



PEMENUHAN HAK KONSUMEN OLEH PELAKU USAHA UNTUK MEMPEROLEH HAK DALAM PEMBELIAN MOTOR DI PT. DISTRIBUTOR MOTOR INDONESIA

Stephanie Lamentira, Rahayu Subekti

Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret

e-mail : stephanielamentira@gmail.com, rahayusubekti0211@staff.uns.ac.id

Info Artikel

Masuk: 1 Desember 2021
Diterima: 12 Januari 2022
Terbit: 1 Februari 2022

Keywords:

Consumer Rights;
Motorcycle Purchase;
Consumer Protection

Abstract

This study aims to determine the protection of consumer rights in obtaining goods according to the agreement based on Law no. 8 of 1999 concerning consumer protection. This writing uses empirical or non-doctrinal legal methods, using a prescriptive qualitative approach obtained directly by interviewing the Legal Counsel of PT. Distributor Motor Indonesia as a primary data source and secondary legal materials. Data collection techniques were carried out by means of interviews and literature studies were analyzed using legal interpretation. Based on the results of the study, the results obtained PT. Distributor Motor Indonesia have not been fulfilled the consumer rights. The rights of consumers that have not been fulfilled by these business actors are that the Motorized Vehicle Certificate of Ownership and Motorized Vehicle Registration Certificates have not been submitted after 3 (three) months of handing over the motorcycle units. As for the efforts made by the Business Actor to fulfill the rights of the consumer, it is in good faith that they continue to carry out their obligations to continue to manage the documents for the completeness of the vehicle.

Abstrak

Kata kunci:

Hak Konsumen;
Pembelian Motor;
Perlindungan Konsumen

Corresponding Author:
Stephanie Lamentira

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hak konsumen dalam memperoleh barang sesuai yang diperjanjikan berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Penulisan ini menggunakan metode hukum empiris atau non doctrinal, menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat preskriptif yang diperoleh langsung dengan wawancara terhadap Kuasa Hukum PT. Distributor Motor Indonesia sebagai sumber data primer dan bahan hukum sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan studi kepustakaan dianalisis dengan menggunakan penafsiran hukum. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil di PT. Distributor Motor Indonesia terdapat adanya hak-hak konsumen yang belum dipenuhi. Hak-hak konsumen yang belum dipenuhi oleh Pelaku usaha tersebut adalah belum diserahkan Buku Kepemilikan Tanda Kendaraan Bermotor dan Surat Tanda Kendaraan Bermotor yang setelah 3 (tiga) bulan dilakukannya serah terima unit sepeda motor. Adapun upaya yang dilakukan oleh Pelaku Usaha untuk memenuhi hak-hak konsumen tersebut adalah dengan itikad baik tetap melaksanakan kewajibannya untuk tetap melakukan pengurusan terhadap dokumen kelengkapan kendaraan.

@Copyright 2021.

A. PENDAHULUAN

Kehidupan manusia yang dibarengi oleh kemajuan teknologi dunia *modern* menjadikan aktivitas manusia sehari-hari di tunjang oleh berbagai aspek. Salah satu aspek penunjang aktivitas manusia tersebut adalah alat transportasi. Hal tersebut salah satunya terlihat pada perkembangan alat transportasi pada era modern ini. Alat transportasi sudah menjadi kebutuhan manusia dalam mempermudah aktivitasnya sehari-hari, salah satunya dari alat transportasi tersebut adalah kendaraan bermotor.

Dalam memenuhi permintaan sepeda motor saat ini banyak tersedia pilihan merek sehingga membuat perusahaan penyedia semakin kompetitif. Hal tersebut terlihat banyak perusahaan dan *dealer* yang menawarkan berbagai jenis sepeda motor dengan harga dan tipe yang bervariasi. Salah satu *dealer* sepeda motor tersebut adalah PT. Distributor Motor Indonesia (PT. DMI). PT. DMI merupakan *dealer* resmi sepeda motor *Royal Enfield* pertama di Jakarta sejak 14 Januari 2016 hingga Maret 2020.

Bahwa permasalahan muncul pada awal tahun 2020 disebabkan karena konsumen PT. DMI menuntut hak-haknya atas Surat Kendaraan Bermotor (SKB). SKB tersebut terdiri atas Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) yang sudah dijanjikan oleh PT. DMI akan diterima 3 (tiga) bulan untuk STNK dan sekitar 6 (enam) bulan untuk BPKB sejak tanggal telah dilakukannya pelunasan yang tertuang dalam Surat Pesananan Kendaraan (SPK). Namun setelah dilakukannya pelunasan hingga 1 (satu) tahun pembelian SKB tersebut belum juga diberikan oleh PT. DMI yang pada fakta, SKB merupakan kewajiban yang harus dipenuhi PT. DMI kepada konsumen.

Berdasarkan permasalahan tersebut konsumen merasa sangat dirugikan baik secara moril maupun materiil karena konsumen memiliki suatu unit kendaraan bermotor tidak terdaftar. Pelaku Usaha yang mempunyai kewajiban untuk melakukan pengurusan surat kendaraan bermotor tersebut sudah melanggar hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak Konsumen yang dilanggar berdasarkan permasalahan diatas berupa pelanggaran terhadap hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta hak untuk mendapatkan kompensasi ganti kerugian atas keterlambatan penyerahan dokumen unit kendaraan bermotor tersebut. Dengan adanya permasalahan yang telah diuraikan diatas, konsumen pembeli sepeda motor yang hendak menggunakan unitnya beresiko melanggar ketentuan Pasal 280 dan Pasal 288 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Konsumen maupun pihak PT. DMI sebagai pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi yang jelas diatur Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji mengenai pelaksanaan pemenuhan hak konsumen dan upaya konsumen untuk memperoleh hak dalam pembelian motor di PT. Distributor Motor Indonesia.

PERUMUSAN MASALAH

Adapun masalah yang dikemukakan dalam jurnal ini antara lain:

1. Bagaimana pelaksanaan pemenuhan hak dan kewajiban dalam pembelian unit sepeda motor di PT. Distributor Motor Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana upaya konsumen pembeli motor di PT. Distributor Motor Indonesia dalam memperoleh hak sebagai konsumen?

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Tinjauan tentang Hukum Perlindungan Konsumen

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen, yang memuat asas-asas yang bersifat mengatur dan melindungi konsumen. Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen tersebar dalam berbagai bidang hukum (Nasution, 2006:37). Ruang lingkup hukum perlindungan konsumen sulit dibatasi hanya dengan menampungnya dalam satu jenis undang-undang, seperti Undang-Undang

tentang Perlindungan Konsumen. Hukum perlindungan konsumen selalu berhubungan dan berinteraksi dengan berbagai bidang dan cabang hukum lain, karena pada setiap bidang dan cabang hukum senantiasa terdapat pihak yang berpredikat konsumen. Sidharta yang mengutip tulisan Edmond Cahn dalam *Law in the Consumer Perspective* menjelaskan bahwa disadari atau tidak, setiap manusia adalah konsumen. Dalam perseptif yang lebih luas, bahkan ada anggapan bahwa kita adalah konsumen dari produk politik yang disebut hukum (Sidharta, 2004:1).

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berdasarkan asas-asas yang terdapat pada perlindungan konsumen (Dr. Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin :76). Pihak dalam UU Perlindungan Konsumen ada 2 (dua), yaitu pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Berdasarkan Pasal 1 angka (3), Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

2. Tinjauan tentang Hak Konsumen dan Kewajiban Konsumen

a. Hak Konsumen

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Dalam perlindungan hukum mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan termasuk hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen (Celine Tri Siwi K, 2008:30).

Berdasarkan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, hak konsumen, yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban Konsumen

Disamping memperoleh hak-hak, konsumen juga mempunyai kewajiban yang disebutkan dalam UU Perlindungan Konsumen, berdasarkan Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen kewajiban konsumen, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3. Tinjauan tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen

Upaya penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dan melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum sesuai dengan Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen yang berbunyi :

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para yang bersengketa.

Pemberian sanksi dalam UU Perlindungan Konsumen dapat berupa sanksi administratif atau sanksi pidana. Pengaturan kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dijelaskan dalam Pasal 60 UU Perlindungan Konsumen yaitu :

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta Rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Ketentuan sanksi pidana dalam UU Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 62 dan Pasal 63, sebagai berikut:

Pasal 62 menyatakan bahwa:

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000 (dua milyar Rupiah).
- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000 (lima ratus juta Rupiah)
- (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Ketentuan dalam Pasal 62 ini memberlakukan dua aturan hukum sesuai tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, yaitu pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian diberlakukan ketentuan pidana sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, sementara diluar tingkat pelanggaran tersebut berlaku ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam undang-undang ini di pertimbangkan terhadap sanksi tambahan, yang bermaksud jika perbuatan pidana dapat selalu berulang, artinya pidana denda saja masih belum cukup sehingga diberikan sanksi tambahan sebagaimana diatur dalam Pasal 63 UU Perlindungan Konsumen, yaitu:

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. Perampasan barang tertentu;
 - b. Pengumuman keputusan hakim;
 - c. Pembayaran ganti rugi;
 - d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
 - e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
 - f. Pencabutan izin usaha.
4. Tinjauan tentang Jual Beli

Jual beli merupakan suatu perjanjian timbal balik dalam mana pihak yang satu (penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lain (pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas jumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut (Subekti, 2001:1). Berdasarkan Pasal 1457 KUHP, Jual beli adalah suatu persetujuan yang mengikat pihak penjual berjanji menyerahkan suatu barang/benda dan pihak lain yang bertindak sebagai pembeli mengikat diri berjanji untuk membayar harga. Dalam Jual beli tersebut timbul perikatan yang menunjukkan dari satu pihak perbuatan dinamakan menjual, sedangkan dari pihak yang lain dinamakan membeli. Istilah yang mencakup dua perbuatan yang bertimbang balik itu adalah sesuai dengan istilah belanda "koop en verkoop" yang juga mengandung pengertian bahwa pihak yang satu "verkoop" (menjual) sedang yang lainnya "koopt" (membeli). Dalam bahasa inggris jual beli disebut dengan hanya "sale" saja yang berarti "penjual" (Abdul Kadir Muhammad, 2008:20).

Perjanjian jual beli dapat berbentuk lisan atau tertulis yang biasa terjadi di pasar tradisional. Namun untuk barang tertentu harus menggunakan perjanjian secara tertulis semisal pada jual beli tanah, rumah, mobil serta barang-barang lain yang dalam jumlah banyak. Hak dan kewajiban para pihak dalam jual beli adalah penjual mempunyai hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan dan hak untuk meminta kembali barang yang telah diserahkan. Pihak penjual mempunyai kewajiban utama yaitu menyerahkan hak milik atas barang yang telah di perjualbelikan itu kepada pembeli. Hak pihak pembeli adalah menerima barang yang telah dibelinya dari penjual.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris atau non doctrinal atau biasa disebut sebagai penelitian sosiologis, menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat preskriptif yaitu suatu penelitian yang berusaha untuk mendapatkan saran-saran mengenai apa yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah tertentu (Soerjono Soekanto, 1984:51). Adapun lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Kuasa Hukum Infinitum Law Office selaku Kuasa Hukum PT. Distributor Motor Indonesia. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data.

D. PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Pemenuhan Hak dan Kewajiban Dalam Pembelian Unit Sepeda Motor PT. Distributor Motor Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pemenuhan hak konsumen merupakan hal yang utama dan penting bagi pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli. Untuk dapat memenuhi hak-hak yang dimiliki konsumen, pelaku usaha harus melakukannya dengan baik dan penuh tanggung jawab. Sehingga jika pelaku usaha melakukan hal tersebut pembeli akan merasa dijamin keselamatannya dalam penggunaan barang dan jasa tersebut. Dalam paradigma bisnis modern, prinsip pemenuhan hak dan kewajiban pelaksanaannya harus diperhatikan oleh perusahaan. Konsumen sebagai pembeli juga mempunyai kewajiban dalam Pasal 1513 KUHPerdara yang menyatakan "kewajiban utama pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan tempat yang ditetapkan dalam perjanjian" (Muhajir, 2019: 133).

Berdasarkan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, Konsumen mempunyai hak-hak yang wajib untuk dipenuhi oleh Pelaku Usaha sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diberikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen pembeli Motor yang dilakukan pada tanggal 15 September 2021 Pukul 19.00 WIB didapatkan informasi, pihak PT. DMI sebagai pelaku usaha setelah dilakukannya pembelian unit sepeda motor belum memenuhi kewajibannya kepada konsumen untuk memberikan BPKB dan STNK atas unit sepeda motor yang telah dibeli. Sehingga dengan belum diberikannya BPKB dan STNK tersebut, PT. DMI sebagai pelaku usaha telah melanggar beberapa hak konsumen yang diatur Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen. Berdasarkan analisis atas hasil wawancara dengan konsumen, hak konsumen yang dilanggar atas permasalahan tersebut adalah

- 1) PT. DMI mengabaikan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dalam hal ini unit sepeda motor yang telah dibeli oleh Konsumen. Keselamatan dan keamanan dalam menggunakan unit sepeda motor yang telah dibelinya diabaikan oleh pihak PT. DMI dengan alasan unit sepeda motor yang akan digunakan di jalan melanggar ketentuan yang diatur dalam Pasal 280 dan Pasal 288 ayat 1 UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- 2) PT. DMI melanggar hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Konsumen merasa informasi yang diberikan oleh PT. DMI tidak sesuai dengan kondisi yang terjadi karena konsumen sebagai pihak yang berhak untuk mendapatkan informasi atas kepengurusan STNK dan BPKB terhadap unit sepeda motor tersebut. Pada faktanya jika konsumen menanyakan terkait dengan STNK dan BPKB tersebut kepada pihak PT. DMI, PT. DMI tidak dapat memberikan kepastian waktu terhadap proses kepengurusan dokumen-dokumen tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kuasa hukum PT. DMI yang dilakukan pada tanggal 20 Oktober 2021 Pukul 14.00 WIB, PT. DMI sebagai pelaku usaha dengan itikad baik akan melaksanakan kewajibannya kepada konsumen atas pembelian unit sepeda motor yang telah dibeli di PT. DMI. Keterlambatan penerbitan BPKB dan STNK unit sepeda motor tersebut dikarenakan masih terkendala karena adanya *Covid-19*. Proses atas dokumen tersebut dilakukan dengan membagi kloter terhadap kepengurusan STNK dan BPKB terhadap unit sepeda motor yang telah dibeli oleh konsumen. Kuasa hukum PT. DMI memahami bahwa kerugian yang dialami oleh Konsumen terdiri dari kerugian tidak memperoleh kenikmatan barang telah dibeli karena motor yang menjadi objek perjanjian belum menjadi hak milik konsumen sepenuhnya.

Kewajiban PT. DMI kepada konsumen untuk menyerahkan unit sepeda motor beserta kelengkapan dokumen atas unit sepeda motor kepada konsumen sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati tetap menjadi fokus utama PT. DMI. Bahwa berdasarkan wawancara yang telah Penulis lakukan pada PT. DMI, kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan

usahanya berdasarkan asas yang dikenal dalam hukum perjanjian Pasal 1318 ayat 3 KUH Per akan tetap dipenuhi oleh PT. DMI karena dalam UU Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

2. Upaya Konsumen Untuk Memperoleh Hak Sebagai Konsumen Terhadap Unit Sepeda Motor Yang Telah Dibeli di PT. Distributor Motor Indonesia

Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha yang menimbulkan suatu kerugian sebagai akibat dari penggunaan, pemanfaatan serta pemakaian atas suatu barang tertentu yang dihasilkan oleh pelaku usaha, maka dalam hal ini keluhan konsumen berhak untuk didengar. Konsumen berhak untuk memperoleh ganti kerugian dan sebaliknya pelaku usaha berkewajiban untuk mendengarkan keluhan konsumen dan memberi ganti rugi akibat kerugian konsumen (Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti, 2017:529). Upaya hukum untuk melindungi konsumen atau pembeli terhadap barang yang telah diperdagangkan oleh pelaku usaha atau penjual agar konsumen tidak merasa dirugikan telah diatur secara jelas dalam UU Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 8 ayat 1 UU Perlindungan Konsumen telah diatur perbuatan-perbuatan yang dilarang dilakukan oleh Pelaku Usaha sehingga secara hukum kedudukan konsumen dilindungi dalam hal ini.

Pasal 8 ayat 1 UU Perlindungan Konsumen menyatakan:

(1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- f. Tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

Sehingga berdasarkan permasalahan yang telah penulis uraikan diatas, Konsumen pembeli unit sepeda motor di PT. DMI sudah melakukan beberapa upaya hukum untuk menuntut atas hak-hak yang belum dipenuhi oleh PT. DMI. Tindakan yang telah dilakukan oleh konsumen tersebut secara garis besar masih dilakukan melalui jalur non litigasi atau penyelesaian diluar pengadilan dengan alasan penyelesaian tersebut bersifat lebih efisien dan efektif.

Upaya atau tindakan yang telah dilakukan oleh konsumen pembeli unit sepeda motor pada PT. DMI untuk menuntut haknya adalah dengan menghubungi *hotline* yang telah disediakan oleh PT DMI, mendatangi kantor PT. DMI serta upaya konsumen PT. DMI yang merasa tidak puas dengan janji yang diberikan oleh PT. DMI memilih jalur hukum dengan cara mengirimkan Surat Somasi kepada PT. DMI yang pada intinya Surat somasi tersebut menjelaskan bahwa PT. DMI telah melanggar hak-hak konsumen yang secara fakta kewajibannya telah dipenuhi oleh konsumen serta konsumen meminta PT. DMI untuk segera memberikan dokumen kelengkapan atas pembelian sepeda motor tersebut.

Bahwa terhadap permasalahan yang ada PT. DMI melalui kuasa hukumnya pada saat wawancara yang dilakukan pada tanggal 20 Oktober 2021 Pukul 14.00 WIB menyatakan bahwa proses kepengurusan dokumen kelengkapan atas kendaraan bermotor tersebut masih dalam tahap proses untuk penyelesaian sehingga jangka waktu penyelesaian tidak dapat dipastikan karena terdampak adanya Pemberlakuan Kegiatan Masyarakat dan Pandemi Covid-19. Berdasarkan

pernyataan tersebut PT. DMI secara itikad baik tetap akan melakukan pengurusan atas dokumen-dokumen unit sepeda motor milik konsumen yang telah dibeli dan langsung memberikan dokumen tersebut kepada konsumen jika sudah selesai.

Berdasarkan hasil analisis wawancara yang dilakukan, permasalahan yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha masih sering terjadi dalam berbagai transaksi atau kegiatan usaha pada umumnya. Sesuai yang diamanatkan oleh UU Perlindungan Konsumen, upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika mengalami kerugian berkaitan dengan ketidaksesuaian barang yang diberikan oleh pelaku usaha, Konsumen dapat meminta ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha sesuai dengan yang di amanatkan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen.

Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen menyatakan:

- (1) Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi 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 perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan penjelasan diatas, konsumen yang dirugikan akibat mengkonsumsi barang dan ata jasa dapat mengajukan ganti rugi kepada pelaku usaha baik dalam bentuk pengembalian uang maupun penggantian barang dan/atau jasa. Dalam hal ganti rugi belum dilakukan oleh pelaku usaha konsumen dapat mengupayakan atas ganti kerugian tersebut berdasarkan Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen sebagai berikut :

Pasal 45 ayat (1) dan (2):

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengeketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Berdasarkan Pasal 45 yang telah disebutkan diatas, Konsumen memiliki *choice of law* atau pilihan hukum untuk menuntut ganti rugi tersebut kepada pelaku usaha. Konsumen dapat menempuh jalur pengadilan atau luar pengadilan. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian yang patut dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum (Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004: 46). Dalam konteks hukum positive yang berlaku di Indonesia, konsumen jika merasa dirugikan dalam mengkonsumsi barang atau jasa dapat menuntut pihak yang dirugikan (Hamzah, 2017: 710).

Hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum ini sebenarnya juga meliputi hak untuk mendapatkan ganti kerugian, namun kedua hak tersebut tidak berarti identik. Untuk memperoleh ganti kerugian, konsumen tidak selalu harus menempuh upaya hukum terlebih dahulu. Sebaliknya, setiap upaya pada hakikatnya berisi tuntutan memperoleh ganti kerugian oleh salah satu pihak. Tentu ada beberapa karakteristik tuntutan yang tidak memperbolehkan tuntutan

ganti kerugian ini seperti dalam upaya legal standing LSDM yang dibuka kemungkinannya dalam Pasal 46 ayat (1) huruf (c) UU Perlindungan Konsumen (Celine Tri Siwa Kristiyanti, 2009: 38). Konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban hukum dari pihak-pihak yang dipandang merugikan karena mengkonsumsi produk ini (Shidarta, 2004: 2009). Hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk dengan melalui jalur hukum (Ahmadi Miru& Sutarman Yodo, 2004: 46).

Dalam memperjuangkan hak-hak sebagai konsumen, konsumen harus bertindak aktif untuk menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha karena pelaku usaha dalam menjalankan usahanya sudah sepatutnya mengerti dan memahami hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha berdasarkan Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen yang diharapkan tidak ada pihak yang akan dirugikan akibat kelalaian atau itikad buruk dari pelaku usaha.

Dalam permasalahan ini PT. DMI sebagai pelaku usaha mempunyai hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan terhadap barang yang dijual. Setelah konsumen melaksanakan kewajibannya kepada pelaku usaha sudah sepatutnya pelaku usaha memenuhi hak konsumen yang telah membayar terhadap barang yang dijual. Oleh karena itu apabila konsumen belum memiliki kesadaran akan hak-haknya serta belum mempunyai kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri dari tindakan produsen yang seringkali melanggar hak konsumen. Sehingga dapat disimpulkan UU Perlindungan Konsumen belum berjalan secara efektif di masyarakat.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai perlindungan hak konsumen untuk memperoleh hak dalam pembelian motor dapat disimpulkan, yaitu:

1. Pelaksanaan pemenuhan hak dan kewajiban dalam pembelian unit sepeda motor PT. Distributor Motor Indonesia belum sesuai dengan hak-hak yang telah dijelaskan dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen. Konsumen masih belum mendapatkan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang digunakan yaitu konsumen masih tidak bisa mendapatkan informasi secara benar, dan jelas tentang kepengurusan atas dokumen kelengkapan kendaraan berupa BPKB dan STNK dan PT. Distributor Motor Indonesia belum memenuhi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa karena menimbulkan kondisi konsumen pemilik dan pembeli unit sepeda motor di PT. DMI melanggar UU Lalu Lintas dan Angkatan Jalan karena memiliki unit sepeda motor tanpa dilengkapi tanda nomor kendaraan bermotor.
2. Upaya konsumen untuk memperoleh hak sebagai konsumen terhadap unit sepeda motor yang telah dibeli di PT. Distributor Motor Indonesia adalah dengan mengupayakan dengan cara menghubungi *hotline* yang telah disediakan oleh PT. Distributor Motor Indonesia, mendatangi kantor PT. DMI dan menempuh jalur litigasi dengan mengirimkan somasi kepada PT. DMI. Berdasarkan upaya-upaya konsumen untuk memperoleh hak-haknya tersebut, Pihak PT. Distributor Motor Indonesia sebagai pelaku usaha dengan itikad baik tetap melaksanakan kewajibannya untuk tetap melakukan pengurusan terhadap dokumen

kelengkapan kendaraan berupa BPKB dan STNK atas unit kendaraan bermotor yang telah dibeli oleh konsumen.

SARAN

PT. Distributor Motor Indonesia hendaknya dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dalam pembelian unit sepeda motor dengan secara jelas memberikan informasi atas kejelasan kepengurusan dokumen kendaraan kepada konsumen pembeli sehingga konsumen tidak merasa dirugikan atas pembelian unit sepeda motor tersebut. Selain itu pihak PT. Distributor Motor Indonesia harus bersifat kooperatif dan selalu bertindak dengan itikad baik terhadap konsumen karena hal ini menyangkut hak-hak konsumen sesuai yang dinyatakan dalam UU Perlindungan Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ahmadin. 2021. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Studi Kasus Di Bima. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*. Vol. 5. No. 1 Januari.
- Az Nasution, S.H. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Celine Tri Siwi K. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sidharta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Jurnal dan Publikasi Ilmiah

- Dr. Niru Anita Sinaga, S.H., M.H., Nunuk Sulisrudatin, S.H., SIP, MSI. 2015. "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia". *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*. Volume 5 No. 2: 72 edisi 2015. Jakarta. Fakultas Hukum Universitas Suryadarma.
- Hamzah. 2017. "Comparative Study on Consumer Protection in Indonesia through Mechanism of Product Liability Insurance". *European Research Studies Journal*. Volume XX, Issue 3A.
- Muhajir. "E-Commerce Consumer Protection At Tokopedia", *Jurnal Al-Amwal: Journal of Islamic Economic Law*, Vol. 4, No. 2, September 2019.
- Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti. 2017, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*. Vol. 6, No. 4.

Raden Ajeng Astari Sekarwati, Susilowati Suparto. 2021. *“Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual Di Indonesia Dan Eropa” (Jurnal Binal Mulia Hukum)*, Vol. 5No. 2.