisakan perasaan dendam antar pihak yang terlibat.

Penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi terbagi menjadi dua kategori, yaitu penyelesaian secara damai dan secara adversarial. Pendekatan damai dalam penyelesaian sengketa lebih menitikberatkan pada resolusi yang bersifat kekeluargaan, di mana kedua belah pihak yang terlibat bertemu untuk mencapai sebuah musyawarah mufakat. Sedangkan penyelesaian sengketa

menggunakan cara adversial dengan menghadirkan pihak ketiga yang netral dalam penyelesaian sengketa adversarial berperan penting untuk membantu mencari solusi dan memfasilitasi kesepakatan antara para pihak yang terlibat. Proses ini termasuk metode negosiasi, mediasi, dan konsiliasi. Selain itu, penyelesaian melalui metode adversarial dapat dilakukan dengan menggunakan prosedur pengadilan yang disediakan oleh pemerintah, sering dikenali sebagai arbitrase.

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase dapat dilaksanakan dengan dua cara yang pertama dengan melakukan perjanjian arbitrase yang berisi klausula arbitrase (*Pactum de comromittendo*) yang dibuat dengan tertulis sebelum adanya sengketa atau dapat dilakukan dengan perjanjian arbitrase tersendiri (Akta kompromi) yang dibuat dengan tertulis setelah berlangsungnya sengketa (Pasal 1 ayat 2 Undang-undang Nomor 30 tahun 1999). Pengertian dari klausula arbitrase itu sendiri adalah sebuah klausula dalam perjanjian arbitrase yang berisi bahwa pihak yang bersengketa bersepakat untuk mengajukan sengketanya kepada arbiter. Jadi klausula ini dibuat sebelum terjadi sengketa. Pengertian akta kompromi adalah perjanjian khusus yang dibuat setelah adanya perselisihan digunakan mengatur tata cara pengajuan perselisihan yang sedang berlangsung dan pengajuan tersebut ditujukan kepada arbiter untuk dilakukan penyelesaian sengketa.

Tahap penyelesaian sengketa melalui jalur Arbitrase dimulai dari pendaftaran dan menyampaikan permohonan arbitrase oleh pihak yang pertama kali berinisiatif untuk melakukan penyelesaian sengketa melalui Arbitrase (pemohon) ke sekretariat Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).

Arbitrase dapat dibagi menjadi dua jenis: arbitrase Ad-Hoc dan arbitrase institusional. Arbitrase Ad-Hoc dibuat khusus untuk menyelesaikan perselisihan tertentu dan tidak berafiliasi dengan badan arbitrase manapun. Pemilihan arbiter ditentukan berdasarkan kesepakatan bersama antara para pihak yang bersengketa. Arbitrase Ad-Hoc mengikuti Undang-undang yang ada dan arbiter yang dipilih dapat dipilih sendiri oleh para pihak atau melalui kesepakatan bersama. Arbitrase

institusional, sebaliknya, dilakukan oleh badan arbitrase permanen dan didirikan untuk menangani perselisihan yang timbul akibat perjanjian. Berbeda dengan arbitrase Ad-Hoc, arbitrase institusional tetap berlaku bahkan setelah keputusan diambil. Arbitrase Ad-Hoc berakhir setelah perselisihan yang sedang berlangsung telah diselesaikan.

Terdapat sebuah Lembaga yang disiapkan pemerintah guna membantu menyelesaikan sengketa cacat produksi dengan menggunakan penyelesaian sengketa non litigasi baik menggunakan metode alternatif penyelesaian sengketa atau menggunakan arbitrase, Lembaga tersebut bernama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) penanganan BPSK meliputi sengketa dengan nilai ganti rugi mulai dari terkecil sampai dengan terbesar. Menurut Pasal 1 ayat (11) Undang-undang Perlindungan Konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yakni sebuah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

BPSK tersebar di wilayah tingkat II yang mencakup seluruh kabupaten dan kota di Indonesia. BPSK mempunyai kewenangan absolut dan relatif mengenai pendistribusiannya di seluruh kabupaten dan kota di Indonesia. Kewenangan absolut mengacu pada kewenangan BPSK dalam menangani sengketa dan kelayakan untuk mengajukan tuntutan kepada BPSK dalam yurisdiksi masing-masing. Kewenangan relatif mengacu pada yurisdiksi BPSK untuk mengadili atau menyelesaikan sengketa terbatas pada wilayah hukumnya. BPSK tidak mempunyai hak atau wewenang untuk menyelesaikan perselisihan di luar wilayah hukumnya.

Ada beberapa alasan sengketa cacat produksi lebih baik diajukan di BPSK karena dinilai lebih cepat, tidak perlu mengeluarkan biaya, dikarenakan biaya tersebut telah ditanggung oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di tiap kabupaten atau kota, dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga telah dijelaskan bahwa proses penyelesaian

sengketa sangat sederhana, tidak rumit, tidak ada dalil tentang hukum yang bersifat kaku. Pihak-pihak yang bersengketa dapat mengajukan tuntutan secara tertulis mengenai pelanggaran yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, sehingga memilih Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan permasalahannya tanpa memerlukan persetujuan masing-masing pihak yang bersengketa. Salah satu alasan penting atas pilihan ini adalah pihak-pihak yang berselisih dapat memilih proses penyelesaian yang bersifat semi-privat. Opsi ini sangat penting khususnya ketika perselisihan melibatkan operasi bisnis yang menjangkau secara global dan kerahasiaan harus dijaga untuk melindungi reputasi perusahaan dan, yang terpenting, integritas produknya.

Mekanisme jalannya penyelesaian sengketa melalui BPSK yaitu: pengajuan gugatan, pemilihan metode penyelesaian sengketa konsumen, dan putusan sengketa konsumen dan pelaku usaha. Langkah terakhir dalam mekanisme penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah dikeluarkannya keputusan akhir yang mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat konsumen dan pelaku usaha. Keputusan tersebut akan dibagikan dalam bentuk tertulis kepada alamat pelaku usaha dan konsumen yang bersengketa. Pendistribusian keputusan harus selesai dalam waktu 7 hari sejak tanggal keputusan dibacakan. BPSK memberikan waktu 14 hari kerja bagi pelaku usaha dan konsumen untuk memenuhi kewajibannya setelah keputusan dibagikan. Jika pihak konsumen tidak puas dengan keputusan yang telah dikeluarkan, maka konsumen dapat mengajukan banding dan di ajukan ke Pengadilan Negeri terdekat.

PT. Astra Honda Motor melakukan wanprestasi dengan menjual produk Motor dengan cacat tersembunyi sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Perbuatan ini memenuhi tiga unsur wanprestasi, yaitu kesalahan, kelalaian, dan ketidaksesuaian. Oleh karena itu, konsumen mempunyai hak untuk meminta ganti rugi melalui jalur hukum maupun non hukum. Cara penyelesaian sengketa yang disarankan adalah melalui jalur non-litigasi, khususnya melalui Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dapat memberikan ganti rugi secara cepat dan efisien. Tujuan penyelesaian sengketa adalah memberikan ganti rugi yang adil kepada konsumen baik kerugian materil maupun immateriil, serta menghindari perselisihan hukum yang berkepanjangan.

KESIMPULAN

1. Terdapat tiga faktor yang menjadi pertimbangan dalam menyelesaikan persoalan cacat produk rangka ESAF, yaitu: hukum, etika bisnis, dan komitmen terhadap kepuasan pelanggan. *Pertama*, faktor hukum, yaitu: berdasarkan Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pertanggungjawaban yang perlu dilakukan oleh PT. Astra Honda Motor ialah memperbaiki atau mengganti rangka ESAF yang cacat dan memberikan kompensasi kepada konsumen yang dirugikan. Sedangkan menurut Pasal 4 Ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, PT. Astra Honda Motor berkewajiban untuk memberikan informasi mengenai cacat produk dan upaya untuk menyelesaikan masalah tersebut kepada konsumen. *Kedua*, faktor etika bisnis, yaitu: PT. Astra Honda Motor berkewajiban untuk menanggapi secara cepat dan efektif terhadap keluhan konsumen. *Kedua*, faktor komitmen terhadap kepuasan pelanggan, yaitu: PT. Astra Honda Motor berkewajiban untuk memastikan bahwa produk-produknya aman digunakan oleh konsumen.
2. Atas kerugian yang dialami oleh konsumen dengan adanya perbuatan wanprestasi PT. Astra Honda Motor yang berupa menjual produk motor dengan cacat tersembunyi, maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur hukum dan non hukum, terutama melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dapat memberikan ganti rugi secara adil, cepat, dan efisien kepada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

I. Buku

- C.S.T Kansil dan Christine S. T. Kansil. *Disiplin Berlalu Lintas di Jalan Raya*. Jakarta: Rineka Cipta, 1995.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Diedit oleh Tarmizi. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Hansen, Dosen R., dan Maryanne M. Mowen. *Akuntansi Manajerial (Buku 1)*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2014.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2002.
- Nugrahaningsih, Widi, dan Mira Erlinawati. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online*. CV Pustaka Bengawan, 2017.
- Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Diedit oleh Hojot Marluga. Bekasi: Jala Permata Aksara, 2021.
- Perlindungan, Hukum. *Hukum perlindungan konsumen*, n.d.
- Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. Jakarta: kencana prenada media group, 2010.
- Safari, Arief, Lolotan AR Dalimunthe, Tri Anna Anggraini, Ardiansyah Parman, Edib Muslim, dan Megawati Simanjuntak. *Unboxing Perlindungan Konsumen di Indonesia*. 1 ed. PT Penerbit IPB Press, 2020.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006.
- Widiyastuti, Dr.Y.Sari Murti. *Asas-Asas Pertanggungjawaban Perdata*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2020.

II. Jurnal

- Arini, D G D. "Perlindungan Hukum Konsumen Showroom Dalam Pembelian Mobil Bekas Yang Tidak Sesuai Dengan Kondisi Yang Dinyatakan Dalam" *Journal Economic & Business Law Review* 1, no. 1 (2021): 13–21. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEBLR/article/view/24215>.
- Brotosusilo, Agus. "Hak-Hak Produsen dalam Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum & Pembangunan* 22, no. 5 (2017): 423. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol22.no5.1011>.
- Fadhly, Fabian. "Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat," n.d.
- Hendrayani, Iin, dan Rahmat Catur Satrio. "Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Iklan terhadap Keputusan Pembelian Motor Merek Yamaha (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Palembang)." *JEMBATAN (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, dan Akuntansi)* 6, no. 2 (2021):

136–43.

<http://ejournal.muliadarma.ac.id/index.php/jembatan/article/view/64>.

Purnamasari, Rizky Febriana. “Tanggung Jawab Penjual terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Baru dalam Hal Adanya Cacat Tersembunyi (Studi di CV. Dwi Semar Sakti Motor Kota Surabaya).” *Jurnal Ilmu Hukum*, 2013, 1–22.

Universitas Widya Mataram Yogyakarta. “Zero Defect dalam Proses Produksi.” *Ildikti*, Yogyakarta, 2023. <https://ildikti5.kemdikbud.go.id/home/detailpost/zero-defect-dalam-proses-produksi>.

III. Peraturan PerUndang-undangan

Indonesia, Presiden Republik. “Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.” Pemerintah Republik Indonesia, no. 8 (1999): 1–19. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

Kementerian Perhubungan. “Menteri perhubungan republik indonesia.” Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 115 Tahun 2018, 2018, 1–8. <http://hubdat.dephub.go.id/km/tahun-2018/2669-peraturan-menteri-perhubungan-republik-indonesia-nomor-pm-115-tahun-2018-tentang-pengaturan-lalu-lintas-operasional-mobil-barang-selama-masa-angkutan-natal-tahun-2018-dan-tahun-baru-2019/download>.

IV. Situs Internet

Anwar, Rosikhan. “Penyebab Rangka Honda Esaf Retak dan Keropos.” *suaramerdeka.com*, 2023. <https://www.suaramerdeka.com/otomotif/0410062155/terungkap-ternyata-ini-penyebab-rangka-honda-esaf-retak-dan-kropos-berdasarkan-simulasi-fisika-ini-solusinya?page=3>.

Endi, Dimas. “Menyoroti Polemik Dugaan Kerusakan Rangka eSAF Sepeda Motor Honda.” *kontan.academy*, 2023. <https://industri.kontan.co.id/news/menyoroti-polemik-dugaan-kerusakan-rangka-esaf-sepeda-motor-honda?page=3>.

Husnul, Abdi. “PT. Astra Honda Motor, Sejarah, Perkembangan, dan Produk Beserta Harganya.” *liputan.com*, 2022. <https://www.liputan6.com/hot/read/5146881/pt-astra-honda-motor-sejarah-perkembangan-dan-produk-beserta-harganya>.

kumparan.com. “Mengenal apa itu Rangka Esaf dan Kelebihannya,” 2023. https://kumparan.com/kabar-harian/21310ORxDkb?utm_source=Desktop&utm_medium=copy-to-clipboard&shareID=b59JXdnlXrNd.

Motor, PT Astra Honda. “Astra Honda Motor,” n.d. <https://www.astra-honda.com/>.

Sandi, Ferry. “Viral Rangka Esaf Keropos dan Patah Honda Belum mau Recall.”
CNBC Indonesia, 2023.
<https://www.cnbcindonesia.com/news/20230824134642-4-465813/viral-rangka-esaf-keropos-dan-patah-honda-belum-mau-recall>.
<https://www.neliti.com/publications/34677/tanggung-jawab-penjual-terhadap-konsumen-dalam-perjanjian-jual-beli-sepeda-motor>.