

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN  
ATAS GARANSI SUKU CADANG SEPEDA MOTOR HONDA<sup>1</sup>**

**Inthan Juwita Ndun**

Fakultas Hukum

Universitas Airlangga

Jalan Dharmawangsa Dalam, Surabaya 60286

inthanndun@gmail.com

**Abstrak**

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yaitu dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang/atau jasa baginya, dan menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab. Penghentian produksi sepeda motor Honda City Sport 1 berdampak kepada konsumen yang telah membeli dan menggunakan sepeda motor tersebut, kelangkaan suku cadang mengakibatkan konsumen kesulitan untuk mendapat suku cadang. Dalam 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. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pasal 25 UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan. Kelalaian pelaku usaha untuk menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan serta tidak atau gagal memenuhi jaminan atau garansi akan melahirkan gugatan konsumen untuk menuntut ganti rugi.

Kata kunci: Perlindungan hukum, konsumen, garansi

*Abstract*

*Consumer protection is any effort to ensure legal certainty to provide protection to consumers by increasing the consumer's dignity and access to information about goods/or services for him, and to develop an honest and responsible business attitude. Termination of Honda City Sport 1 motorcycle production impacted consumers who have bought and used the motorcycle, scarcity of spare parts resulted in the consumer difficult to get spare parts. Article 7 letter e states that a business actor is obliged to provide warranty and/or guarantee on goods made or traded. After sales service is the responsibility of the business actor for the quality of the goods it sells which can be given in the form of further consultation, or warranty in the form of replacement of damaged goods, maintenance, provision of spare parts and so on. The research approach uses a statutory approach and a conceptual approach. Article 25 UUPK stipulates that business actors who produce goods whose utilization is sustainable within a period of at least 1 (one) year shall provide spare parts and/or after-sales facilities and shall fulfill the guarantee or guarantee in accordance with the agreement. The negligence of business actors to provide spare parts and/or repair facilities and not or fail to fulfill warranties or warranties will result in consumer liability to claim compensation.*

*Keywords: legal protection, consumer, warranty*

**A. Pendahuluan**

**1. Latar Belakang Masalah**

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.

---

<sup>1</sup> DOI 10.5281/zenodo.1156351.

Kegiatan ekonomi dalam masyarakat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bentuk yakni produksi, distribusi, dan konsumen. Dalam perikatan antara konsumen dan pelaku usaha, kedudukan pelaku usaha memiliki posisi yang lebih 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.

Antara kedudukan konsumen dan pelaku usaha tidak adanya kesetimbangan, 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.<sup>2</sup>

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 kemajuan untuk kendaraan roda dua atau sepeda motor, hal ini dikarenakan masyarakat belum merasakan ketersediaan alat transportasi umum yang efisien yang disediakan oleh pemerintah, selain itu faktor lainnya adalah karena mudahnya pembelian sepeda motor baru saat ini. Produsen-produsen sepeda motor pun saat ini berlomba untuk meningkatkan dan menciptakan inovasi-inovasi yang baik untuk menarik minat masyarakat. Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli sebuah produk.

---

<sup>2</sup> Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm. 9.

Sepeda motor Honda City Sport 1 (yang selanjutnya disebut CS-1) merupakan salah satu sepeda motor yang diproduksi oleh pihak Honda, diluncurkan pada tahun 2008 saat ini kurang diminati di pasaran, sehingga pada tahun 2014 pihak Honda menghentikan produksi sepeda motor tersebut.<sup>3</sup> Penghentian produksi tersebut berdampak kepada konsumen yang telah membeli dan menggunakan sepeda motor tersebut, kelangkaan suku cadang mengakibatkan konsumen kesulitan untuk mendapat suku cadang.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) Pasal 7 mengatur mengenai kewajiban dari pelaku usaha antara lain meliputi:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan serta pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam 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. Honda juga memiliki layanan purna jual, hal ini terlihat dengan diberikannya garansi pada setiap pembelian motor honda yang baru, dan juga AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) yaitu bengkel resmi dari Honda yang berlogo H2 pada setiap gerainya. Namun apakah garansi yang diberikan sudah memberikan perlindungan hukum pada konsumen.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka Peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimana pengaturan garansi pada tiap tipe impor kendaraan bermotor dan bagaimana garansi suku cadang pada sepeda motor yang tidak diproduksi lagi?

---

<sup>3</sup> Wawan Setiadi, Materi Etika Profesi, dalam situs web [http://wawansetiadi93.blogspot.co.id/2016\\_-12\\_01\\_archive.html?m=1](http://wawansetiadi93.blogspot.co.id/2016_-12_01_archive.html?m=1), tanggal akses 29 Maret 2017.

### 3. Metode Penelitian

#### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian hukum.<sup>4</sup>

#### Sumber Bahan Hukum

- a. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan dalam bidang Perlindungan Konsumen antara lain Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 34/M-IND/PER/3/2015 tentang Industri Kendaraan Bermotor Roda Empat Atau Lebih Dan Industri Sepeda Motor, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/MDAG/PER/5/2009 Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Pengawasan Barang Dan/atau Jasa, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 11/M-DAG/PER/3/2006 tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Tanda Pendaftaran Agen dan Distributor Barang dan Jasa, Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 49/MPP/Kep/2/2000 Tentang Persyaratan Impor Kendaraan Bermotor Dalam Keadaan Utuh (CBU), Keputusan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 230/MPP/KEP/7/1997 Tentang Barang Yang Diatur Tata Niaga Impornya. Surat Keputusan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 428/M/SK/12/1987 Tentang Penyederhanaan Ketentuan-Ketentuan Pengakuan Dan Pengurangan Pengakuan Keagenan Tunggal Kendaraan bermotor Dan Alat - Alat Besar Serta Keagenan Tunggal Alat-Alat Elektronika Dan Alat-Alat Listrik Untuk Rumah Tangga. Surat Keputusan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 295/M/SK/12/1987 Tentang Ketentuan-Ketentuan Keagenan Tunggal.
- b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang diperoleh dari literatur berupa buku, media elektronik (*internet*), dan pendapat para pakar yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penulisan Artikel ini.
- c. Bahan Hukum Tersier, berupa Kamus Hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia.

#### Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan cara studi kepustakaan, yaitu pertama penelusuran untuk mencari bahan-bahan hukum yang relevan pada permasalahan hukum Artikel ini. Tahap kedua yaitu dipelajari dan dilakukan pengolahan untuk memilih bahan-bahan yang saling berkaitan antara bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

#### Teknik Analisis Bahan Hukum

Penulisan Artikel ini menggunakan analisis normatif kualitatif yaitu cara memperoleh gambaran singkat suatu masalah yang didasarkan atas suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berkaitan dengan permasalahan yang dibahas, serta menggunakan metode analisis bahan hukum deduktif, yaitu suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat fakta hukum yang ada kemudian diteliti serta dianalisis dengan bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan dengan pendapat para sarjana yang berhubungan dengan masalah hukum yang ada, untuk dapat ditarik kesimpulan

---

<sup>4</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi Cetakan Ke-10, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, hlm. 60.

## **B. Pembahasan**

### **1. Pengaturan Garansi Pada Tipe Impor Kendaraan Bermotor**

Dinamika industri otomotif Indonesia berjalan seiring dengan kebijakan Pemerintah, perkembangan teknologi, serta kondisi ekonomi yang terjadi. Diawali tahun 1969, Kementerian Perindustrian dan Kementerian Perdagangan mengeluarkan peraturan bersama tentang impor kendaraan bermotor, baik dalam keadaan utuh (*completely built up atau CBU*) ataupun terurai (*completely knocked down atau CKD*) serta tentang industri perakitan dan keagenan.

Berbicara mengenai kendaraan bermotor, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perindustrian Nomor: 428/M/SK/12/1987 tentang Penyederhaan Ketentuan-Ketentuan Pengakuan Dan Pengurangan Pengakuan Keagenan Tunggal Kendaraan Bermotor Dan Alat-Alat Besar Serta Keagenan Tunggal Alat-Alat Elektronika Dan Alat-Alat Listrik Untuk Rumah Tangga. Kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknik yang ada pada kendaraan itu, biasanya digunakan untuk pengangkutan orang atau barang di jalan umum selain dari kendaraan yang berjalan di atas rel.

Dalam rangka pendalaman dan pengembangan manufaktur industri kendaraan bermotor roda empat atau lebih dan industri sepeda motor, serta meningkatkan investasi di bidang manufaktur mulai dari pembuatan komponen di dalam negeri untuk menghasilkan kendaraan bermotor roda empat atau lebih dan sepeda motor yang berdaya saing global, untuk mendukung pengembangan dan pendalaman struktur industri kendaraan bermotor roda empat atau lebih dan industri sepeda motor dan menciptakan kemandirian industri dalam negeri, perlu mengatur tingkat keteruraian kendaraan yang diimpor ke dalam negeri. Ada 3 tipe impor kendaraan bermotor yaitu:

#### **1. CBU (*Completely Built Up*)**

Kendaraan CBU (*Completely Built Up*) yang selanjutnya disebut CBU, ini ialah kendaraan yang diimpor langsung dari negara asal pembuat secara lengkap dan utuh (tinggal pakai). Sebagaimana diatur dalam pasal 6 Keputusan Menteri Perindustrian No. 230/MPP/KEP/7/1997 Tentang Barang Yang Diatur Tata Niaga Impornya. Dalam suatu kegiatan import kendaraan CBU, adanya batasan khusus mengenai import kendaraan Setiap tipe dan merek kendaraan bermotor CBU harus telah terdaftar di Direktorat Jenderal Industri Logam, Mesin dan Kimia.

#### **2. CKD (*Completely Knocked Down*)**

Kendaraan bermotor *Completely Knocked Down* / CKD yang selanjutnya disebut kendaraan bermotor CKD adalah kendaraan bermotor roda empat atau lebih atau sepeda motor dalam keadaan terurai dan sekurang-kurangnya terdiri dari komponen Utama Kendaraan Bermotor yang digunakan untuk tujuan pembuatan kendaraan bermotor. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (11) Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor: 34/M-IND/PER/3/2015 tentang Industri Kendaraan Bermotor Roda Empat Atau Lebih Dan Industri Sepeda Motor.

Kendaraan bermotor CKD yang di import bukan dalam keadaan jadi, melainkan dalam keadaan teronggok dan di pack kedalam sebuah box-box part yang berisi mesin, gardan, transmisi dan komponen lainnya, yang kemudian beberapa bagian ini dikirim secara terpisah ke negara tujuan import. Dan sesampainya di negara tujuan, kendaraan ini

akan diterima oleh pabrikan lokal/perakitan yang ada dinegara tujuan kemudian dirakit menjadi sebuah kendaraan utuh. Kendaraan Bermotor CKD hanya dapat di impor oleh Perusahaan Industri Kendaraan bermotor roda empat atau lebih dan/atau Perusahaan Industri sepeda motor.

Perusahaan Industri Kendaraan Bermotor Roda Empat atau Lebih adalah Perusahaan industri yang didirikan dan beroperasi di Indonesia untuk melakukan proses manufaktur kendaraan bermotor dan memiliki Izin Usaha Industri dengan KBLI 2900 untuk Kendaraan Bermotor Roda Empat atau Lebih, sedangkan Perusahaan Industri Sepeda Motor adalah Perusahaan industri yang didirikan dan beroperasi di Indonesia untuk manufaktur kendaraan bermotor dan memiliki Izin Usaha Industri dengan KBLI 30911 untuk sepeda motor.<sup>5</sup>

Manufaktur adalah proses pembuatan komponen /bagian kendaraan bermotor oleh perusahaan industri kendaraan bermotor dan/atau industri komponen dalam negeri untuk keperluan produksi. Proses manufaktur Kendaraan bermotor roda empat atau lebih dan sepeda motor wajib menjalankan didalam negeri, sebagai berikut:

- 1) Penyambungan bodi;
  - 2) Pengecatan bodi;
  - 3) Perakitan Kendaraan bermotor (assembling); dan
  - 4) Pengujian serta pengendalian mutu.
3. IKD (*Incompletely Knocked Down*)

Kendaraan bermotor Incompletely Knocked Down/IKD yang selanjutnya disebut kendaraan bermotor IKD adalah kendaraan bermotor roda empat atau lebih dalam keadaan terurai dan belum lengkap yang digunakan untuk tujuan pembuatan kendaraan bermotor. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (12) Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor: 34/M-IND/PER/3/2015 tentang Industri Kendaraan Bermotor Roda Empat Atau Lebih Dan Industri Sepeda Motor.

Perusahaan Industri Kendaraan bermotor Roda Empat atau Lebih yang menggunakan Kendaraan Bermotor IKD harus menjalankan paling sedikit 3 sampai 6 proses manufaktur didalam negeri adalah sebagai berikut :

- 1) Pencetakan bodi;
- 2) Penyambungan bodi;
- 3) Pengecatan bodi;
- 4) Perakitan komponen utama;
- 5) Perakitan kendaraan bermotor (assembling); atau
- 6) Pengujian serta pengendalian mutu.

Kendaraan Bermotor IKD dapat diperoleh dari beberapa negara asal barang dan dinyatakan sebagai kendaraan bermotor IKD sebelum masuk daerah pabean Indonesia. Sebagaimana dalam Pasal 18 ayat (3) Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia No. 34/M-IND/PER/3/2015.

## **2. Pengaturan Garansi Menurut Tipe Impor Kendaraan Bermotor**

Dari kegiatan usaha yang berskala besar maupun skala usaha kecil di Indonesia, tidak terlepas menggunakan sarana agen untuk mencapai sasaran pada konsumen. Kendaraan bermotor sampai ketangan konsumen juga menggunakan sarana agen. Sehingga

---

<sup>5</sup> Peraturan Menteri Perindustrian Republik No. 34/M-IND/PER/3/2015.

sebelum berbicara tentang pengaturan garansi kendaraan bermotor, terlebih dahulu berbicara tentang keagenan. Menurut Budi Santoso<sup>6</sup> agency adalah hubungan antara dua pihak (utamanya) yang dituangkan dalam bentuk perjanjian atau bentuk yang lain, yang mana salah satu pihak (disebut agen) diberikan kewenangan untuk melakukan untuk atas nama orang lain (dalam hal ini disebut prinsipal) dan tindakan agen tersebut akan mengikat prinsipal, baik itu disebabkan karena dirungkan dalam perjanjian atau disebabkan karena tindakan. Dalam kamus *Black's Law Dictionary*,<sup>7</sup> menyatakan bahwa:

*"Agency is a relationship that arises when one person (a principal) manifests assent to another (an agent) that the agent will act on the principal's behalf, subject to the principal's control, and the agent manifests assent or otherwise consents to do so. An agent's actions have legal consequences for the principal when the agent acts within the scope of the agent's actual authority or with apparent authority, or the principal later ratifies the agent's action – Also termed common-law agency".* [Keagenan adalah sebuah hubungan yang timbul ketika seseorang (prinsipal) memuat persetujuan lain dengan (seorang agen) yang didalamnya menerangkan bahwa agen tersebut akan bertindak atas nama prinsipal, tunduk pada kendali atau kontrol dari prinsipal, dan Agen tersebut juga telah memmanifestasikan persetujuan tersebut atau dengan kata lain telah setuju untuk melakukan isi perjanjian tersebut. Tiap perbuatan seorang agen telah memiliki akibat-akibat hukum juga bagi prinsipal ketika agen berbuat dalam cakupan wewenang agen yang sebenarnya ataupun dengan wewenang yang jelas, atau ketika prinsipal meratifikasi atau ketika prinsipal memperbaharui perbuatan agen- hal ini juga disebut badan hukum umum].

Berdasarkan pengertian dalam Black's Law tersebut dapat disimpulkan bahwa keagenan adalah hubungan antara dua pihak dimana salah satu pihak diberikan kewenangan untuk bertindak dan atas nama pihak lain (prinsipal) dan tunduk pada isi perjanjian. Produsen atau penjual (penyalur) berkewajiban untuk menjamin kualitas produk yang dipasarkan. Hal yang menyangkut layanan purna jual adalah soal jaminan/garansi dalam waktu tertentu yang diberikan produsen/penyalur produk (penjual) atau kreditor kepada konsumennya. Menurut Adrian Sutedi<sup>8</sup> Jaminan (*Warranty*) atas kualitas produk adalah suatu jaminan atau garansi bahwa barang-barang yang dibeli akan sesuai dengan standar kualitas produk tertentu. Jika standar itu tidak dipenuhi, maka pembeli atau konsumen dapat memperoleh ganti rugi dari pihak produsen/penjual.

Peraturan yang selama ini dijadikan dasar mengatur agen adalah peraturan Menteri Perdagangan RI No.11/M-DAG/PER/3/2006 tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Tanda Pendaftaran Agen dan Distributor Barang dan Jasa. Dalam pasal 1 peraturan Menteri Perdagangan RI No.11/M-DAG/PER /3/2006, (selanjutnya disebut Permendag No. 11 Tahun 2006). Dalam Peraturan Permendag No. 11 Tahun 2006 prinsipal diartikan sebagai perorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum di luar negeri atau di dalam negeri yang menunjuk agen atau distributor untuk melakukan

---

<sup>6</sup> Budi Santoso, 2015, *Keagenan (Agency) Prinsip-Prinsip Dasar, Teori, dan Problematika Hukum Keagenan*, Bogor, Ghalia Indonesia, hlm. 4.

<sup>7</sup> Bryan A. Garner, 2014, *Black Law Dictionary*, Tenth Edition, Thomson Reuters, hlm. 74.

<sup>8</sup> Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor, Ghalia Indonesia, hlm. 75.

penjualan barang dan/atau jasa yang dimiliki/dikuasi. Agen adalah Perusahaan Perdagangan nasional yang bertidak sebagai perantara untuk dan atas nama prinsipal berdasarkan perjanjian untuk melakukan pemasaran tanpa melakukan pemidahan hak atas fisik barang dan jasa yang dimiliki/ dikuasai oleh prinsipal yang menunjuknya.

PT Astra Honda Motor (AHM) adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur, perakitan dan distributor sepeda motor merek Honda dan merupakan perusahaan satu-satunya di Indonesia yang memiliki hak sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) sepeda motor honda. Merupakan sinergi keunggulan teknologi dan jaringan pemasaran di Indonesia, sebuah pengembangan kerja sama antara Honda Motor Company Limited, Jepang, dan PT Astra International Tbk, Indonesia. PT Astra Honda Motor (AHM) merupakan pelopor industri sepeda motor di Indonesia. Didirikan pada 11 Juni 1971 dengan nama awal PT Federal Motor. PT Federal Motor hanya merakit, sedangkan komponennya diimpor dari Jepang dalam bentuk CKD (*completely knock down*).<sup>9</sup>

Dalam Keputusan Menteri Perindustrian No. 295/M/SK/7/1982 tentang Ketentuan-Ketentuan Keagenan Tunggal, pasal 12 bahwa “prinsipal wajib menjamin pengiriman komponen dan suku cadang dari barang-barang yang menjadi obyek perjanjian (*kontrakt goods*) dengan teratur dalam rangka pemberian jaminan pelayanan lepas jual kepada para pemakai (*esduser*)”. Bukan hanya prinsipal saja yang diwajibkan untuk menjamin layanan purna jual namun agen tunggal juga diwajibkan. Sebagaimana diatur dalam pasal 16 agen wajib untuk memberikan jaminan pelayanan lepas jual secara teratur dan kontinyu kepada para pemakai (*endusers*) selama jangka waktu yang ditetapkan.

Pengertian dan batas tentang layanan purna jual ini juga diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 20/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Pengawasan Barang Dan/atau Jasa, (selanjutnya disebut Kemenperin No. Tahun 2009) pasal 1 angka 16 menyatakan “pelayanan purna jual adalah pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang dijual dalam hal jaminan mutu, daya tahan, kehandalan operasional sekurang-kurangnya selama 1 (satu) tahun”. Dari pengertian diatas adanya batasan yang lebih jelas dan juga luas terhadap layanan purna jual. Pelaksanaan layanan purna jual ini diawasi oleh menteri. Pengawasan berkala terhadap pelaksanaan pelayanan purna jual, dilakukan dengan cara:

- a) pengecekan ketersediaan atau keberadaan suku cadang dan fasilitas perbaikan untuk barang tertentu yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun;
- b) pengecekan sebagaimana dimaksud pada huruf a dilakukan berdasarkan keterangan dari pelaku usaha yang memperdagangkan, mengimpor, dan/atau memproduksi barang; dan
- c) pengecekan terhadap adanya petunjuk penggunaan dan jaminan/garansi dalam Bahasa Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dan apabila ada pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam keputusan ini, dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-undang UUPK. Jaminan atau garansi mempunyai dasar hukum yang cukup kuat yaitu diatur dalam Undang-undang.

---

<sup>9</sup> Website resmi Honda, dalam situs web <http://www.astra-honda.com/> yang diakses tanggal 4 September 2017.



Pada pasal 25 ayat 1 UUPK menyatakan pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

### 3. Garansi Suku Cadang Pada Sepeda Motor Yang Tidak Diproduksi Lagi

Untuk setiap pembelian sepeda motor Honda yang baru pihak konsumen akan mendapatkan garansi yang diberikan oleh PT Astra Honda Motor (AHM) sebagai produsen sepeda motor Honda di Indonesia. Garansi yang diberikan adalah:

1. Garansi mesin - 3 tahun atau 30,000 KM tergantung mana yang lebih dulu dicapai.
2. Garansi rangka dan sistem kelistrikan - 1 tahun atau 10,000 KM tergantung mana yang lebih dulu dicapai.

Adapun ketentuan yang diberikan terhadap garansi yang diberikan pihak honda kepada para konsumen. Garansi ini hanya berlaku untuk penggantian atau perbaikan suku cadang yang rusak akibat:

1. Kesalahan proses produksi.
2. Kesalahan bahan atau material produk.
3. Kesalahan konstruksi.

Garansi ini tidak berlaku untuk suku cadang yang habis karena pemakaian. Garansi Honda hanya berlaku untuk motor Honda yang dirawat secara teratur di bengkel resmi Honda/AHASS di seluruh Indonesia sesuai Jadwal Perawatan Berkala yang telah ditentukan dalam Buku Servis. Apabila motor Honda berpindah tangan, garansi tetap berlaku sepanjang mengikuti ketentuan di Buku servis yang diberikan. Garansi tidak berlaku untuk motor Honda yang tidak dirawat secara teratur di bengkel resmi Honda/AHASS (mengikuti jadwal yang ditentukan di buku servis).

Dalam ketentuan yang terdapat dalam buku garansi honda tidak memberikan garansi tentang ketersediaan suku cadang, garansi yang diberikan hanya ini hanya berlaku untuk penggantian atau perbaikan suku cadang yang rusak akibat kesalahan proses produksi, kesalahan bahan atau material produk, kesalahan konstruksi. Tanggung gugat merupakan pertanggungjawaban pada bidang hukum perdata. Pada bidang hukum perdata, tanggung gugat dibedakan atas 2 (dua) jenis. Yaitu tanggung gugat berdasarkan wanprestasi dan tanggung gugat berdasarkan perbuatan melanggar hukum (*onrechmatige daad*). Tanggung jawab (*responsibility*) digunakan pada hukum publik, yakni hukum pidana dan hukum administrasi, sedangkan tanggung gugat (*liability*) merupakan kewajiban memberikan ganti rugi atas suatu kesalahan.

Pengertian tanggung gugat menurut Peter Mahmud Marzuki,<sup>10</sup> merujuk kepada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar satu bentuk kompensasi atau ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum atau tindakan hukum. Misalnya harus membayar ganti kerugian kepada orang atau badan hukum (*onreematige daad*) sehingga menimbulkan kerugian bagi orang atau badan hukum lain tersebut. Ruang lingkup tanggung gugat meliputi 2 (dua) hal:

- a. Tanggung gugat berdasarkan wanprestasi; dan

---

<sup>10</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2013, *Pengantar Ilmu Hukum*, Cetakan Kelima, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, hlm. 220.

b. Tanggung gugat berdasarkan perbuatan melawan hukum.

Dalam konteks perlindungan konsumen pada umumnya, tanggung gugat pelaku usaha berdasar pada hubungan kontraktual dengan konsumen. Hubungan hukum tersebut berupa perjanjian atau perikatan antara konsumen dengan pelaku usaha dalam memanfaatkan barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Sehingga tatkala pelaku usaha tidak melakukan kewajibannya dalam pemenuhan hak-hak konsumen, maka pelaku usaha dapat dinyatakan lalai atau wanprestasi.

Meskipun terdapat tanggung gugat pelaku usaha yang berdasar pada hubungan kontraktual (terdapat hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen) akan tetapi konsep tanggung gugat pelaku usaha tidak serta merta didasarkan pada perjanjian. Tanggung gugat pelaku usaha yang tidak didasarkan pada hubungan kontraktual atau perjanjian, juga bisa dapat berdasarkan perbuatan melanggar hukum. Dalam hukum perlindungan konsumen, prinsip tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting. Prinsip-prinsip tanggung gugat dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:<sup>11</sup>

1) Kesalahan (*liability based on fault*)

Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat diminta tanggung jawabannya secara hukum jika ada, unsur kesalahan yang dilakukannya. Prinsip ini terdapat dalam BW khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367. Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian "hukum" yang dimaksud bukan hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

2) Praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)

Menurut prinsip ini tergugat selalu dianggap bertanggung jawab atas kesalahannya, sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Dari prinsip ini dasar pemikiran pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya.

3) Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*)

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip Praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab. Hanya dikenal dalam lingkup konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

4) Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak digunakan dalam hukum perlindungan konsumen untuk menjerat pelaku usaha, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan/mengonsumsi produk yang dipasarkannya.

5) Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*)

Prinsip pembatasan tanggung jawab sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang di buatnya. Prinsip ini biasanya dikombinasi dengan prinsip-prinsip tanggung jawab lainnya,

---

<sup>11</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 92-97.

prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.

Di Indonesia Prinsip tanggung jawab Kesalahan (*liability based on fault*) digunakan dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk pelaku usaha khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya merugikan konsumen. Sebagaimana pada pasal 28 UUPK yang menyatakan "Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha". Produsen atau pelaku usaha baru dapat diminta pertanggung jawabannya atas kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan produk yang dipasarkan oleh produsen jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

Dari prinsip tersebut memberikan perlindungan pada kedua belah pihak, karena prinsip tersebut memberikan beban kepada masing-masing pihak, yaitu konsumen membuktikan adanya kerugian yang konsumen karena/akibat mengonsumsi produk tertentu yang diperoleh/berasal dari produsen, sedangkan produsen membuktikan tentang ada tidaknya kesalahan pihak produsen yang menyebabkan kerugian konsumen yang dibebankan kepada produsen.

Menyediakan suku cadang tidak terpisah dari transaksi konsumen, masalah yang menyangkut ketersediaan suku cadang adalah soal jangka waktu tertentu yang diberikan produsen/penyalur produk (penjual) atau kreditur kepada konsumennya. Dalam konteks ini yang berlaku adalah *caveat venditor* (bahwa produsen/penyalur produk/penjual yang bertanggung jawab) atas layanan purna jual, ketersediaan suku cadang kepada konsumen. Tanggung jawab produk adalah bagian dari transaksi konsumen, yaitu tahapan ketiga (pasca transaksi konsumen). Membatasi tanggung jawab produk hanya pada pergantian atas produk yang cacat berarti tidak memberi banyak kemajuan bagi perlindungan konsumen.

Sebagaimana dalam Pasal 19 UUPK menyatakan:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Layanan purna jual yang harus diberikan pelaku usaha kepada konsumen biasanya berkaitan dengan kepastian dalam hal:<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Sri Handajani, 2006, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Surabaya, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, hlm. 46, dikutip dari Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Grahasindo, hlm. 156.

- a. Ganti rugi jika barang/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian;
- b. Barang yang digunakan mengalami kerusakan tertentu dapat diperbaiki secara Cuma-cuma selama jangka waktu garansi;
- c. Suku cadang selalu tersedia dalam jumlah cukup dan tersebar luas dalam jangka waktu yang relatif lama setelah transaksi konsumen dilakukan.

Dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hanya beberapa pasal yang mengatur tentang layanan purna jual. Pasal 25 UUPK menyatakan:

1. Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
2. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
  - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
  - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Ketentuan dalam pasal ini memperlihatkan bahwa suatu kontak tidak hanya mengikat dalam tahapan pelaksanaan kontrak, tetapi pada tahapan pasca pelaksanaan kontrak. Sesuai dengan pasal ini, pelaku usaha yang memproduksi barang dan pemanfaatannya berkelanjutan untuk menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual, demikian pula wajib memenuhi jaminan garansi sesuai dengan yang diperjanjikan sepanjang pelaku usaha yang bersangkutan memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) Tahun.

Ketersediaan suku cadang bukan hanya sebagai penunjang pelaku usaha untuk memasarkan produknya, namun pelaku usaha memiliki kewajiban yang sangat penting demi memberikan perlindungan kepada konsumen dari kekhawatiran adanya kendala perbaikan apabila barang yang dibeli rusak atau mengalami gangguan.

Dalam kasus ini penulis tidak mendapat informasi tentang ketersediaan suku cadang yang dilakukan oleh pihak honda. Sehingga penulis menarik 2 Asumsi yaitu:

- 1) Bahwa yang pertama pelaku usaha dalam hal ini pihak honda menyediakan suku cadang motor honda cs 1 namun membutuhkan waktu untuk memenuhi kebutuhan dari konsumen, maka pihak honda beritikad baik untuk memenuhi tanggung jawabnya untuk menyediakan suku cadang. Sehingga konsumen perlu bersabar untuk dapat dipenuhi kebutuhannya.
- 2) Yang kedua pelaku usaha dalam hal ini honda tidak menyediakan suku cadang yang sebagaimana dalam UUPK diwajibkan. Sehingga karena hal ini telah diatur dalam UUPK sedangkan pada pelaksanaannya pihak tidak memberikan adanya ketersediaan suku cadang kepada konsumen dan dalam buku garansi tidak ada memberikan keterangan mengenai ketersediaan suku cadang. Ketentuan pada pasal 25 merupakan ketentuan hukum bersifat memaksa, berarti pelaku usaha tidak boleh mengabaikan. Indikator karakter hukum yang memaksa dalam pasal tersebut ialah adanya kata "wajib" dan kalimat "bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen". Kata dan kalimat tersebut merupakan dua hal yang Saling berkaitan.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Ibid.

Kelalaian pelaku usaha untuk menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan serta tidak atau gagal memenuhi jaminan atau garansi akan melahirkan gugatan konsumen untuk menuntut ganti rugi.

#### 4. Tanggung Gugat Berdasarkan Pelanggaran Perjanjian

Dalam melakukan perjanjian atau kontak, para pihak diwajibkan untuk melakukan pemenuhan prestasi sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan sebelumnya. Ketika pemenuhan prestasi tidak dilakukan oleh salah satu pihak maka muncullah peristiwa yang dinamakan wanprestasi. Bentuk wanprestasi:<sup>14</sup>

1. memenuhi prestasi tetapi tidak tepat pada waktunya.
2. tidak memenuhi prestasi
3. memenuhi prestasi tidak sempurna.

Ganti-rugi yang didasarkan pada hukum perjanjian ini bertumpu padanya perjanjian antara para pihak, yaitu antara konsumen dan pelaku usaha. "Sebagaimana pada Pasal 1235 menyatakan "Dalam tiap perikatan untuk memberikan sesuatu adalah termaksud kewajiban si berutang untuk menyerahkan kebendaan yang bersangkutan dan untuk merawatnya sebagai seorang bapak rumah yang baik sampai pada saat penyerahan ...". Kata-kata " ... untuk merawatnya sebagai seorang bapak rumah yang baik ...", jika dikaitkan dengan pelaku usaha, berarti ia berkewajiban menjaga keamanan mutu barangnya dengan sebaik-baiknya sampai ke tangan konsumen.<sup>15</sup>

Apabila kewajiban yang ditentukan dalam pasal 1235 BW diabaikan oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat menuntut ganti rugi berdasarkan pasal 1236 BW yang menyatakan : " Si berutang berwajib memberikan ganti biaya, rugi dan bunga kepada Si berpiutang, apabila ia telah membawa dirinya dalam keadaan tak mampu untuk menyerahkan kebendaannya, atau telah tidak merawatnya sepatutnya guna menyelamatkannya". Kedua pasal tersebut berkaitan dengan ketentuan tentang penggantian biaya, rugi, bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan (perjanjian) dalam pasal 1243 BW dan seterusnya. Ketentuan ini berkaitan dengan wanprestasi.<sup>16</sup>

Namun tanggung gugat yang mendasarkan ketentuan hukum perjanjian yang berdasarkan pada wanprestasi memiliki ruang lingkup yang sempit karena dibatasi oleh asas "*privity of contract*", sehingga pelaku usaha hanya bertanggung-gugat terhadap pihak-pihak dalam hubungan kontraktual (perjanjian).

#### 5. Tanggung Gugat Berdasarkan Perbuatan melanggar hukum (*Onrechmatigedaad*)

Berbeda dengan perbuatan melanggar hukum yang tidak mensyaratkan adanya hubungan kontraktual, pasal 1365 BW menentukan sebagai berikut:

Setiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Dari pasal 1365 BW seseorang dapat bertanggung gugat, harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut: <sup>17</sup>

---

<sup>14</sup> I ketut Oka Setiawan, 2016, *Hukum Perikatan*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 19.

<sup>15</sup> Sri Handajani, *Op.cit.*, hlm. 106.

<sup>16</sup> *Ibid*, hlm. 107.

<sup>17</sup> Niuwenhuis, J.H., 1985, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, terjemahan Djasadin Saragih, Cetakan I, Surabaya, Universitas Airlangga, hlm. 188.

1. perbuatan yang menimbulkan kerugian itu bersifat melanggar hukum (perbuatan melanggar hukum).
2. kerugian itu timbul sebagai akibat perbuatan tersebut (hubungan kasual)
3. pelaku tersebut harus bersalah (kesalahan); dan,
4. norma yang dilanggar mempunyai "strekking" untuk mengelakkan timbulnya kerugian (*relativitas*).

Keempat syarat tersebut masing-masing merupakan syarat yang perlu (*noodzakelijk*) dan secara kumulatif merupakan syarat yang cukup (*voldoende*). Penerapan tanggung-gugat produsen berdasarkan pasal 1365 BW ini, mewajibkan pihak penderita (penggugat) membuktikan adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian. Pembuktian demikian ini sebagai konsekwensi asas "Tanggung gugat kesalahan" yang dianut pasal 1365 BW. Pemenuhan ganti-rugi bagi konsumen bergantung pada keberhasilan pembuktiannya. Asas tanggung-gugat kesalahan ini senada dengan ketentuan pasal 163 HIR dan 1865 BW tentang beban pembuktian yang menyatakan bahwa siapa mengajukan peristiwa-peristiwa atas mana ia mendasarkan sesuatu hak, diwajibkan membuktikan peristiwa-peristiwa itu; sebaliknya barang siapa mengajukan peristiwa-peristiwa itu guna pembantahan hak orang lain diwajibkan juga membuktikan peristiwa-peristiwa tersebut. Asas pembuktian semacam ini merupakan kendala bagi keberhasilan konsumen untuk bertanggung gugat di pengadilan karena pada umumnya pengetahuan konsumen tentang proses produksi sangat kurang dibandingkan keahlian pihak pelaku usaha dan bahkan tidak ada sama sekali.<sup>18</sup>

Mengenai pihak yang dapat bertanggung gugat, pasal 1367 ayat 1 BW menyebutkan bahwa "*seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya*". Jadi, jelaslah bahwa pelaku usaha bertanggung gugat atas kerugian konsumen walaupun kerugian yang timbul bukan perbuatan pelaku usaha sendiri. Demikian pula terhadap kerugian konsumen akibat barang-barang dibawah pengawasannya. Gugatan ganti rugi yang berdasarkan pada perbuatan melanggar hukum ini memiliki jangkauan yang lebih luas bila dibandingkan dengan dalil-dalil hukum perjanjian, namun kelemahannya terletak pada asas pembuktian yang bertumpu pada kesalahan.<sup>19</sup>

Pada kasus honda konsumen dapat menggunakan tanggung gugat berdasarkan perbuatan melanggar hukum. Sebab perbuatan pelaku usaha atau pihak honda menimbulkan kerugian bagi konsumen atas tidak tersedianya suku cadang yang diatur dalam Pasal 25 UUPK bahwa:

1. Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
2. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
  - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;

<sup>18</sup> Sri Handajani, *Op.cit.*, hlm. 110-111.

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

- b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Demikian juga dalam Pasal 1339 BW menyatakan bahwa *“suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang”* dan juga Pasal 1347 BW Menyatakan bahwa *“hal-hal yang menurut kebiasaan selamanya diperjanjikan, dianggap secara diam-diam dimasukkan dalam perjanjian, meskipun tidak dengan tegas dinyatakan.”* Sebagaimana dikenal dengan Asas Kepatutan dan Asas Kebiasaan, jadi walaupun dalam garansi yang diberikan oleh pihak honda tidak tercantum untuk menyediakan suku cadang namun dalam undang-undang dan kebiasaan yang berlaku dalam dunia otomotif maka perbuatan pihak honda bersifat melanggar hukum (perbuatan melanggar hukum).

Tidak tersedianya suku cadang mengakibatkan kerugian bagi pihak konsumen, sebab apabila sepeda motor itu rusak dan memerlukan penggantian suku cadang maka konsumen akan mengalami kesulitan untuk mendapatkan suku cadang. Pihak Honda bersalah karena sengaja maupun lalai karena belum ada kejelasan tentang jangka waktu memasok suku cadang sejak barang tersebut tidak diproduksi lagi (*discontinue*).

### C. Penutup

Pengaturan mengenai garansi diatur pada Pasal 25 ayat (1) UUPK menyatakan pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

Produsen atau penjual (penyalur) berkewajiban untuk menjamin kualitas produk yang di pasarkan. Ketersediaan suku cadang adalah soal jangka waktu tertentu yang diberikan produsen/ penyalur produk (penjual) atau kreditur kepada konsumennya. Pasal 25 UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan. Ketersediaan suku cadang bukan hanya sebagai penunjang pelaku usaha untuk memasarkan produknya, namun pelaku usaha memiliki kewajiban yang sangat penting demi memberikan perlindungan kepada konsumen dari kekhawatiran adanya kendala perbaikan apabila barang yang dibeli rusak atau mengalami gangguan. Ketentuan pada pasal 25 merupakan ketentuan hukum bersifat memaksa, berarti pelaku usaha tidak boleh mengabaikan. Kelalaian pelaku usaha untuk menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan serta tidak atau gagal memenuhi jaminan atau garansi akan melahirkan gugatan konsumen untuk menuntut ganti rugi.

Pengaturan mengenai suku cadang dalam peraturan perundang-undangan seharusnya diterapkan dalam prakteknya, dan tercantum batas waktu tersedianya suku cadang bagi konsumen dipasaran. buku garansi tidak hanya dijadikan sebagai nilai tambah dalam pemasaran produk, tetapi harus dilaksanakan sesuai peraturan yang berlaku tanpa mengurangi hak konsumen. Pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajibannya dan tidak memenuhi hak-hak konsumen harusnya diberikan sanksi yang tegas didalam peraturan perundang-undangan sehingga pelaku usaha tidak semena-mena kepada konsumen karena

konsumen mempunyai kedudukan yang lemah dan harus mendapatkan perlindungan hukum.

#### Daftar Pustaka

- Endipradja, Firman Tumantara, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang, Setara Press.
- Hadjon, Philipus, M., 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Edisi Khusus, Surabaya Peradaban.
- Jeanetta Juniarti, 2012, *Tanggung Jawab Produk (Product Liability) Dalam Industri Otomotif*, Tesis, Jakarta, Fakultas hukum Universitas Indonesia.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2008, *Hukum perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Miru Ahmadi, Sutarman Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi, Jakarta, RajaGrafindo Persada.
- \_\_\_\_\_, 2013, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di indonesia*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Marzuki, Peter Mahmud, 2015, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi Cetakan Ke-10, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- \_\_\_\_\_, 2015, *Pengantar Ilmu Hukum*, Edisi Revisi Cetakan Ke-7, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Nasution Az, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen suatu pengantar*, Edisi Revisi, Cetakan ke-4, Jakarta, Diadit Media.
- Niuwenhuis, J.H, 1985, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, terjemahan Djasadin Saragih, Cetakan I, Surabaya, Universitas Airlangga.
- Setiawan, I Ketut Oka, 2015, *Hukum Perikatan*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Sidabalok Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Shofie Yusuf, 2009, *Perlindungan Konsumen dan instrumen-instrumen hukumnya*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Grasindo.
- Subekti R, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT Balai Pustaka, Jakarta, 1992.
- Sutedi Adrian, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor, Ghalia Indonesia.
- Widjaja, Gunawa, Ahmad Yani, 2008, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Zulman, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi, Jakarta, Prenadamedia Group.
- Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 34/M-IND/PER/3/2015 tentang Industri Kendaraan Bermotor Roda Empat Atau Lebih Dan Industri Sepeda Motor.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Pengawasan Barang Dan/atau Jasa.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 11/M-DAG/PER/3/2006 tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Tanda Pendaftaran Agen dan Distributor Barang dan Jasa.
- Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 49/MPP/Kep/2/2000 Tentang Persyaratan Impor Kendaraan Bermotor Dalam Keadaan Utuh (CBU).
- Keputusan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 230/MPP/ KEP/7/1997 Tentang Barang Yang Diatur Tata Niaga Impornya.



Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum  
Februari 2018

Inthan Juwita Ndun

Surat Keputusan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 428/M/SK/12/1987  
Tentang Penyederhanaan Ketentuan-Ketentuan Pengakuan Dan Pengurangan  
Pengakuan Keagenan Tunggal Kendaraan bermotor Dan Alat - Alat Besar Serta  
Keagenan Tunggal Alat-Alat Elektronika Dan Alat-Alat Listrik Untuk Rumah  
Tangga.

Surat Keputusan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 295/M/SK/7/1982  
Tentang Ketentuan-Ketentuan Keagenan Tunggal.

### **Website**

Wawan Setiadi, Materi Etika Profesi, dalam situs web [http://wawansetiadi93.blogspot.co.id/2016\\_12\\_01\\_archive.html?m=1](http://wawansetiadi93.blogspot.co.id/2016_12_01_archive.html?m=1), tanggal akses 29 Maret 2017.

Website resmi Honda, dalam situs web <http://www.astra-honda.com/> yang diakses tanggal 4 September 2017.