

# PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PELAKU USAHA OTOMOTIF TERHADAP KERUSAKAN RANGKA SEPEDA MOTOR YANG MENIMBULKAN KERUGIAN KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Rufa Yelia

Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
Email: rufa.200510187@mhs.unimal.ac.id

Tri Widya Kurniasari

Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
Email: triwidya@unimal.ac.id

Arif Rahman

Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
Email: arifrahman@unimal.ac.id

---

## Abstract

*The eSAF frame is a new type of frame introduced by PT Astra Honda Motor to the public in 2019, a new type of frame which is claimed to be stronger, lighter and can save fuel. However, in some cases, motorbikes using eSAF frames experience a lot of wear and tear. One form of consumer rights violation is selling or marketing products that can harm consumers. Of course, this violates the provisions of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The aim of this research is to determine the responsibility of business actors for damage to motorbike frames using eSAF frames, the obstacles faced by consumers who are harmed in cases of damage to motorbike frames in fulfilling their rights and the efforts made by consumers to fulfill the rights of those who are harmed in cases of frame damage. the motorbike. This research uses qualitative research methods and a normative legal research approach, then the data collection technique used is library techniques. The literature review in this research is a general overview of consumer protection, principles and objectives of consumer protection, general overview of business actors, principles of responsibility of business actors, hidden defects. The results of this research are that the business actor concerned, namely PT Astra Honda Motor, should provide full responsibility in accordance with the provisions that have been determined and provide compensation to motorbike consumers who use the e-SAF frame. and there are also legal remedies that consumers who are harmed can take, namely by reporting the case to BPSK, apart from that, Article 23 provides settlement options by means of litigation and non-litigation.*

**Key Words:** *Responsibility, Esaf Framework, Consumer Protection Law*

## Abstrak

Rangka eSAF merupakan rangka jenis baru yang diperkenalkan oleh PT Astra Honda Motor ke publik pada tahun 2019, rangka jenis baru yang diklaim lebih kokoh, ringan serta dapat menghemat bahan bakar. Namun di beberapa kasus, penggunaan sepeda motor yang menggunakan rangka eSAF banyak mengalami pengerosan. Salah satu bentuk pelanggaran hak konsumen adalah menjual atau memasarkan produk yang dapat membahayakan konsumen. Tentu hal ini telah melanggar ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggungjawab pelaku usaha terhadap kerusakan rangka sepeda motor yang menggunakan rangka eSAF, hambatan yang dihadapi konsumen yang dirugikan dalam kasus kerusakan rangka sepeda

Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
e-ISSN: 2798-8457 | Online Access: <https://ojs.unimal.ac.id/jimfh/>

# PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PELAKU USAHA OTOMOTIF TERHADAP KERUSAKAN RANGKA SEPEDA MOTOR YANG MENIMBULKAN KERUGIAN KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Rufa Yelia, Tri Widya Kurniasari, Arif Rahman

Vol.7 No.3

motor dalam pemenuhan haknya serta upaya yang dilakukan konsumen dalam pemenuhan hak-haknya yang dirugikan dalam kasus kerusakan rangka sepeda motor tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan jenis kualitatif dan pendekatan hukum normatif (*normative law research*), kemudian teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik kepustakaan. Kajian kepustakaan dalam penelitian ini yaitu tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen, tinjauan umum pelaku usaha, prinsip tanggungjawab pelaku usaha, cacat tersembunyi. Hasil penelitian ini adalah pelaku usaha yang bersangkutan yaitu PT Astra Honda Motor hendaknya memberikan tanggung jawab penuh sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan dan memberi ganti rugi kepada para konsumen sepeda motor yang menggunakan rangka e-SAF. dan terdapat pula upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan adalah dengan melaporkan kasus yang terjadi kepada BPSK, selain itu, dalam Pasal 23 memberikan opsi penyelesaian dengan cara litigasi dan non-litigasi.

Kata Kunci: Pertanggungjawaban, Rangka eSAF, UUPK.

## 1. PENDAHULUAN

Hukum perlindungan konsumen sesungguhnya memuat tentang tanggung jawab. "Menegenai pertanggung jawaban dari sisi hukum terdapat ajaran yang disebut *strict product liability*, yakni tanggung jawab produk yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>1</sup> Perlindungan hukum bagi konsumen dibuat bukan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, perlindungan hukum bagi konsumen diharapkan dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh untuk menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.<sup>2</sup> Secara umum dan mendasar, hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang/atau jasa) dengan konsumen (pemakai dari barang dan / atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan.<sup>3</sup> Hubungan tersebut terjadi karena kedua nya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara satu dengan yang lain.<sup>4</sup>

Hubungan diatur oleh hukum yang biasa disebut dengan perikatan yang lahir karena undang-undang, dimana memang perikatan tersebut sudah diatur dan ditentukan

---

<sup>1</sup> Fransiska Novita Eleanora, *Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU NO. 8 TAHUN 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Krtha Bhayangkara, Volume 12 No. 2, 2018, diakses pada tanggal 15 Mei 2024.

<sup>2</sup> Abdurrahman. *Aspek Hukum dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2007, hlm. 45-89.

<sup>3</sup> Firman Darus. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta. 2011, hlm. 25-70.

<sup>4</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2014, Bandung, hlm. 9.

sendiri oleh undang-undang. Sebagaimana yang telah diuraikan diatas bahwa penjual dan konsumen ini saling mengikat dirinya untuk melakukan hubungan hukum, dalam hal melakukan hubungan kerja sama dalam perjanjian jual beli produk tersebut.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rendra Prasetya Wirawan, dengan judul "Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Otomotif terhadap Kerusakan Rangka Sepeda Motor: Studi Kasus di Kota Surabaya". Penelitian ini menemukan bahwa pelaku usaha otomotif di Kota Surabaya sering kali mengabaikan tanggung jawab mereka terhadap kerusakan rangka sepeda motor yang disebabkan oleh cacat produksi.<sup>6</sup> Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, implementasi di lapangan masih lemah. Konsumen sering kali kesulitan dalam memperoleh ganti rugi yang layak karena proses hukum yang panjang dan rumit.

Selanjutnya, hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zahra Maharani yang berjudul "Analisis Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Otomotif terhadap Kerusakan Rangka Sepeda Motor di Kota Bandung". Berdasarkan Hasil Penelitian, Pelaku usaha di Kota Bandung cenderung tidak transparan mengenai kualitas dan kondisi rangka sepeda motor yang dijual. Konsumen sering kali mengalami kesulitan dalam menuntut hak mereka karena kurangnya pemahaman mengenai prosedur hukum yang berlaku.<sup>7</sup> Studi ini merekomendasikan peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen.

Selanjutnya hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh, Alfiansyah Satrio dengan judul "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Otomotif terhadap Konsumen yang Mengalami Kerusakan Rangka Sepeda Motor di Kota Jakarta". Hasil Penelitian bahwa di Kota Jakarta, pelaku usaha otomotif masih banyak yang mengabaikan kewajiban mereka untuk memberikan kompensasi atau perbaikan atas kerusakan rangka sepeda motor. Penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme pengawasan dan penegakan hukum yang

---

<sup>5</sup> Abdul Halim. *Tanggung Jawab Produk di Indonesia*. Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta. 2009, hlm. 60-112.

<sup>6</sup> Rendra Prasetya Wirawan, "Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Otomotif terhadap Kerusakan Rangka Sepeda Motor: Studi Kasus di Kota Surabaya". PhD diss., Universitas Airlangga, 2023.

<sup>7</sup> Zahra Maharani, "Analisis Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Otomotif terhadap Kerusakan Rangka Sepeda Motor di Kota Bandung". PhD diss., Universitas Diponegoro, 2022.

ada belum efektif dalam melindungi konsumen. Disarankan adanya peningkatan kerjasama antara pemerintah dan organisasi konsumen untuk memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen.<sup>8</sup>

Selanjutnya hasil penelitian terdahulu oleh Tri Nugroho Saputra dengan judul "Studi Empiris tentang Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Otomotif terhadap Kerusakan Rangka Sepeda Motor di Kota Yogyakarta ". Hasil Penelitian bahwa di Kota Yogyakarta mengungkap bahwa banyak konsumen yang tidak mendapatkan kompensasi yang layak meskipun sudah mengajukan klaim kerusakan rangka sepeda motor. Faktor utama yang menyebabkan hal ini adalah kurangnya bukti yang kuat dari konsumen dan minimnya pemahaman hukum.<sup>9</sup> Penelitian ini merekomendasikan adanya peningkatan kesadaran hukum di kalangan konsumen serta pelatihan khusus bagi pelaku usaha tentang kewajiban mereka menurut UU Perlindungan Konsumen.

Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) menjelaskan bahwa kewajiban pelaku usaha itu harus memberikan ganti rugi ketika konsumen dirugikan akibat produk yang digunakan oleh konsumen maka pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi. Dalam Pasal 7 huruf e menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan.

Pada tahun 2023 ditemukan adanya laporan permasalahan pada kendaraan bermotor merek Honda dengan rangka eSAF yang patah. Divisi Litigasi dan Hukum Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Warsito Aji, pada bulan Agustus tahun 2023 memberikan informasi bahwa pihak mereka telah mendapat kurang dari 10 pengaduan konsumen terkait rangka eSAF yang korosi.<sup>10</sup>

Rangka eSAF merupakan rangka jenis baru yang diperkenalkan oleh PT Astra

---

<sup>8</sup> Alfiansyah Satrio, "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Otomotif terhadap Konsumen yang Mengalami Kerusakan Rangka Sepeda Motor di Kota Jakarta". PhD diss., Universitas Pattimura, 2023.

<sup>9</sup> Tri Nugroho Saputra, "Studi Empiris tentang Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Otomotif terhadap Kerusakan Rangka Sepeda Motor di Kota Yogyakarta ". PhD diss., Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2022.

<sup>10</sup> CNN Indonesia, "YLKI Kantongi Aduan Konsumen soal rangka eSAF Honda", 2023, <https://www.cnnindonesia.com/otomotif/20230823150106-579-989567/ylki-kantongi-aduan-konsumen-soal-rangka-esaf-honda>. Diakses pada hari Sabtu, 18 Mei 2024.

Honda Motor ke publik pada tahun 2019. Rangka eSAF ini memiliki struktur rangka yang lebih ringan dari rangka motor skutik biasa, karena itu terbuat dari bahan baku baja diproses dengan cara di *Press* dan di *Welding* (pengelasan) untuk meminimalisasi terjadinya deformasi. Namun ternyata rangka eSAF ini dituding menjadi mudah patah atau keropos dan karatan bahkan patah di bagian tengah atau sekitar pijakan kaki motor saat sedang berkendara.<sup>11</sup>

Sementara hal ini dinilai tidak berbanding lurus dengan adanya Pasal 4 huruf a UUPK menyatakan bahwa hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Huruf c menyatakan konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Kemudian huruf h, bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Kasus patahnya rangka eSAF menyita banyak perhatian, salah satunya dari Kementerian Perdagangan (Kemendag). Oleh sebab itu, Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN) Kemendag melakukan pertemuan dengan PT Astra Honda Motor (AHM) guna meminta klarifikasi tentang peristiwa tersebut.<sup>12</sup> Terkait banyaknya kasus kerusakan pada rangka motor Honda kemudian Honda mengeluarkan pernyataan melalui Ahmad Muhibbuddin GM Corporate Communication AHM setiap produk sepeda motor Honda yang diproduksi oleh PT Astra Honda Motor sudah melalui proses inspeksi mutu terhadap kualitas produk dalam proses produksi hingga unit dinyatakan siap untuk dipasarkan. Apabila konsumen mengalami kendala pada motornya, disarankan kepada konsumen yang sepeda motornya masih dalam masa garansi agar segera mengklaim garansinya ke bengkel AHASS milik Honda.

---

<sup>11</sup> Suryaputra, "Rangka Motor Matic eSAF Honda Patah Atau Keropos", Seraya Motor, 2023, <https://www.serayamotor.com/diskusi/viewtopic.php?t=32929>. Diakses pada hari Sabtu, 18 Mei 2024.

<sup>12</sup> Kementerian Perdagangan, *Viral Rangka Motor honda Patah, Kemendag Minta Klarifikasi AHM*, <https://www.google.com/url?q=https://www.kemendag.go.id/berita/pojok-media/viral-rangka-motor-honda-patah-kemendag-minta-klarifikasi-ahm&sa=U&sqi=2&ved=2ahUKEwui38Os99-EAxWOSWwGHUa2CSsQFnoECBAQAQ&usg=AOvVaw0YtmGU9oborvqfUCijJkz4>. Diakses pada hari Rabu, 06 Maret 2024.

Terkait biaya pengecekan nanti akan disesuaikan dengan kebijakan bengkel masing-masing daerah, garansi rangka dan sistem kelistrikan selama 1 tahun atau 10 ribu kilometer setelah pembelian sepeda motor. Sedangkan, bagi yang sudah di luar masa garansi agar segera melakukan penggantian rangka eSAF dengan mengeluarkan biaya sekitar Rp1,2 juta dan belum termasuk biaya pemasangan.<sup>13</sup>

Hal ini akibat kurangnya ketelitian konsumen pada saat membeli dan kurangnya tanggung jawab penjual dalam penjualan. Mengacu hanya pada ketentuan KUHPerdara maka perlindungan hukum bagi konsumen dirasakan masih kurang menjamin bagi pemenuhan hak-hak konsumen. Dikeluarkan dan ditetapkan UUPK, diharapkan dapat membantu upaya perlindungan konsumen sehingga akan memudahkan konsumen menentukan pilihan apakah akan memusyawarahkan masalahnya dengan pihak pembeli yang menyebabkan terjadinya kerugian itu atau menjalankan upaya hukum melalui pengadilan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan jenis kualitatif dan pendekatan hukum normatif (*normative law research*) yang berasal dari bahan hukum peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis, sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Dalam penelitian hukum normatif, data diolah secara sistematis dengan mengklasifikasikan bahan hukum tertulis. Analisis yang digunakan adalah kualitatif, yaitu menganalisis bahan hukum dan dipaparkan dalam bentuk tulisan.

## 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### a. Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Otomotif Terhadap Kerusakan

---

<sup>13</sup> CNN Indonesia, *Dituding Jual Rangka eSAF Gampang Karatan, Berikut Jawaban Honda*, <https://www.cnnindonesia.com/otomotif/20230823121947-595-989447/dituding-jual-rangka-esaf-gampang-karatan-berikut-jawaban-honda>. Diakses pada hari Rabu, 06 Maret 2024. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh e-ISSN: 2798-8457 | Online Access: <https://ojs.unimal.ac.id/jimfh/>



## Rangka Sepeda Motor Yang Menimbulkan Kerugian Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Secara umum hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen merupakan sebuah hubungan yang berkesinambungan.<sup>14</sup> Hal tersebut terjadi karena keduanya memang saling mengehendaki dan saling bergantung satu sama lain. Dalam UUPK, pelaku usaha dan konsumen merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Hubungan hukum antara mereka mulai sejak proses produksi, distribusi, pemasaran, dan penawaran produk barang dan jasa tersebut, dan berakhir saat konsumen mengonsumsi produk tersebut. Kedua belah pihak dalam hubungan ini pasti memiliki hak dan kewajiban. Jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, maka pihak yang lain akan dirugikan. Jika salah satu pihak mengalami kerugian, pihak lain akan bertanggung jawab atas tidak terpenuhinya hak dari salah satu pihak yang seharusnya dipenuhi.<sup>15</sup>

Apabila dihubungkan dengan sengketa konsumen atas munculnya petisi dikalangan masyarakat kepada pelaku usaha PT Astra Honda Motor, yang kronologisnya sudah disebutkan dalam pembahasan sebelumnya, bahwa permasalahan hukum tersebut muncul ketika pernyataan yang diberikan pihak PT AHM tersebut mengandung ketidakjelasan bagi para konsumen yang sepeda motornya masih dalam masa garansi agar segera mengklaim garansinya ke bengkel AHASS milik Honda sedangkan yang telah menggunakan sepeda motor diatas masa garansi 1 tahun atau 10 ribu kilometer terkait pertanggungjawaban yang mengharuskan konsumen membeli rangka baru dengan biaya Rp1,2 juta. Mengingat rangka motor itu merupakan komponen penting, tentu tidak cukup memberikan garansi hanya dalam waktu 1 tahun. Berdasarkan pengalaman sebelumnya, bahwa rangka motor adalah komponen yang tidak pernah diganti, kecuali konsumen mengalami kecelakaan yang sangat parah yang membuat kendaraan hancur.

Prinsip tanggung jawab pelaku usaha adalah prinsip utama dalam hukum perdata dan perlindungan konsumen, yang menekankan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas apa pun yang dialami oleh konsumen.<sup>16</sup> Dalam hal kerusakan yang terjadi pada

---

<sup>14</sup> Achmad Ali. *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicial Prudence)*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta. 2008, hlm. 150-195.

<sup>15</sup> Syaiful Lubis. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta. 2010, hlm. 100-145.

<sup>16</sup> Bagir Manan. *Dasar-dasar Perlindungan Konsumen*. Alumni, Bandung. 2006, hlm. 15-60.  
Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
e-ISSN: 2798-8457 | Online Access: <https://ojs.unimal.ac.id/jimfh/>

rangka eSAF, prinsip tanggung jawab pelaku usaha berlaku untuk semua kasus di mana pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen.

Secara umum prinsip – prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan menjadi:<sup>17</sup>

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability*), prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabkan secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang dilakukannya.
- 2) Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab, prinsip ini menyatakan, tergugat dianggap selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Hal ini sering dikenal dengan teori pembalikan beban pembuktian, yang menyatakan bahwa seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya, walaupun terlihat seperti bertentangan dengan asas praduga tidak bersalah yang telah lazim dikenal hukum. Namun teori pembalikan beban pembuktian ini cukup relevan diterapkan dalam kasus konsumen. Dengan itu kewajiban tergugat membuktikan bahwa ia tidak bersalah dengan menghadirkan bukti – bukti dirinya tidak bersalah.
- 3) Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung jawab, prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan, kehilangan atau kerusakan pada bagasi/kabin tangan, yang biasa dibawa penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang, artinya pelaku usaha (pengangkut) tidak dapat dimintai pertanggungjawabnya.
- 4) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Absolute liability*), adalah prinsip tanggung jawab tanpa adanya kesalahan dan tidak ada pengecualian. Menurut R.C Hoerber et. al.<sup>18</sup>, biasanya prinsip ini diterapkan karena alasan sebagai

---

<sup>17</sup> Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau dari Undang-Undang RI No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 06, No. 04, 2017, hlm. 92-98, Doi: <https://doi.org/10.24843/JMHU.2017.v06.i04.p10>.

<sup>18</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 79.



berikut:

- a) Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks;
- b) Diasumsikan pelaku usaha lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya;
- c) Prinsip ini dapat memaksa pelaku usaha lebih berhati-hati. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Tanggung jawab ini dikenal dengan nama produk *liability*, pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan produk *liability* dapat dilakukan berdasarkan 3 hal: melanggar jaminan (*breach of warranty*), ada unsur kelalaian (*negligence*) dan menerapkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Berdasarkan cara *deep pocket theory*, dimana pelaku usaha sebagai pihak yang berada dalam posisi ekonomi yang lebih kuat dapat mengambil alih kerugian, dan pada setiap kasus yang mewajibkannya mengganti rugi, ia dapat meneruskan kerugian tersebut dan membagi risikonya kepada banyak pihak dengan cara menutup asuransi yang preminya dimasukkan kedalam perhitungan harga barang yang diproduksinya.<sup>19</sup>

- 5) Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan, prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini sangat merugikan konsumen bila diterapkan sepihak.

Pertanggungjawaban pelaku usaha otomotif menganut prinsip tanggungjawab

---

<sup>19</sup> *Ibid.*

mutlak dalam kasus ini menekankan agar PT AHM selaku pelaku usaha bertanggungjawab atas kerugian yang dialami konsumen terhadap kerusakan sepeda motor yang menggunakan rangka eSAF. Prinsip tanggungjawab pelaku usaha dapat diwujudkan dengan cara memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Dengan diterapkannya prinsip tanggungjawab mutlak ini, dapat mempercepat setiap konsumen yang telah dirugikan akibat produk cacat akan dimudahkan dalam hal pembuktian, yang pada akhirnya benar-benar memberikan perlindungan kepada konsumen. Penerapan prinsip tanggung jawab mutlak mungkin menjadi salah satu cara dalam mempercepat proses tuntutan pertanggungjawaban atas kerugian konsumen.<sup>20</sup>

Dalam konteks ini, tanggung jawab hukum mencakup pemberian ganti rugi kepada pihak yang menderita atas kerugian akibat pelanggaran hukum. Tanggung jawab dalam hukum perdata juga berdasarkan atas keadilan dan kesetaraan agar memastikan pihak yang mungkin dirugikan dapat menerima ganti rugi yang adil sesuai dengan hukum yang berlaku. Dalam konteks pelaku usaha terdapat suatu pertanggung jawaban khusus apabila produk yang dijual di pasaran terdapat kerusakan atau kecacatan, maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab dengan baik dengan cara mengganti produk ataupun dengan kompensasi.

Kehadiran suatu produk yang memiliki kecacatan di pasaran tentu dapat membahayakan atau merugikan konsumen, sehingga para pelaku usaha atau produsen harus bersedia mempertanggung jawabkan atas segala kelalaiannya.<sup>21</sup> Dalam hukum perdata kecacatan produk diatur secara khusus sebagai barang yang tidak dapat digunakan sesuai tujuannya ataupun mengurangi fungsi penggunaannya yang mengakibatkan konsumen tidak ingin membelinya ketika mengetahuinya.<sup>22</sup> Dasar hukum ini sudah cukup membuktikan bahwa sepeda motor dengan rangka eSAF dapat dikatakan cacat dimana banyak masyarakat yang menyangkan kejadian ini seperti pada petisi yang muncul.

---

<sup>20</sup> Fuad Munir. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2015, hlm. 90-135.

<sup>21</sup> Andi Nurhadi. *Tanggung Jawab Produk dan Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta. 2014, hlm. 25-80.

<sup>22</sup> Teguh Prasetyo. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Penerbit Andi, Yogyakarta. 2010, hlm. 50-95.

Adanya pertanggungjawaban yang mensyaratkan adanya unsur kesalahan tersebut merupakan kendala bagi keberhasilan konsumen dengan lemahnya posisi konsumen dalam hal membuktikan unsur kesalahan, maka di Indonesia memberikan perlindungan terhadap konsumen, seperti prinsip tanggung jawab mutlak. Dalam hal ini tidak lagi mempermasalahkan ada atau tidaknya kesalahan, tetapi produsen langsung bertanggungjawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat. Produsen dianggap harus bertanggungjawab apabila telah timbul kerugian pada konsumen akibat mengonsumsi suatu produk dan oleh sebab itu produsen harus mengganti kerugian itu.

Menurut ilmu hukum, setiap pengajuan tuntutan pertanggungjawaban harus memiliki dasar yang benar, yaitu hal-hal yang menyebabkan seseorang tersebut berkewajiban melakukan tanggungjawab.<sup>23</sup> Berdasarkan teori, pertanggungjawaban yang berkaitan dengan hubungan hukum yang timbul antara konsumen yang menuntut pelaku usaha untuk bertanggungjawab dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:<sup>24</sup>

- 1) Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan, yaitu suatu tanggung jawab yang lahir atas terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan yang berlawanan dengan hukum, serta tindakan yang kurang hati-hati;
- 2) Pertanggungjawaban atas dasar risiko, yaitu suatu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang wajib diambil oleh seorang pelaku usaha atas kegiatan yang telah dilaksanakannya.

Keterkaitannya dengan hukum perlindungan konsumen mengenai tanggungjawab pelaku usaha, maka perlu diketahui adanya hak-hak seorang konsumen yang harus dilindungi. Hal ini lah yang kemudian menjadi acuan ketika terjadinya suatu permasalahan yang timbul di antara konsumen dengan pelaku usaha. Sesuai dengan penjelasan Pasal 4 UUPK diatas, dalam hal ini PT AHM selaku pelaku usaha telah melanggar Pasal 4 huruf (a) dalam hal keamanan dan keselamatan konsumen jika rangka eSAF terbukti mengalami kerusakan yang dapat mengancam keselamatan konsumen. Kemudian, pernyataan yang mengatakan rangka eSAF memiliki keunggulan, akan tetapi

---

<sup>23</sup> Adrian Sutedi. *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Sinar Grafika, Jakarta. 2009, hlm. 40-85.

<sup>24</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 102.

pada kenyataannya bertolak belakang dari pernyataan tersebut, maka PT AHM juga melanggar Pasal 4 huruf (c) dalam hal informasi yang benar dan jelas. Oleh karena itu terpenuhi lah hak konsumen dalam menuntut ganti kerugian sebagaimana dalam Pasal 4 huruf (h).

Dengan terdapatnya hak-hak seorang konsumen, maka supaya hak-hak tersebut dapat terpenuhi diatur juga tentang kewajiban dari pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK huruf (d) menjelaskan bahwa pelaku usaha wajib menjamin mutu barang yang diproduksi dan/atau diperdagangkannya berdasarkan standar yang berlaku. Mengingat rangka merupakan komponen penting dalam sepeda motor yang jika ditemukan kerusakan/kecacatan didalamnya tentu dapat membahayakan konsumen yang menggunakannya.

Jika dilihat pada Pasal 4 huruf (h) dan Pasal 7 huruf (f) UUPK di atas, maka setiap pelaku usaha memiliki kewajiban dalam memberikan kompensasi maupun ganti rugi sebagai bentuk pertanggung jawabannya. Hal ini mengingat bahwa tanggung jawab terhadap produk merupakan suatu konsepsi hukum yang pada intinya bertujuan guna memberi perlindungan hukum terhadap konsumen. Dalam bertanggung jawab terhadap produk yang mengalami kerusakan/cacat dapat dikenakan sanksi perdata, pidana, dan administratif apabila tidak dapat memenuhi tanggung jawabnya.

#### b. Hambatan Yang Dihadapi Konsumen Yang Dirugikan Dalam Kasus Kerusakan Rangka Sepeda Motor Dalam Pemenuhan Haknya

Hambatan yang dihadapi konsumen dalam kasus kerusakan rangka sepeda motor yang menggunakan rangka eSAF dalam pemenuhan haknya kepada PT AHM selaku pelaku usaha yaitu kurangnya kesadaran dan pengetahuan konsumen tentang hak-haknya sehingga mereka tidak tahu bagaimana cara mengklaim hak-haknya kepada PT AHM, seperti hak untuk mendapatkan kompensansi atas kerusakan yang dialami karena kurangnya informasi yang transparan dari PT AHM tidak secara terbuka mengumumkan jumlah keluhan serta penyebab kerusakan rangka eSAF dan konsumen juga mengalami kesulitan dalam mendapatkan perawatan yang efektif dari PT AHM, sehingga mereka harus menghabiskan biaya tambahan untuk memperbaiki kerusakan tersebut.

Berdasarkan Pasal 8 ayat (2) UUPK, "Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan

informasi secara lengkap dan benar". Pelaku usaha juga dilarang mempromosikan suatu barang maupun jasa secara tidak benar atau seolah-olah barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi. Suatu produk dapat dikatakan cacat atau tidak memenuhi tujuan pembuatannya dengan unsur di antaranya adalah cacat produk (manufaktur), cacat desain produk, dan cacat instruksi.

- 1) Cacat produk atau cacat manufaktur adalah situasi di mana produk tidak memenuhi harapan konsumen. Hal ini menunjukkan presentase kepuasan konsumen terhadap produk rendah. Cacat seperti ini bisa digolongkan pada cacat desain sebab konsumen tidak akan dirugikan jika desain produk dilakukan dengan benar. Masalah-masalah umum yang sering terjadi di industri manufaktur diantaranya, yaitu:
  - a) Keterlambatan proses produksi;
  - b) Tingkat cacat (*defect*) produk tinggi;
  - c) Terjadinya kesalahan pada mesin;
  - d) Hasil produksi tidak stabil yang menyebabkan kacaunya rencana produksi;
  - e) Produktivitas tidak mencapai target;
  - f) Keluhan konsumen yang terjadi berulang.<sup>25</sup>
- 2) Cacat intruksi atau peringatan terjadi apabila produk cacat disertai dengan adanya peringatan khusus untuk penggunaan. Produk tanpa peringatan atau petunjuk khusus seperti yang disebutkan di atas, merupakan tanggung jawab pelaku usaha secara mutlak (*strict liability*).<sup>26</sup>

Berdasarkan UUPK menyebutkan hak-hak konsumen yang bersangkutan terhadap kasus ini, diantaranya hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk mendapat informasi yang benar dan jelas, serta hak untuk didengar keluhannya terhadap barang dan/atau jasa. Undang-

---

<sup>25</sup> Aisyah Putri Zanuazizqi, "Analisis Pengendalian Produk Cacat Menggunakan Siklus Pdca Pada Cv. Rumah Warna Yogyakarta," 2021, <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/39680/18611112.pdf?sequence=1>, Diakses pada hari Kamis, 23 Mei 2024.

<sup>26</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*, Bandung: Nusa Media, 2008.

Undang ini juga mengatur dugaan pelanggaran hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK menyatakan bahwa:

- 1) Rangka eSAF yang berkarat dan patah dapat menimbulkan risiko keselamatan pengguna kendaraan motor Honda. Pernyataan ini tidak memenuhi hak konsumen yang diatur pada Pasal 4 huruf (a) UUPK tentang hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Kurangnya informasi yang transparan dari PT Honda dikarenakan tidak secara terbuka mengumumkan jumlah keluhan dan penyebab kerusakan rangka eSAF. Pernyataan ini tidak memenuhi unsur hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 huruf (c) UUPK tentang hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 3) Proses klaim garansi yang rumit sering dikeluhkan para konsumen Honda serta memakan waktu dan tenaga. Pernyataan ini tidak memenuhi unsur hak konsumen dalam Pasal 4 huruf (d) tentang hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Dampak dari pelanggaran secara langsung terhadap kerugian secara materil adalah tingginya biaya perbaikan. Jika kendaraan bermotor mengalami kerusakan komponen atau cacat dengan kondisi yang cukup parah maka adanya biaya perbaikan rangka yang otomatis akan menambah pengeluaran tambahan untuk mengganti barang yang rusak atau tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, terlebih jika konsumen harus menanggung biaya pengobatan jika mengalami cedera akibat penggunaan kendaraan tersebut. Selain itu, cacat kendaraan dapat mempengaruhi nilai jual kendaraan, dan konsumen dapat mengalami kerugian finansial saat menjual kendaraan tersebut, dan kerugian yang tidak terlihat dapat menurunkan kepercayaan konsumen terhadap kendaraan Honda.

Konsumen yang merasa dirugikan dengan penggunaan produk rangka eSAF ini bisa mengklaim hak-haknya yang sudah dijamin oleh undang-undang. Dalam Pasal 4 huruf (h) UUPK dijelaskan bahwa konsumen bisa untuk meminta kompensasi atau ganti rugi dan atau penggantian apabila barang yang diterima ini tidak sesuai dengan perjanjian atau penjelasan yang dilakukan sebelumnya. Pihak Honda juga telah



memberikan garansi untuk menjamin bahwa produknya itu sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Maka dari itu, pada tahap awal transaksi, konsumen perlu mengetahui informasi tentang barang dan jasa yang mereka beli. Honda sebagai pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi mengenai kemasan atau wadah untuk beberapa produknya. Mengenai informasi mengenai barang industri lainnya, pemerintah sebelumnya telah menetapkan standar informasi untuk barang tersebut.<sup>27</sup>

Pada prakteknya PT AHM selaku pelaku usaha masih membela diri dengan *statement* penyebab rusaknya rangka eSAF juga terjadi apabila penggunaan kendaraan ini dilakukan di kondisi ekstrim, seperti kondisi dimana beban berat yang melebihi kapasitas atau tekanan yang berlebihan pada rangka dapat menyebabkan rangka keropos dan patah. Konsumen yang mengeluh rangka eSAF pada motor Honda yang dimilikinya bisa datang langsung ke bengkel AHASS terdekat.

c. Upaya Pemenuhan Hak-Hak Yang Dilakukan Oleh Konsumen Yang Dirugikan Dalam Kasus Kerusakan Rangka Sepeda Motor Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Permasalahan yang timbul akibat perdagangan barang dan/atau jasa perlu mendapatkan perhatian serius, sebab berkaitan dengan apa yang disebut dengan konsumen. Konsumen sebagai salah satu pihak yang bertransaksi sering merasa dirugikan oleh tindakan pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya. Karena itu setiap konsumen yang nyata-nyata dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa.<sup>28</sup>

Sengketa konsumen harus segera diselesaikan agar terciptanya suatu hubungan yang baik diantara pihak konsumen dengan pihak pelaku usaha. Sengketa konsumen merupakan suatu situasi dimana terdapat pihak yang merasa telah dirugikan oleh pihak lainnya. Menurut Menteri Perindustrian dan Perdagangan dengan Surat Keputusan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal: 10 Desember 2001, yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita akibat

---

<sup>27</sup> Dira Nabilah Wiesna, "Dimensi Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Positif Indonesia," *Maliki Interdisciplinary Journal* Vol. 1, No. 3, 2023, hlm. 67–75.

<sup>28</sup> Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, UIN-MALIKI PRESS, Malang, 2011, hlm. 65.

kerugian mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Penyelesaian sengketa dimaksudkan untuk menjamin tercapainya hak dan kewajiban yang seharusnya dimiliki para pihak tanpa harus ada yang merasa dirugikan. Penyelesaian sengketa bukan hanya terkait mengenai perdamaian, tetapi terkadang juga membutuhkan suatu objek tertentu agar bisa mencapai perdamaian. Yakni dengan cara memberikan ganti rugi yang sesuai dengan jumlah dan bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen.<sup>29</sup>

Pasal 23 UUPK dimana disebutkan bahwa konsumen dapat mengajukan gugatan pelaku usaha melalui BPSK atau ke badan peradilan jika pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen. Diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Hambatan yang sering terjadi pada penyelesaian sengketa secara litigasi diantaranya memerlukan waktu yang panjang dan biaya yang relatif banyak, serta keputusan hakim yang cenderung dinilai tidak menyelesaikan sengketa. Hakim menghasilkan suatu kesepakatan yang bersifat adversarial yang masih belum mampu menangani kepentingan bersama.<sup>30</sup> Untuk mengatasi lika-liku proses pengadilan jalur litigasi yang lama dan formal, UUPK memberikan jalur alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa secara non-litigasi/ diluar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan proses konsilisasi, mediasi, dan arbitrase.<sup>31</sup>

Penyelesaian sengketa non-litigasi merupakan suatu cara penyelesaian sengketa perdata yang diselesaikan di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan bertujuan untuk mendapatkan suatu kesepakatan mengenai besarnya suatu ganti kerugian dan mengenai suatu tindakan tertentu demi menjamin tidak adanya suatu

---

<sup>29</sup> Muhammad Hafiz, *Perlindungan Konsumen Terhadap Kerusakan Rangka (Esaf) Pada Sepeda Motor Merek Honda*, Fakultas Hukum, Universitas Lambang Mangkurat, Banjarmasin, 2024, hlm. 60.

<sup>30</sup> *Ibid*, hlm. 64.

<sup>31</sup> Perdamean Harahap, *Hambatan-Hambatan Proses Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Belum Dapat Berjalan Secara Efektif (Studi Kasus BPSK Kabupaten Tangerang)*, Jurnal Lex Jurnalica, Vol, 15 No. 2, 2018, hlm. 182

kerugian yang dialami oleh pihak konsumen. Upaya penyelesaian sengketa ini sebagaimana yang dikehendaki oleh UUPK merupakan suatu hal yang dapat memuaskan kedua belah pihak yang bersengketa.<sup>32</sup>

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen termasuk Lembaga Negara yang independent, hal ini ditunjukkan dengan adanya 3 (tiga) unsur yang mewakili para pihak yang terkait, yaitu mewakili pihak konsumen, pihak pelaku usaha, dan pemerintah sebagai penengah agar posisi antara konsumen dan pelaku usaha menjadi seimbang. Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK dapat dilakukan dalam 3 (tiga) cara, yaitu:<sup>33</sup>

1. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan sebuah usaha majelis BPSK dalam mempertemukan dan mengarahkan kedua belah pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dari perselisihan yang terjadi, dengan putusan yang disepakati oleh konsumen dan pelaku usaha.

2. Arbitrase

Arbitrase merupakan penyelesaian yang disepakati oleh kedua belah pihak untuk menyerahkan pemeriksaan dan putusan sepenuhnya kepada majelis BPSK. Maksudnya ialah kedua belah pihak sepakat untuk mempercayakan kasusnya kepada majelis BPSK untuk memberikan putusan yang terbaik dan para pihak tinggal melaksanakan putusan tersebut.

3. Mediasi

Merupakan suatu proses yang dalam persidangannya bukan hanya konsumen dan pelaku usaha saja, namun majelis BPSK juga akan ikut andil dalam proses penentuan kesepakatan kedua belah pihak, karena dalam hal ini, majelis akan aktif dalam bertanya dan aktif dalam memberikan opsi-opsi penyelesaian terbaik di antara kedua belah pihak.

Dengan demikian, berdasarkan penjelasan diatas konsumen dapat mengupayakan tuntutan ganti rugi dengan mengajukan gugatan litigasi/peradilan atau mengajukan

---

<sup>32</sup> *Ibid*

<sup>33</sup> Febry Chrisdanty, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal Magister Hukum Perspektif, Universitas Wisnuwardhana Malang, Vol. 11, No. 2, 2020, hlm. 56.

gugatan non-litigasi yang dibantu oleh Lembaga Negara seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

PT AHM telah menyelesaikan beberapa kasus patah rangka eSAF dengan cara damai. PT AHM menyelesaikan masalah dengan cara memperbaiki kendaraan di bengkel resmi mereka. Konsumen merasa upaya pertanggungjawaban PT AHM selaku pelaku usaha masih kurang maksimal. Untuk menyelesaikan jalur damai, PT AHM harus memberikan ganti rugi terhadap konsumen atas kerugian materil maupun immateril. Ganti rugi tersebut harus mencakup biaya perawatan dan perbaikan yang diperlukan, serta biaya tambahan yang timbul karena kerusakan yang dialami.

PT AHM juga harus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan kasus ini. Mereka harus memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada konsumen tentang prosedur penanganan, biaya yang diperlukan, serta jadwal perbaikan. Selain itu, PT AHM juga harus meningkatkan kualitas produk dan layanan yang diberikan, sehingga konsumen dapat merasa aman dan percaya diri dalam menggunakan kendaraan mereka. Dengan demikian, PT AHM dapat menyelesaikan jalur damai dan perbaikan citra mereka dimata konsumen.

#### 4. KESIMPULAN

Tanggung jawab hukum pelaku usaha otomotif atas kerusakan rangka sepeda motor yang merugikan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh produk cacat mereka, seperti yang terjadi pada kasus rangka eSAF oleh PT Astra Honda Motor (PT AHM). Prinsip tanggung jawab mutlak diterapkan untuk memastikan perlindungan konsumen, dimana pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi tanpa mempermasalahkan ada atau tidaknya kesalahan. Saran untuk PT AHM adalah untuk lebih transparan dalam memberikan informasi dan memperpanjang masa garansi rangka motor agar konsumen merasa aman dan terlindungi. Upaya penyelesaian sengketa harus dilakukan melalui jalur litigasi atau non-litigasi seperti BPSK untuk menjamin hak-hak konsumen terpenuhi dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman. Aspek Hukum dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2007.
- Ali, Achmad. Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicial Prudence). Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- CNN Indonesia, Dituding Jual Rangka eSAF Gampang Karatan, Berikut Jawaban Honda, <https://www.cnnindonesia.com/otomotif/20230823121947-595-989447/dituding-jual-rangka-esaf-gampang-karatan-berikut-jawaban-honda>. Diakses pada hari Rabu, 06 Maret 2024.
- CNN Indonesia, "YLKI Kantongi Aduan Konsumen soal rangka eSAF Honda", 2023, <https://www.cnnindonesia.com/otomotif/20230823150106-579-989567/ylki-kantongi-aduan-konsumen-soal-rangka-esaf-honda>. Diakses pada hari Sabtu, 18 Mei 2024.
- Darus, Firman. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sinar Grafika, 2011
- Eleanora, Fransiska Novita. "Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Krtha Bhayangkara* 12, no. 2 (2018): 207-228. <https://core.ac.uk/download/pdf/484066853.pdf>
- Halim, Abdul. Tanggung Jawab Produk di Indonesia. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 2009.
- Kementerian Perdagangan, Viral Rangka Motor honda Patah, Kemendag Minta Klariikasi AHM, <https://www.google.com/url?q=https://www.kemendag.go.id/berita/pojok-media/viral-rangka-motor-honda-patah-kemendag-minta-klarifikasi-ahm&sa=U&sqi=2&ved=2ahUKEwIU380s99-EAXWOSWwGHUa2CSsQFnoECBAQAQ&usq=AOvVaw0YtmGU9oborvqfUCijJkz4>. Diakses pada hari Rabu, 06 Maret 2024.
- Manan, Bagir. Dasar-dasar Perlindungan Konsumen. Bandung: Alumni, 2006.
- Munir, Fuad. Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015.
- Nurhadi, Andi. Tanggung Jawab Produk dan Perlindungan Konsumen di Indonesia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2014.
- Prasetyo, Teguh. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2010.
- Rianti, Ni Komang Ayu Nira Relies. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau Dari Undang-Undang RI No 8 Tahun

PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PELAKU USAHA OTOMOTIF TERHADAP KERUSAKAN RANGKA SEPEDA MOTOR YANG MENIMBULKAN KERUGIAN KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Rufa Yelia, Tri Widya Kurniasari, Arif Rahman

Vol.7 No.3

1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Magister Hukum Udayana* 6, no. 4 (2017): 521-537. <https://doi.org/10.24843/JMHU.2017.v06.i04.p10>.

Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Grasindo, 2006.

Sidabalok, Janus. Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.

Suryaputra, "Rangka Motor Matic eSAF Honda Patah Atau Keropos", Seraya Motor, 2023, <https://www.serayamotor.com/diskusi/viewtopic.php?t=32929>. Diakses pada hari Sabtu, 18 Mei 2024.