



# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUSAKAN RANGKA DITINJAU DARI UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Jihan Zahra Ardani<sup>1</sup>, Josef Purwadi<sup>2</sup>, Bambang Hermoyo<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Slamet Riyadi Surakarta/ Fakultas Hukum; Jl. Sumpah Pemuda 18, Kadipiro,  
Banjarsari, Surakarta, telp/fax: 0271-853839, e-mail: info@unisri.ac.id e

e-mail co Author: \*1 [jihanzahra.ar@gmail.com](mailto:jihanzahra.ar@gmail.com)

NO HP. 085879810067

## ABSTRAK

Penelitian dalam skripsi ini membahas tentang perlindungan hukum yang didapatkan oleh konsumen yang mengalami kerusakan rangka motor. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara ilmiah yakni dalam studi ilmu hukum, dan secara praktis maupun akademis yakni sebagai masukan bagi penulis maupun pihak-pihak yang memiliki keinginan untuk menganalisis perlindungan hukum yang timbul dalam transaksi elektronik.

Pengaturan Umum Terhadap Konsumen yang Mengalami Kerusakan Rangka Sepeda Motor terdiri Pengertian Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Ruang Lingkup Konsumen Dan Pelaku Usaha, Dasar Hukum Tentang Perlindungan Konsumen yang Mengalami Kerusakan Rangka Sepeda Motor.

Metode yang digunakan penulis adalah metode penelitian yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (statute approach), pendekatan konseptual (conceptual approach), dan pendekatan kasus (case approach).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerusakan rangka sepeda motor dapat disebabkan oleh berbagai faktor, mulai dari korosi akibat paparan elemen lingkungan hingga kegagalan struktural akibat kecelakaan atau penyalahgunaan. Identifikasi kerusakan ini penting untuk mengembangkan langkah-langkah preventif dan perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan keamanan dan umur pakai rangka sepeda motor. Dalam sengketa antara konsumen dan pelaku usaha

PAUGERAN LAW REVIEW

NAMA PENULIS

JUDUL

DITERIMA :

REVISI :

DISETUJUI :



selama ini peraturan yang digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

**Kata Kunci** : Perlindungan Konsumen, Konsumen, Garansi, Kasus kerusakan rangka motor.

### ABSTRACT

*The research in this script discusses the legal protection obtained by consumers suffering from motorcycle damage. This research is expected to be useful both scientifically, in the study of law, and practically and academically, as an input to authors and parties who wish to analyze the legal protection arising in electronic transactions.*

*General Regulations for Consumers Experiencing Damage to Motorcycle Frame Consumer Protection Under Act No. 8 of 1999, the scope of consumers and business operators, the legal framework on consumer protection of motorcycle frame damage.*

*The method used by the author is a method of normative jurisprudence using a statute approach, a conceptual approach, and a case approach.*

*The results show that damage to the structure of a motorcycle can be caused by a variety of factors, ranging from corrosion due to exposure to environmental elements to structural failure due to accident or misuse. Identifying these damages is essential to develop the necessary preventive and repair measures to improve the safety and lifespan of motorcycle frames. In disputes between consumers and entrepreneurs, the rule used to protect consumer rights is the Consumer Protection Act No. 8 of 1999.*

**Keywords** : Consumer Protection, Consumer Protection, Warranty, Motorcycle Damage.

### PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian nasional tidak terlepas dari pengaruh perkembangan ekonomi dunia. Pengaruh ini kemudian ditunjang dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih yang dapat menunjang kegiatan usaha. Ditengah persaingan usaha yang semakin berkembang membuat para pelaku usaha harus mempertahankan dan menumbuhkembangkan usahanya. Pada hakikatnya setiap orang adalah konsumen. Dalam kehidupan masyarakat, kegiatan ekonomi memiliki beberapa jenis, yaitu kegiatan ekonomi konsumsi, kegiatan ekonomi produksi, dan kegiatan ekonomi distribusi. Dalam perikatan antara konsumen dan pelaku usaha, kedudukan pelaku usaha memiliki posisi yang lebih

PAUGERAN LAW REVIEW

NAMA PENULIS

JUDUL

DITERIMA :

REVISI :

DISETUJUI :



kuat dimana pelaku usaha yang mengontrol barang dan/jasa yang beredar dipasaran, dan pengetahuan yang dimiliki oleh pelaku usaha lebih tinggi dibandingkan dengan konsumen yang memiliki pengetahuan yang terbatas. Kesadaran yang dimiliki oleh konsumen sangatlah rendah sehingga membuat kedudukan konsumen semakin lemah.

Kedudukan konsumen dan pelaku usaha tidak adanya keseimbangan, pada prinsip ekonomi pelaku usaha dengan modal yang sedikit namun harus mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin. Sehingga konsumen menjadi objek aktivitas bisnis pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan yang besar.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajutnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang apa umumnya akan merasakan dampaknya.

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.

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. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara satu dengan yang lain.

Hal tersebut secara sistematis dimanfaatkan oleh produsen dalam suatu sistem distribusi dan pemasaran produk barang guna mencapai tingkat produktivitas dan efektivitas dalam rangka mencapai sasaran usaha. Sampai pada tahapan hubungan penyaluran atau distribusi tersebut menghasilkan suatu hubungan yang sifatnya, yakni adanya permintaan yang meningkat dari masyarakat sehingga produsen dituntut untuk meningkatkan produktivitasnya. Karena sifatnya yang banyak diperlukannya peran negara dalam rangka melindungi kepentingan konsumen sehingga diaturnya undang-undang perlindungan konsumen.

Dewasa ini industri otomotif di Indonesia sedang mengalami permasalahan yang cukup serius pada kendaraan roda dua atau sepeda motor, hal ini dikarenakan rangka eSAF (enhanced Smart Architecture Frame) yang diadopsi beberapa model



skutik Honda masih menjadi perbincangan publik. Hal itu tak terlepas dari sejumlah kasus mulai dari ditemukannya karat hingga rangka patah yang dialami pengguna motor Honda.

Rangka merupakan bagian yang sangat penting pada sepeda motor untuk menopang komponen pendukung lainnya. Rangka motor memiliki fungsi yang sangat vital dalam menunjang keselamatan dan keamanan para pengendara roda dua. Maka dari itu, rangka atau sasis haruslah kuat, kokoh, dan tidak mudah patah. Selain itu, rangka juga berfungsi untuk menahan beban. Pada motor matik, umumnya area depan atau tepatnya di floordeck dijadikan tempat membawa barang sehingga rangka sudah seharusnya memiliki struktur yang kokoh.

Kerusakan rangka motor tersebut berdampak kepada konsumen yang telah membeli dan menggunakan sepeda motor tersebut, kerusakan rangka tersebut juga mengakibatkan bahaya vital bagi konsumen pengendara motor. Bila kasus patah rangka terjadi ketika dipakai dalam kecepatan tinggi maka bisa membahayakan diri sendiri dan orang lain.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) Pasal 7 mengatur mengenai kewajiban dari pelaku usaha.

Pasal 7 huruf e menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan. Layanan purna jual merupakan tanggung jawab pelaku usaha atas kualitas barang yang dijualnya yang dapat diberikan dalam bentuk konsultasi lanjutan, atau garansi berupa penggantian barang rusak, pemeliharaan, penyediaan suku cadang dan sebagainya. Dalam kasus kerusakan rangka motor tersebut banyak terjadi pada motor merek Honda dalam masyarakat Indonesia, pihak honda sendiri akan menangani keluhan konsumen sesuai dengan prosedur perusahaan. Namun apakah garansi yang diberikan sudah memberikan perlindungan hukum pada konsumen.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, dengan kata lain penelitian jenis ini hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan atau hukum yang dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas. Penelitian ini bersifat deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan memaparkan secara lengkap bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap sepeda motor yang mengalami kerusakan rangka.

PAUGERAN LAW REVIEW

NAMA PENULIS

JUDUL

DITERIMA :

REVISI :

DISETUJUI :



Jenis data yang digunakan untuk mendapatkan bahan penelitian ini akan dilakukan dengan studi pustaka yang mengkaji bahan hukum. Bahan hukum sebagai penelitian diambil dari bahan kepustakaan yang berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum adalah segala sesuatu yang dapat digunakan atau dibutuhkan untuk tujuan menganalisis hukum yang berlaku. Bahan hukum dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

Penulisan ini menggunakan penelitian hukum normatif, sebagaimana yang dikemukakan oleh Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, bahwa teknik pengumpulan data dalam penelitian hukum normatif dilakukan dengan studi pustaka terhadap bahan-bahan hukum, baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, maupun bahan hukum tersier. Bahan hukum dan non bahan hukum dalam penelitian ini akan dianalisis secara deskriptif dan preskriptif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengalami Kerusakan Rangka Sepeda Motor

Sesuai dengan yang telah dijelaskan penulis sebelumnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum yang melibatkan perlindungan hak konsumen terkait sepeda motor yang mengalami kerusakan rangka. Dalam hal ini, undang-undang tersebut dapat mengatur hak-hak konsumen yang memiliki sepeda motor yang mengalami masalah struktural atau kerusakan pada rangka.

Beberapa aspek telah diatur oleh undang-undang ini termasuk hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas tentang kondisi sepeda motor yang dibelinya, hak untuk mengajukan klaim atau pengembalian dana jika terdapat kerusakan yang signifikan pada rangka, serta hak untuk memperoleh perbaikan atau penggantian sepeda motor yang sesuai dengan standar kualitas yang dijanjikan.

Landasan hukum ini dapat memberikan dasar bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi atau pemulihan haknya apabila sepeda motor yang mereka beli mengalami kerusakan rangka yang tidak sesuai dengan ketentuan atau garansi yang telah diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen tersebut. Selain itu, Undang-Undang tersebut juga dapat



memberikan wewenang kepada lembaga atau pihak berwenang untuk menegakkan aturan dan memberikan sanksi terhadap pelanggaran hak konsumen dalam kasus kerusakan rangka sepeda motor.

Kasus 1, Mohammad Sodri mengalami kecelakaan karena motor Honda BeAT miliknya mengalami patah rangka. Dalam kasus 2, Benny juga mengalami kecelakaan rangka motor Scoopy yang patah. Sedangkan dalam kasus 3, motor Scoopy milik Hariandy mengalami patah rangka akibat adanya keropos pada rangka motor miliknya. Dalam ketiga kasus, terdapat potensi pelanggaran hak konsumen yang dapat diatasi melalui UUPK dan prosedur garansi yang telah ditetapkan oleh PT Astra Honda Motor. Pelibatan otoritas dan koordinasi dengan pihak terkait dapat membantu penyelesaian kasus ini. Kasus-kasus tersebut melanggar hak konsumen berdasarkan Pasal 4 UUPK yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Karena dalam hal ini korban mengalami kecelakaan yang disebabkan oleh kelalaian perusahaan dalam memproduksi rangka sepeda motor.

Kewajiban pelaku usaha, termasuk pihak PT. Astra Honda Motor, termaktub dalam Pasal 7 UU PK, yang mencakup beritikad baik, memberikan informasi benar, dan memperlakukan konsumen secara benar. Karena dalam Pasal 8 UUPK melarang perdagangan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label atau promosi saat awal pembelian motor tersebut.

Hal tersebut memungkinkan pihak PT. Astra Honda Motor memberikan ganti rugi berupa garansi, konsumen memiliki hak garansi mesin, rangka, dan sistem kelistrikan dari perusahaan AHM. Perlu diperhatikan bahwa garansi berlaku tergantung pada persyaratan, seperti servis rutin di bengkel resmi dan penggunaan suku cadang resmi.

## **2. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen yang Mengalami Kerusakan Rangka Sepeda Motor**

PT Astra Honda Motor memiliki tanggung jawab yang diatur dan wajib mematuhi peraturan-peraturan tertentu. Tanggung jawab ini diarahkan untuk memberikan keamanan dan kenyamanan kepada konsumen yang menggunakan produk atau jasa yang disediakan oleh perusahaan tersebut.



Tanggung jawab yang diatur dapat melibatkan kewajiban untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan atau jasa yang diberikan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Hal ini juga mencakup kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada konsumen mengenai produk atau jasa yang ditawarkan, termasuk informasi, keamanan, dan cara penggunaan yang benar.

Peraturan-peraturan yang harus dipatuhi dapat mencakup berbagai aspek, seperti standar produksi, perlindungan konsumen, dan ketentuan keamanan. Dengan mematuhi peraturan-peraturan tersebut, pelaku usaha diharapkan dapat menciptakan lingkungan usaha yang aman dan memenuhi harapan serta kebutuhan konsumen. Pelanggaran terhadap peraturan tersebut bisa mengakibatkan sanksi hukum atau administratif terhadap pelaku usaha, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam perundang-undangan.

Ditekankan pentingnya konsumen aktif dalam memperjuangkan haknya dan memahami ketentuan-ketentuan klaim yang diberlakukan oleh PT. Astra Honda Motor. Proses ganti rugi yang berbelit-belit dan kurangnya pengetahuan konsumen bisa mengakibatkan penyelesaian masalah yang lambat atau bahkan diabaikan. Kesadaran akan hak dan kewajiban konsumen dalam perjanjian juga menjadi bagian penting untuk menghindari kerugian pada kedua belah pihak. Perusahaan (PT. Astra Honda Motor) disarankan untuk memberikan klarifikasi publik dan tindakan korektif terkait kasus rangka patah agar memperkuat kepercayaan konsumen.

## KESIMPULAN

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerusakan rangka sepeda motor yaitu konsumen berhak mendapat informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi sepeda motor yang dibelinya. Jika kepastian hukum atau perlindungan hukum tersebut tidak terpenuhi, maka pelanggan dapat saja meminta kompensasi/penggantian atau bahkan berbentuk ganti kerugian atas tidak dilaksanakannya kepastian hukum atau perlindungan hukum tersebut kepada PT. Astra Honda Motor.
2. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerusakan rangka sepeda motor yaitu dengan memberikan garansi ganti rugi akibat salah dalam produksi ataupun terdapat kerusakan rangka sepeda motor, yang mana sebagai implementasi dari Pasal 19 UU RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2007, Hukum Perlindungan Konsumen, hlm. 9, Jakarta PT. Rajagrafindo Persada.
- Ahmadi Miru, 2011 Hukum Perlindungan Konsumen, hlm. 1-22, Jakarta, PT. Raja Grafindo.
- Ahmadi Miru, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2011), hlm. 1-22
- Amirudin dan Zainal Asikin, 2004, Pengantar Metode Penelitian Hukum, hlm. 118, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Amirudin dan Zainal Asikin, 2004, Pengantar Metode Penelitian Hukum, hlm. 119, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Amirudin dan Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm.118 .
- Az Nasution , Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar , (Jakarta: Diadit Media, 2006), hlm. 4.
- Az Nasution, 2006, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, hlm. 4, Jakarta, Diadit Media.
- Az Nasution, 2006, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, hlm. 36, Jakarta, Diadit Media.
- Ahmad Ridho, Kasus Rangka Honda BeAT Patah di PIK, 13 September 2023, <https://www.motorplus-online.com/read/253890419/update-kasus-rangka-honda-beat-patah-di-pik-motor-korban-langsung-dicek-di-bengkel-resmi-honda>
- Bangka Pos Official, Honda BaBel Temui Korban Motor Scoopy Patah Rangka, 26 September 2023, <https://youtu.be/srRpdNzkge0?si=sLKTpO9UJGitI2c1>
- Celina Tri Siwi Krstiyanti, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen , hlm. 40-50 Jakarta, Sinar Grafika.
- Celina Tri Siwi Krstiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen , (Jakarta : Sinar Grafika, 2011) hlm.40- 50.



- Dede Dorajat, *Sistem Rangka Pada Sepeda Motor*, (Jakarta: Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan, 2016), hlm. 1-17.
- GridOto.com, 15 Agustus 2023, *Viral Rangka Esaf Keropos di Honda Scoopy 2021, Ini Cerita Korbannya*, <https://www.gridoto.com/read/223865564/viral-rangka-esaf-keropos-di-honda-scoopy-2021-ini-cerita-korbannya?page=2>
- HUKUMONLINE.COM, 9 November 2023, *Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli*, <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/?page=2>
- HUKUMONLINE.COM, *Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli*, 9 November 2023, <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/?page=2>.
- Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, hlm. 131, Jakarta, Universitas Indonesia.
- Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, hlm.131.
- Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, hlm. 9, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Johnny Ibrahim, 2008, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, hlm. 141, Malang, Bayumedia Publishing.
- Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999, Nomor 42, Pasal 7
- Liputan6.com, 9 November 2023, *Kerusakan Rangka Motor Bisa Berdampak Bahaya yang Vital*, <https://www.liputan6.com/otomotif/read/5383242/kerusakan-rangka-motor-bisa-berdampak-bahaya-yang-vital?page=2>
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, hlm. 153, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 153.



- N.H.T. Siahaan, 2005, Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, hlm. 23, Bogor, Grafika Mardi Yuana.
- Peter Mahmud Marzuki, 2010, Penelitian Hukum, hlm. 93, Jakarta, Kencana.
- Rajawali Press, Buku hukum perlindungan konsumen, (penerbit Raja Grafindo Persada), hlm.308.
- Susanti Adi Nugroho, 2008, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya, Jakarta, Kencana, hlm. 67-68.
- Sindik, Syarat Syah Perjanjian, 11 November 2023, <http://www.sindik.co.id/blog/syarat-sahnya-perjanjian>

*PAUGERAN LAW REVIEW*

*NAMA PENULIS*

*JUDUL*

**DITERIMA :**

**REVISI :**

**DISETUJUI :**