

PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PELAKU USAHA OTOMOTIF TERHADAP KERUSAKAN RANGKA MOTOR YANG MENIMBULKAN KERUGIAN KONSUMEN¹

Oleh :

Ilhand Syarif Saputra Padja²

Jolly K. Pongoh³

Sarah D. L. Roeroe⁴

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengkaji peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen di Indonesia dan untuk menganalisis bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha otomotif atas kerusakan rangka motor. Dengan metode penelitian hukum normatif, kesimpulan yang didapat: 1. Kerusakan pada rangka motor, khususnya yang disebabkan oleh cacat produksi atau kegagalan struktural, tergolong sebagai bentuk pelanggaran terhadap kewajiban pelaku usaha untuk menjamin mutu dan keselamatan produk. Bila terbukti bahwa kerusakan rangka tersebut bukan akibat kelalaian pengguna tetapi merupakan kesalahan dari proses produksi atau penggunaan material yang tidak sesuai standar, maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab secara hukum. 2. Pembebanan tanggung jawab kepada pelaku usaha menjadi dasar hukum yang adil untuk melindungi kepentingan konsumen. Selain strict liability, prinsip product liability juga digunakan untuk menilai pertanggungjawaban hukum produsen terhadap produk cacat. Dalam hal ini, rangka motor yang rusak atau retak termasuk ke dalam kategori cacat produk yang bisa membahayakan keselamatan pengguna.

Kata Kunci : *pertanggungjawaban hukum, pelaku usaha otomotif, kerusakan rangka motor, kerugian konsumen*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam aktivitas kegiatan usaha kepentingan-kepentingan konsumen lahir karena pemenuhan kebutuhan yang harus di penuhi. Salah satu kebutuhan yang wajib dimiliki yaitu transportasi. Alat transportasi memang sangat penting dimiliki karena mampu menunjang kegiatan masyarakat. Alat transportasi seperti kendaraan bermotor tidak menjadi barang yang mewah bagi masyarakat, melainkan menjadi salah satu kebutuhan pokok

mereka dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Oleh karena itu, tingkat daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor semakin bertambah. Keberadaan sepeda motor yang begitu menjamur turut berperan besar dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional. Selain membuka banyak lapangan kerja, keberadaan industri sepeda motor Indonesia turut mendongkrak nilai ekspor kendaraan Indonesia ke beberapa negara di kawasan. Kewajiban untuk menjamin keamanan suatu produk agar tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen dibebankan kepada pelaku usaha dan produsen, karena pihak pelaku usaha dan produsen yang mengetahui komposisi dan cacat dalam distribusi. Cacat- cacat ini dapat berpotensi menimbulkan kerugian Masalah – masalah yang menyangkut keamanan suatu produk tertentu. Tidak Hanya itu, peran dari adanya perilaku konsumen yang turut dalam peningkatan penjualan produk di perusahaan juga menjadi sumber informasi yang dapat dijadikan alasan terhadap produk yang dihasilkan perusahaan. Semakin majunya perkembangan zaman membuat seluruh lapisan masyarakat dari golongan menengah keatas ataupun menengah kebawah semakin terpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhan yang ada.

Dalam konteks industri otomotif, kerusakan rangka motor merupakan isu penting karena rangka motor merupakan komponen vital yang mempengaruhi keselamatan pengendara. Rangka motor yang rusak atau cacat dapat menyebabkan kecelakaan, yang tidak hanya merugikan konsumen secara finansial tetapi juga dapat mengancam keselamatan jiwa. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana pertanggungjawaban hukum diterapkan kepada pelaku usaha otomotif dalam kasus kerusakan rangka motor yang menimbulkan kerugian konsumen. Perlindungan konsumen semakin penting, mengingat semakin pesat dan lajunya ilmu pengetahuan serta teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisien produsen atas barang dan/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 pada umumnya akan merasakan dampaknya. Salah satu permasalahan yang kerap menjadi sorotan adalah terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk yang mengalami cacat, baik itu cacat desain, cacat produksi, maupun bagi konsumen, baik secara materiil maupun immateriil. Sementara hal ini dinilai tidak berbanding lurus dengan adanya Pasal 4 huruf a Undang-undang Perlindungan konsumen

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 20071101092

³ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

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

Perusahaan besar di bidang industri otomotif dengan rating di masyarakat bersaing dengan menonjolkan berbagai produk keluaran mereka dengan jenis/tipe, merek, spesifikasi, model dan warna yang menarik di setiap produknya.⁵ Salah satu perusahaan dengan nama besar dilakukan oleh PT. Astra Honda Motor (AHM) yang memiliki mutu dan daya saing yang baik dalam strategi pemasaran dengan klaim akan memberikan kualitas produk yang baik serta jaminan pelayanan yang memuaskan bagi konsumennya. Keberhasilan maupun kegagalan nantinya yang akan mereka hadapi tentunya telah mereka persiapkan dengan risiko-risiko yang akan mempengaruhi nama dari PT. Astra Honda Motor Karena berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam memasarkan produk mereka tergantung pada tingkat keprofesionalan perusahaan dalam mengkaji setiap problem yang ada pada produk seperti, tingkat pemasaran, persaingan harga pangsa pasar, target pemasaran, relasi dan saluran distribusi yang tepat, serta pelayanan dan mutu produk yang dihasilkan/dijual pada konsumen.

Pada tahun 2023, viral berita mengenai kasus pembelian sepeda motor pada salah satu diler honda di Bandung yang rangkanya rusak dalam ini ditemukan adanya laporan permasalahan pada kendaraan bermotor merek Honda dengan rangka e-SAF (enchanded Smart Architecture Frame) yang patah. Rangka e-SAF merupakan teknologi rangka motor yang dikembangkan oleh Honda, rangka ini pertama kali digunakan pada motor Honda Genio yang diluncurkan pada tahun 2019.

Berdasarkan data dari General Manager Corporate Communications PT. AHM, melaporkan 1,4 juta unit sepeda motor Honda telah terjual selama periode bulan Januari hingga Maret tahun 2023. Jika dibandingkan dengan periode yang sama tahun 2022, terjadi peningkatan sebesar 50,82%. Keberhasilan penjualan ini mewakili 78,7% dari total penjualan sepeda motor nasional sebanyak 1,8 juta unit seperti yang dilaporkan Asosiasi Industri Sepeda

Motor Indonesia (AISI).⁶ Namun, hal tersebut tidak memungkiri jika pada rating terbesar penjualan produk dari perusahaan tersebut akan ada komplain dari konsumen terhadap penggunaan produknya yang tidak memuaskan keinginan konsumen bahkan merugikan para konsumen. Berdasarkan data yang ada terhadap kasus rangka e-SAF Honda yang bermasalah sempat viral dan meresakan konsumen pada tahun 2023 di Bandung, jumlah rangka e-SAF yang rusak ini sebenarnya tidak berbanding lurus dengan jumlah produksi di awal. Penjualan motor Honda pada salah satu diler di Bandung tahun 2023 tercatat angka penjualan sebanyak 1.251 unit sepeda motor. Jika dibandingkan dengan angka penjualan Honda pada tahun 2022, angka ini diketahui mengalami penurunan.⁷ Dalam laman resmi Astra Honda mengatakan, pada GIIAS (diler di Bandung) tahun 2022, Honda mencatatkan penjualan sebanyak 1.882 unit sepeda motor.

Berbagai laporan permasalahan, sejak awal Agustus tahun 2023 munculnya berita-berita di sosial media yang ramai menyuarakan terkait isu rangka e-SAF ini. Berdasarkan informasi dari CNN Indonesia, Divisi Litigasi dan Hukum Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), pada bulan Agustus tahun 2023 memberikan informasi bahwa pihak mereka telah mendapat kurang dari 10 pengaduan konsumen terkait rangka e-SAF yang korosi (karatan).⁸ Beragam keluhan juga dialami konsumen dengan rata-rata pengguna motor Honda berangka e-SAF.

Kasus patahnya rangka eSAF menyita banyak perhatian, salah satunya dari Kementerian Perdagangan (Kemendag). Oleh sebab itu, Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN) Kemendag melakukan pertemuan dengan PT Astra Honda Motor (AHM) guna meminta klarifikasi tentang peristiwa tersebut. Terkait banyaknya kasus kerusakan pada rangka motor Honda, perusahaan mengeluarkan pernyataan bahwa setiap produk sepeda motor Honda yang diproduksi oleh PT Astra Honda Motor sudah melalui proses seleksi mutu terhadap kualitas produk dalam proses produksi hingga unit dinyatakan siap untuk dipasarkan. Apabila konsumen mengalami kendala pada motornya, disarankan kepada konsumen yang sepeda

⁵ Dian Juliani, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Pembelian Motor Merk Honda," UIN Mataram, 2019, hlm 20-30.

⁶ Kristian Oka Prasetyadi, "Honda Kuasai Pasar Penjualan Sepeda Motor di prediksi Terus Meningkatkan. (kompas n.d)

⁷ Angga Indrawan, "Penjualan Motor Honda Dengan Rangka ESAF Anjlok Di GIIAS 2023" (Bloomberg Technoz, n.d.) 2023.

⁸ CNN Indonesia, "YLKI Kantongi Aduan Konsumen Soal Rangka ESAF Honda," 2023.

motornya masih dalam masa garansi segera mengklaim garansinya ke bengkel milik Honda. Dilansir dari laman youtube Otomotif TV, mereka melakukan wawancara kepada pihak Astra Honda Motor terkait kasus rangka e-SAF. Pihak PT AHM juga mengadakan klarifikasi tentang kasus rangka e-SAF yang keropos hingga patah, serta menerangkan mengenai dugaan adanya titik karat di bagian pengelasan rangka e-SAF.

PT Astra Honda Motor menjelaskan bahwa rangka e-SAF ini memiliki struktur rangka yang lebih ringan dari pada rangka motor skutik biasa, karena terbuat dari bahan baku baja diproses dengan cara di press dan di welding (pengelasan) untuk meminimalisasi terjadinya perubahan bentuk.⁹ Terkait hal tersebut, Kementerian Perhubungan (Kemenhub) telah memanggil PT Astra Honda Motor dan Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) untuk membahas masalah ini secara komprehensif tepatnya pada tanggal 28 Agustus 2023. Menurut pengamat otomotif menuturkan, tim peneliti yang dibuat oleh Kemenhub, Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) dan PT AHM harus mampu menentukan penyebab banyaknya baik dari segi bahan, proses, maupun desain.¹⁰ Melihat dari isu-isu yang beredar di sosial media, saat ini kualitas dari produk Honda sedang dipertanyakan oleh pengguna motor Honda dengan rangka e-SAF, yang dituding menjadi mudah patah atau keropos dan karatan di bagian tengah atau sekitar pijakan kaki motor.¹¹ Tidak sedikit konsumen Honda yang menduga bahwa rangka e-SAF ini sebagai produk gagal. Rangka e-SAF dari keluaran terbaru kualitasnya dianggap kurang rapi dibandingkan rangka model lama.

Jumlah aduan konsumen mengenai rangka ESAF yang patah sulit diketahui secara publik. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti PT Astra Honda Motor (AHM) tidak secara resmi mempublikasikan informasi aduan konsumen terkait rangka e-SAF yang patah. Menghitung total kerusakan rangka e-SAF sulit karena kerusakan dapat terjadi pada berbagai model dan tahun produksi. Selain itu jalur aduan konsumen yang beragam dapat disampaikan melalui berbagai jalur, seperti dealer resmi, bengkel AHASS, media sosial, atau langsung ke AHM

sehingga hal ini membuat pihak PT AHM sulit untuk mengkompilasi aduan. Faktor lain yang mungkin menyebabkan konsumen enggan komplain secara resmi adalah kurangnya edukasi dan informasi dalam mengajukan komplain. Selain itu faktor lain disebabkan karena kurangnya transparansi dalam proses komplain dan kurangnya respon dari pihak perusahaan Honda tersebut.

Sementara hal ini dinilai tidak berbanding lurus dengan adanya Pasal 4 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur atas barang atau jasa dan Pasal 4 ayat (4) atas hak untuk didengar keluhannya atas barang atau jasa yang diperdagangkan.¹² Meskipun jumlah aduan konsumen sulit untuk dipastikan, banyaknya keluhan di media sosial menunjukkan bahwa masalah rangka e-SAF cukup serius dan perlu mendapat perhatian dari perusahaan Honda dikarenakan motor-motor dengan kerangka e-SAF mendominasi penjualan PT AHM di Indonesia, jadi hal ini menyebabkan adanya potensi kasus tersebut cukup meluas. Hal tersebut akan berdampak pada risiko keselamatan pengguna saat berkendara dan kualitas kepercayaan pengguna terhadap PT AHM.¹³ Sehingga penyelidikan terkait isu rangka e-SAF milik PT Astra Honda Motor yang dituding sebagai produk cacat perlu dilakukan secara transparan.

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

⁹ Farid Firdaus Alinda Hardiantoro, "Daftar Motor Honda Yang Pakai Rangka ESaf Dan Cara Klaim Garansinya", Kompas, 23Agustus 2023, diakses 18 September 2024,Pukul 19.35.

¹⁰ Lorenzo Anugrah Mahardhika, "Penyelidikan Rangka ESAF Honda Patah, Pengamat: Jangan Ada Yang Ditutupi!", Bisnis.com, 2020, diakses 18 September 2024. Pukul 20.00.

¹¹ Suryaputra, "Rangka Motor Matic ESAF Honda Patah Atau Keropos" (2024.),

¹² <https://www.bloombergtechnoz.com/detail-news/13684/curhat-konsumen-honda-ahass-saran-beli-rangka-baru-rp1-2-juta>, Diakses 15 September 2024,Pukul 15.07 WITA.

¹³ CNN Indonesia, "Temukan Bukti Rangka ESaf Karatan Honda Sarankan Pemilik Ke Dealer", diakses 18 September 2024 Pukul 18.45.

Perbuatan yang dilarang bagi para pelaku usaha diatur dalam Bab IV Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, yang terdiri dari 10 pasal, dimulai dengan pasal 8 sampai dengan pasal 17. Seperti telah disinggung pada awal tulisan ini bahwa pelaku usaha, menurut Undang-undang, selain pelaku usaha pabrikan dan pelaku usaha distributor dan jaringannya, juga meliputi pelaku usaha periklanan. Yang akan kita soroti dalam subbab ini hanya kegiatan yang secara khusus dilarang untuk dilakukan oleh pelaku usaha pabrikan dan/atau distributor.

Larangan mengenai kelayakan produk, baik itu berupa barang dan/atau jasa pada dasarnya berhubungan erat dengan karakteristik dan sifat dari barang dan/atau jasa yang diperdagangkan tersebut. Kelayakan produk tersebut merupakan "standar minimum" yang harus dipenuhi atau dimiliki oleh suatu barang dan/atau jasa tertentu sebelum barang dan/atau jasa tersebut dapat diperdagangkan untuk dikonsumsi oleh masyarakat luas. Namun sedikit banyaknya masih memerlukan penjelasan lebih lanjut. Untuk itu, informasi menjadi suatu hal yang penting bagi konsumen. Informasi yang demikian tidak hanya datang dari pelaku usaha semata-mata, melainkan juga dari berbagai sumber lain yang dapat dipercaya, serta dipertanggungjawabkan sehingga pada akhirnya konsumen tidak dirugikan, dengan membeli barang dan/atau jasa yang sebenarnya tidak layak untuk diperdagangkan.

Informasi merupakan hal penting bagi konsumen, karena melalui informasi tersebut konsumen dapat mempergunakan hak pilihnya secara benar. Hak itu merupakan hak dasar yang tidak dapat dihapuskan oleh siapa pun juga. Dengan mempergunakan hak pilihnya tersebut, konsumen dapat menentukan cocok tidaknya barang atau jasa yang ditawarkan atau diperdagangkan tersebut dengan kebutuhan dari diri masing-masing konsumen. Selain dari persyaratan standar mengenai produk, yang relatif baku dan cenderung berlaku universal untuk suatu jenis barang dan/atau jasa tertentu, adakalanya suatu barang dan/atau jasa tertentu dari jenis tertentu mengklaim adanya keistimewaan tertentu dari produk barang atau jasa tersebut. Untuk itu, para pelaku usaha yang menghasilkan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut, harus memberikan informasi yang sebenarnya. Para pelaku usaha seharusnya tidak hanya memberikan informasi mengenai "kelebihan" dari barang dan/atau jasa tersebut, tetapi termasuk juga "kekurangan" yang masih ada pada barang dan/atau jasa tersebut.

Undang-undang juga mengakui adanya jenis-jenis transaksi perdagangan khusus, dengan cara

lelang, penawaran dengan hadiah, atau penjualan barang dan/atau jasa yang tidak berada dalam "kondisi sempurna". Untuk hal-hal yang demikian, informasi menjadi lebih relevan lagi bagi konsumen. Karena itu, Undang-undang mengena-kan sanksi bagi para pelaku usaha yang tidak memberikan informasi yang benar, akurat, relevan, dapat dipercaya, serta maupun yang menyesatkan konsumen. Secara praktis konsumen memang berada pada posisi yang "kurang diuntungkan" dibandingkan dengan posisi dari pelaku usaha sebab keterlibatan konsumen dalam memanfaatkan barang dan/atau jasa yang tersedia sangat bergantung sepenuhnya pada informasi yang diberikan oleh pelaku usaha. Bahkan untuk produk-produk barang dan/atau jasa yang secara tegas sudah diatur kelayakan penggunaan, pemakaian maupun pemanfaatannya pun, konsumen sering tidak memiliki banyak pilihan selain yang disediakan oleh pelaku usaha. Untuk keperluan itulah, Undang-undang memberikan aturan yang tegas mengenai hal-hal yang tidak boleh dilakukan oleh pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasanya kepada konsumen.

B. Rumusan Masalah

1. Apa dasar hukum yang digunakan untuk menuntut pelaku usaha otomotif atas kerugian konsumen?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha otomotif atas kerusakan rangka motor?

C. Metode Penulisan

Penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan normatif.

PEMBAHASAN

A. Dasar Hukum yang Mengatur Perlindungan Konsumen

Hukum memiliki peran yang sangat penting sebagai instrumen untuk menyatukan berbagai kepentingan yang sering kali bertentangan dan saling berhadapan dalam kehidupan masyarakat. Tidak hanya berfungsi sebagai mediator yang menengahi konflik, tetapi hukum juga berperan sebagai sarana untuk menyelaraskan tujuan dan aspirasi yang berbeda-beda, sehingga tercipta keselarasan dalam beragam aktivitas sosial. Dalam hal ini, hukum bertindak sebagai pengatur yang mampu menavigasi perbedaan kepentingan dengan cara yang konstruktif, memastikan bahwa setiap individu atau kelompok yang terlibat dapat

meraih haknya tanpa mengganggu hak orang lain.
14

Hukum berfungsi untuk menjaga dan memelihara harmoni sosial, mencegah terjadinya ketegangan yang dapat merusak tatanan masyarakat. Perannya dalam mengatur interaksi antar individu dan kelompok sangat vital, sebab hukum tidak hanya berfokus pada penyelesaian sengketa yang terjadi, tetapi juga berupaya menciptakan kondisi yang memungkinkan tercapainya keseimbangan yang adil. Oleh karena itu, hukum tidak hanya menjadi alat untuk menegakkan keadilan, tetapi juga untuk mereduksi potensi konflik yang mungkin muncul, dengan cara meminimalkan gesekan sosial dan menciptakan keteraturan.

Perlindungan hukum merujuk pada suatu sistem yang dirancang untuk memberikan jaminan dan pengakuan terhadap hak-hak individu maupun kelompok, terutama dalam konteks kehidupan sosial, ekonomi, dan politik, dengan tujuan agar hak-hak tersebut tidak disalahgunakan atau dilanggar oleh pihak lain. Sistem ini berfungsi untuk memastikan bahwa setiap individu, kelompok, atau entitas yang berada dalam suatu yurisdiksi hukum tertentu memperoleh perlindungan yang setara, baik itu hak untuk hidup, hak atas kebebasan, atau hak-hak lainnya yang sudah diatur oleh ketentuan hukum yang berlaku.

Perlindungan hukum bukan hanya sebuah mekanisme untuk menegakkan hak, tetapi juga untuk memberikan rasa keadilan, keamanan, dan kepastian bagi setiap pihak, sehingga mereka dapat menjalankan aktivitas sosial atau ekonomi dengan keyakinan bahwa hak-hak mereka akan dihormati dan dilindungi.³⁷ Dengan kata lain, perlindungan hukum menjamin bahwa tidak ada pihak yang bisa dengan bebas merugikan orang lain tanpa menghadapi akibat hukum yang tegas dan jelas. Hal ini juga mencakup upaya penegakan hukum yang adil dan tidak diskriminatif, serta pemberian sanksi yang sesuai bagi pelanggaran terhadap hak-hak tersebut, sehingga tercipta keseimbangan antara kepentingan individu dengan kepentingan publik. Sistem perlindungan hukum adalah suatu kerangka yang dirancang secara cermat untuk memastikan bahwa hak-hak esensial, baik yang bersifat individu maupun kolektif, diakui dan dilindungi dalam segala aspek kehidupan manusia dalam konteks sosial, ekonomi, maupun politik, dengan tujuan untuk mencegah terjadinya

penyalahgunaan hak-hak oleh pihak-pihak tertentu,

yang bisa merugikan individu maupun kelompok. Sistem ini menjamin bahwa setiap orang, tanpa terkecuali, yang berada dalam ruang lingkup hukum yang sama, akan memperoleh perlakuan yang setara dan adil, sehingga tidak ada yang diperlakukan secara diskriminatif.

Perlindungan ini mencakup hak-hak fundamental yang sangat mendasar, seperti hak untuk hidup, kebebasan pribadi, dan hak-hak lainnya yang telah secara jelas ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal ini, hukum berfungsi tidak hanya untuk menjaga dan membela hak-hak tersebut, tetapi juga untuk menciptakan rasa keadilan yang universal, serta memberikan kepastian hukum yang memadai. Kepastian hukum ini menjadi landasan agar setiap individu dapat melaksanakan aktivitas mereka dengan rasa aman, tanpa adanya ketakutan akan kemungkinan pelanggaran terhadap hak-hak mereka yang dijamin oleh hukum, sehingga tercipta suatu tatanan sosial yang lebih tertib dan harmonis.

Perlindungan hukum memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan keadilan dan ketertiban dalam masyarakat, dengan memastikan bahwa setiap tindakan yang dapat merugikan pihak lain tidak terjadi tanpa ada akibat hukum yang jelas dan tegas. Dalam hal ini, sistem hukum yang adil dan tidak diskriminatif berfungsi untuk menegakkan sanksi yang sesuai bagi setiap pelanggaran terhadap hak-hak individu, dengan mempertimbangkan prinsip kesetaraan dan proporsionalitas dalam pemberian hukuman.

Melalui penegakan hukum yang konsisten dan adil, terciptalah keseimbangan yang harmonis antara hak individu dan kepentingan masyarakat, dimana kedua aspek ini saling dihormati dan dipertimbangkan secara seksama dalam proses pembuatan kebijakan hukum. Dengan demikian, perlindungan hukum tidak hanya menjadi alat untuk mempertahankan ketertiban sosial, tetapi juga berfungsi sebagai pilar yang menjaga agar tidak ada pihak yang bisa bertindak semena-mena atau merugikan pihak lain tanpa menghadapi konsekuensi yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Perlindungan hukum ini pada akhirnya berkontribusi pada terciptanya rasa aman dan keadilan yang menjadi dasar bagi tercapainya harmoni sosial dan kesejahteraan bersama.

Landasan Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

¹⁴ Happy Susanto, *Op. Cit.*, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen. hlm 50.

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang aman, layak, dan sesuai dengan nilai tukar serta janji yang diberikan oleh pelaku usaha.

- UUD 1945 (Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945)
 1. Pasal 28D ayat (1) “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”.
 2. Pasal 28G ayat (1) “Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya”.¹⁵ Landasan ini memberikan dasar konstitusional bahwa negara harus melindungi warga negaranya, termasuk sebagai konsumen.
- UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)
Tujuan UUPK (Pasal 3):¹⁶
 1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen.
 2. Memberikan perlindungan konsumen.
 3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen.
 4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang menjamin kepastian hukum.Hak Konsumen (Pasal 4):¹⁷
 1. Mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
 2. Memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan sesuai nilai tukar dan kondisi
 3. Mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur
 4. Didengar pendapat dan keluhannya
 5. Mendapatkan advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa
 6. Mendapatkan pembinaan dan pendidikan
 7. Diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur
 8. Mendapatkan kompensasi dan/atau ganti rugiKewajiban Pelaku Usaha (Pasal 7):
 1. Beritikad baik
 2. Memberikan informasi yang benar
 3. Menjamin mutu barang/jasa
 4. Memberi kompensasi/ganti rugi bila terjadi kerugian

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPPerdata)
 1. Pasal 1365 : Mengatur tentang perbuatan melawan hukum (PMH) yang mewajibkan pihak yang menimbulkan kerugian untuk mengganti kerugian tersebut karena kesalahannya.
 2. Pasal 1367 : Mengatur tentang pertanggungjawaban atas kerugian yang disebabkan oleh orang lain atau barang yang berada di bawah pengawasan, bukan hanya oleh perbuatan sendiri. Pasal ini menyatakan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh dirinya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatan orang yang menjadi tanggung jawabnya, seperti anak, karyawan, atau murid.¹⁸
- UU Cipta Kerja no 11 Tahun 2020 Klaster Perlindungan Konsumen dan Perindustrian
 1. Penilaian Risiko dan Perizinan Berusaha:¹⁹
 - Kegiatan usaha akan dinilai tingkat bahayanya berdasarkan aspek kesehatan, keselamatan, lingkungan, dan pemanfaatan sumber daya, serta potensi bahayanya (tidak pernah, jarang, pernah, sering terjadi).
 - Berdasarkan penilaian tersebut, risiko kegiatan usaha ditetapkan menjadi rendah, menengah, atau tinggi.
 - Izin berusaha untuk kegiatan berisiko rendah hanya berupa pemberian Nomor Induk Berusaha sebagai legalitas.
 2. Perindustrian:
 - Pengaturan lebih lanjut terkait perizinan dan aspek lainnya dalam klaster ini bertujuan untuk menciptakan kemudahan berusaha bagi industri.
 - Diharapkan dapat menyerap tenaga kerja secara luas di tengah persaingan global.
 - Ketentuan terkait perindustrian di dalam UU Cipta Kerja, yang kemudian diatur ulang dalam UU Nomor 6 Tahun 2023, bertujuan untuk menyederhanakan perizinan dan meningkatkan daya saing industri di Indonesia.

¹⁵ UUD tahun 1945.

¹⁶ UU No 8 tahun 1999

¹⁷ *Ibid*

⁴⁰ *Ibid*

¹⁸ KUHPPerdata

¹⁹ UU Cipta Kerja no 11/2020

- Peraturan Pelaksana dan Terkait Lainnya Peraturan Pemerintah No. 59 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Mengatur lebih rinci pelaksanaan UUPK, termasuk mekanisme pengawasan dan peran pemerintah daerah.

B. Tanggungjawab PT. Astra Honda Motor atas Kerusakan Rangka ESAF

Pada Sepeda Motor Yang Telah Dijual Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen mencakup kewajiban yang sangat luas dan mendasar, yang mengikat setiap pelaku usaha untuk secara penuh menanggung segala bentuk kerugian atau masalah yang berpotensi merugikan konsumen, dan kewajiban ini tidak hanya terbatas pada penyediaan barang atau jasa semata, melainkan mencakup seluruh aspek yang dapat mempengaruhi pengalaman dan kepuasan konsumen.

Pelaku usaha wajib memastikan bahwa barang atau jasa yang disediakan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan, baik dalam hal kualitas, keamanan, maupun keandalan, sebagaimana yang dijanjikan atau diinformasikan kepada konsumen melalui berbagai saluran, seperti iklan maupun perjanjian yang berlaku, sehingga konsumen dapat memiliki keyakinan penuh terhadap apa yang mereka terima sesuai dengan yang dijanjikan.²⁰

Apabila terjadi ketidaksesuaian antara spesifikasi kendaraan bermotor yang disediakan oleh pelaku usaha dengan yang diinginkan oleh konsumen, dan tidak tercapai kesepakatan antara kedua belah pihak, maka sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak untuk mengajukan pengaduan kepada lembaga perlindungan konsumen yang berwenang, sebagai upaya untuk mencari solusi terhadap masalah yang timbul. Selain itu, dalam rangka penyelesaian sengketa, terdapat beberapa jalur yang dapat ditempuh, diantaranya adalah jalur mediasi yang mengedepankan dialog dan kesepakatan antara pihak konsumen dan pelaku usaha, atau apabila mediasi tidak membuahkan hasil, sengketa dapat dilanjutkan melalui proses hukum di pengadilan. Dengan adanya prosedur ini, konsumen diberi kesempatan untuk menuntut hak-haknya, termasuk mendapatkan kompensasi atau penyelesaian yang sesuai, sementara pelaku usaha juga diwajibkan untuk memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam transaksi. Penyelesaian sengketa yang adil ini bertujuan untuk memastikan adanya perlindungan yang

setara bagi kedua belah pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha, sehingga tercipta iklim bisnis yang lebih transparan, adil, dan saling menguntungkan.

Pada dasarnya, ketidakcocokan antara spesifikasi yang dijanjikan dengan kondisi aktual kendaraan bermotor dapat dipandang sebagai bentuk pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang seharusnya menerima produk yang sesuai dengan klaim yang telah diberikan oleh penjual atau produsen. Ketika terjadi ketidaksesuaian antara apa yang dijanjikan dengan kenyataan, konsumen berhak mendapatkan perlindungan dan penyelesaian yang memadai, yang dapat berupa langkah-langkah perbaikan seperti perbaikan kendaraan, penggantian unit yang rusak, atau pemberian kompensasi yang sesuai, berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.²¹ Ini menegaskan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa konsumen tidak hanya mendapatkan produk yang sesuai dengan deskripsi atau spesifikasi yang dijanjikan, tetapi juga mendapatkan pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Sebagai bagian dari tanggung jawab tersebut, setiap pelaku usaha diharapkan untuk menjaga transparansi. Selain itu, pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk melindungi hak-hak konsumen secara menyeluruh, yang mencakup hak untuk mendapatkan informasi yang jujur, jelas, dan tidak menyesatkan mengenai produk atau layanan yang ditawarkan, agar konsumen dapat membuat keputusan yang tepat dan terinformasi. Pelaku usaha wajib menghormati hak konsumen untuk memilih produk atau jasa yang paling baik secara fisik maupun mental, sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pribadi mereka, serta memastikan bahwa konsumen memperoleh perlindungan yang memadai atas keamanan saat menggunakan produk atau layanan tersebut, tanpa terpapar pada risiko atau bahaya yang dapat merugikan keselamatan dan kesejahteraan mereka,

Pelaku usaha harus memastikan bahwa semua aspek tersebut diperhatikan dengan seksama, mulai dari tahap perancangan hingga pemasaran dan purna jual, demi tercapainya perlindungan yang optimal bagi konsumen, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap produk atau layanan yang ditawarkan, menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan antara pelaku usaha dan konsumen.²²

²¹ Ibid.

²² Adrian Sutedi, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, hlm 31.

²⁰ Abd. Salam. "Ganti Rugi Menurut Hukum Perdata".

Apabila sebuah produk atau jasa gagal mencapai kriteria yang diharapkan dan menimbulkan kerugian atau ketidaksesuaian bagi konsumen, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan kompensasi atau restitusi sebagai bentuk akuntabilitas atas kelalaian atau kesalahan dalam proses penyediaan barang atau jasa tersebut. Kewajiban ini tidak hanya bersifat legal, tetapi juga mencerminkan komitmen pelaku usaha dalam menjaga mutu serta kredibilitas bisnis mereka. Selain itu, pelaku usaha harus memastikan perlindungan terhadap kerahasiaan dan privasi data pribadi konsumen guna mencegah penyalahgunaan atau akses tidak sah terhadap informasi sensitif.²³

Dalam menjalankan aktivitas bisnis, pemeliharaan integritas dan reputasi menjadi aspek esensial karena setiap produk atau layanan yang ditawarkan harus mampu memenuhi ekspektasi konsumen tanpa menyebabkan kerugian, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam setiap pengambilan keputusan strategis, kepentingan konsumen harus selalu diutamakan sebagai bagian dari tanggung jawab moral dan legal yang melekat pada operasional usaha, serta sebagai dasar untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan antara pelaku usaha dan konsumen.²⁴

Kualitas produk motor Honda telah lama dikenal sebagai kendaraan yang memiliki efisiensi bahan bakar tinggi, mesin yang tangguh, dan daya tahan yang luar biasa. Persepsi kualitas produk dipengaruhi oleh karakteristik dan persepsi yang dibangun berdasarkan pengalaman sebelumnya. Hal ini dapat dibuktikan menurut berita oleh Motorplus yang ditulis oleh Ridho (2023) bahwa masih banyak Astrea Grand Honda tahun 1997 yang masih dapat dijumpai di jalan-jalan hingga saat ini. Saat ini Honda sedang mengalami masalah yaitu teknologi terbaru pada struktur rangka yang dianggap kurang kokoh. Hal ini telah memicu pertanyaan terkait kualitas produk, terutama dalam aspek rangka.

Rangka ESAF dirancang menggunakan lembaran pelat baja yang kemudian ditekan dan dilas menggunakan metode pengelasan laser. Ini berbeda dari rangka motor lainnya yang menggunakan pipa yang diiris. Rangka ini terdiri dari enam bagian sisi yang disatukan untuk membentuk rangka. Pengelasan dilakukan dengan menggunakan teknik laser welding, yang memberikan hasil yang berkualitas tinggi dan tidak mempengaruhi komposisi keseluruhan

struktur rangka.²⁵ Menurut sumber berita resmi dari Honda Global dengan judul “AHM Luncurkan Skuter AT Casual Fashionable Honda Genio”, (2019) AHM (Astra Honda Motor) mengklaim bahwa rangka ESAF memiliki bobot yang lebih ringan 8 persen jika dibandingkan dengan rangka skutik Honda sebelumnya. Hal ini berdampak pada kenyamanan pengendaraan dan kemudahan saat manuver. Berkat bobot yang lebih ringan, konsumsi bahan bakar juga menjadi lebih hemat. Meskipun lebih ringan, Honda menyatakan bahwa ESAF memiliki daya tahan yang lebih baik karena menggunakan bahan baja.²⁶

Insiden viral yang terkait dengan kerusakan dan karat pada rangka ESAF Sepeda Motor Honda telah menjadi perhatian luas dari Masyarakat Indonesia. Khususnya, motor skutik Honda telah mendapat sorotan tajam setelah sejumlah warganet berbagi keluhan seputar patahnya dan terjadinya karat pada rangka motornya. Menurut Metts (1994), kegagalan merek didefinisikan sebagai kesalahan ekspektasi terhadap kinerja merek yang tersirat atau diungkapkan, yakni hal yang tidak dapat dihindari serta umum. Tidak mengherankan, kegagalan-kegagalan ini memainkan peran sentral dalam mengubah harapan konsumen tentang merek dan penilaian berikutnya terhadap merek tersebut (Aaker, 2004). Kejadian rangka patah milik Honda tersebut membuat diskusi intens mengenai kualitas dan keandalan dari teknologi inovatif ini dalam berbagai lingkup komunitas penggemar sepeda motor dan publik pada umumnya. Akibat beredarnya rangka ESAF tersebut, pengguna motor Honda khawatir terhadap kekuatan rangka.²⁷ Beberapa konsumen merasa khawatir akan kekuatan dan keamanan jangka panjang rangka ESAF, terutama jika motor digunakan untuk perjalanan jauh atau membawa beban berat. Mereka takut jika kerusakan rangka bisa menyebabkan kecelakaan atau masalah keselamatan di jalan. Dalam hal ini perlu adanya pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap produk yang diperjual belikan.

Kerusakan rangka ESAF pada sepeda motor bersinggungan dengan peraturan terkait perlindungan konsumen (UUPK).²⁸ Jika mengkaji pada Pasal 4 UUPK ayat (1) terkait hak konsumen, menyatakan bahwa konsumen mendapatkan hak kenyamanan, keamanan, juga

²⁵ Heronusa. “*Mengenal Rangka ESAF Pada Sepeda Motor Honda*”.

²⁶ Ibid, hlm 4.

²⁷ YLKI, “*Kantongi Aduan Konsumen Soal Rangka ESAF Honda*”.

²⁸ UU Perlindungan Konsumen 1999.

²³ Ibid, hlm 54.

²⁴ Miru Ahmadi dan Yodo Sutaman, “*Hukum Perlindungan Konsumen*” hlm 15.

keselamatan ketika menggunakan produk. Kerusakan rangka pada sepeda motor akibat karat menunjukkan bahwa tidak diterimanya hak-hak tersebut saat menggunakan produk. Selanjutnya pada ayat (2) hak menjelaskan mengenai hak konsumen agar menerima barang sesuai dengan nilai yang dibeli dan keadaan yang dijamin. Sepeda motor termasuk barang yang tidak murah sehingga kualitasnya harus sesuai dengan harganya.

Berikut adalah beberapa aspek yang dapat menjelaskan tanggung jawab PT. AHM atas kerusakan rangka ESAF yaitu:

a. Garansi Produk

1. Garansi Pabrik: PT. AHM umumnya memberikan garansi untuk produk motor, termasuk komponen penting seperti rangka. Jika rangka ESAF mengalami kerusakan dalam masa garansi, AHM bertanggung jawab untuk memperbaiki atau mengganti rangka tersebut secara gratis, asalkan kerusakan bukan karena penyalahgunaan atau modifikasi yang dilakukan konsumen.
2. Cakupan Garansi: Perusahaan biasanya menyertakan ketentuan yang menjelaskan jenis kerusakan yang ditanggung oleh garansi, seperti cacat produksi atau material yang tidak sesuai spesifikasi.

b. Layanan Purna Jual

1. Layanan Perbaikan: Jika rangka ESAF mengalami kerusakan setelah masa garansi, PT. AHM biasanya tetap menyediakan layanan perbaikan di bengkel resmi dengan biaya yang ditanggung oleh konsumen. Namun, perusahaan tetap bertanggung jawab untuk memastikan suku cadang asli tersedia dan berkualitas.
2. Penyediaan Informasi: PT. AHM juga bertanggung jawab memberikan informasi yang jelas tentang prosedur dan tempat perbaikan yang direkomendasikan, terutama jika ada kasus kerusakan massal atau yang sering terjadi.

c. Investigasi dan Penarikan Produk Recall

1. Investigasi Kerusakan: Jika ada laporan massal tentang kerusakan rangka ESAF yang tidak biasa atau berpotensi membahayakan keselamatan konsumen, PT. AHM bertanggung jawab untuk melakukan investigasi internal. Mereka harus menilai apakah masalah tersebut adalah akibat cacat produksi atau faktor lain.
2. Recall Produk: Jika ditemukan adanya cacat produksi yang signifikan pada

rangka ESAF, PT. AHM memiliki tanggung jawab untuk melakukan penarikan produk (recall) dan memperbaiki atau mengganti rangka yang rusak secara gratis bagi konsumen yang terdampak.

d. Tanggung Jawab Hukum

1. Perlindungan Konsumen: Di Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen mewajibkan produsen untuk memastikan produknya aman digunakan dan sesuai dengan standar keselamatan. Jika ada kelalaian dalam proses produksi atau jika produk terbukti membahayakan konsumen, PT. AHM bisa dimintai tanggung jawab hukum dan diwajibkan memberikan kompensasi atau tindakan perbaikan.
2. Tindakan Proaktif: PT. AHM diharapkan bertindak proaktif dengan memberikan solusi bagi konsumen jika ditemukan masalah serius pada rangka ESAF, agar dapat menjaga reputasi perusahaan dan memenuhi standar perlindungan konsumen.²⁹

Dalam hal ini, tanggung jawab PT. AHM bergantung pada penyebab kerusakan, waktu terjadinya (dalam atau di luar masa garansi), serta apakah ada faktor kesalahan produksi atau penggunaan yang tidak wajar dari konsumen. Dalam hukum perdata, cacatan produk diatur sebagai barang yang tidak dapat digunakan sesuai tujuannya, ataupun mengurangi pemakaiannya yang mengakibatkan konsumen tidak ingin membelinya ketika mengetahuinya. Dasar hukum ini sudah cukup untuk mengatakan bahwa sepeda motor Honda dengan rangka ESAF dapat dikatakan cacat di mana banyak masyarakat yang menyesal membeli seperti yang tertuang pada petisi online.

Terkait barang yang cacat diatur dalam KUHPer pada Pasal 2504,³⁰ terkait cacatan rangka ESAF dalam KUHPer, konsumen dapat mengembalikan barang dan meminta kembali biaya pembelian. Selain itu apabila ada kerugian terkait kecelakaan saat pemakaian produk, penjual dalam hal ini PT. AHM wajib mengganti rugi segala kerugian yang tercipta akibat adanya cacatan produk. Selain itu, penjual dapat melakukan perbaikan pada produk yang cacatan

²⁹ <https://www.bloomberghtechnoz.com/detail-news/13749/respons-ahm-soal-isu-recall-motor-honda-dengan-rangka-esaf>. (di akses 12 maret 2025, pukul 14.56)

³⁰ KUHPerdata.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen
Kerusakan pada rangka motor, khususnya yang disebabkan oleh cacat produksi atau kegagalan struktural, tergolong sebagai bentuk pelanggaran terhadap kewajiban pelaku usaha untuk menjamin mutu dan keselamatan produk. Bila terbukti bahwa kerusakan rangka tersebut bukan akibat kelalaian pengguna tetapi merupakan kesalahan dari proses produksi atau penggunaan material yang tidak sesuai standar, maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab secara hukum.
Dalam konteks ini, pelaku usaha tidak hanya mencakup produsen, tetapi juga distributor, importir, dan dealer resmi yang terlibat dalam pemasaran motor kepada konsumen. Bentuk tanggung jawab dapat berupa penggantian unit, perbaikan tanpa biaya, atau pengembalian uang, tergantung pada tingkat kerusakan dan kesepakatan penyelesaian.
2. Prinsip-Prinsip Hukum yang Berlaku
Pertanggungjawaban hukum pelaku usaha dapat dikaji melalui prinsip strict liability (tanggung jawab mutlak), yang berarti bahwa produsen bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan produknya tanpa perlu dibuktikan adanya unsur kesalahan atau kelalaian. Prinsip ini sangat relevan dalam perlindungan konsumen, karena konsumen berada pada posisi yang lemah secara informasi dan teknis terhadap produk yang dikonsumsi. Oleh karena itu, pembebanan tanggung jawab kepada pelaku usaha menjadi dasar hukum yang adil untuk melindungi kepentingan konsumen. Selain strict liability, prinsip product liability juga digunakan untuk menilai pertanggungjawaban hukum produsen terhadap produk cacat. Dalam hal ini, rangka motor yang rusak atau retak termasuk ke dalam kategori cacat produk yang bisa membahayakan keselamatan pengguna.

B. Saran

1. Bagi Pelaku Usaha Otomotif
 - Meningkatkan pengawasan mutu (quality control) terhadap seluruh produk.
 - Transparan dalam memberikan informasi produk, termasuk potensi risiko atau cacat yang mungkin terjadi.
 - Memberikan pelayanan purna jual yang bertanggung jawab, termasuk kemudahan dalam klaim garansi dan proses pengaduan konsumen.

- Segera melakukan penarikan produk (recall) apabila diketahui terdapat cacat produksi yang berpotensi membahayakan.
2. Bagi Konsumen
 - Meningkatkan pemahaman tentang hak konsumen
 - Menyimpan bukti pembelian, dokumen garansi, dan dokumentasi kerusakan
 - Segera melaporkan kerusakan produk
 - Bersikap Proaktif dalam Mengikuti Informasi Resmi
 - Memanfaatkan Lembaga Perlindungan Konsumen dan Bantuan Hukum
 - Menggunakan Kendaraan Sesuai Standar dan Peruntukannya
 - Berpartisipasi dalam edukasi atau sosialisasi konsumen

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Adrian Sutedi, Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk. Sinar Grafika, Jakarta. 2009
- Ali, Achmad. Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicial Prudence). Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Amiruddin & Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum:Edisi Revisi, Depok 2021.
- Aris Prio Agus Santoso, Hukum Perlindungan Konsumen,Pustaka Baru,Yogyakarta, 2022.
- Efendi Jonaedi &. Ibrahim Johnny, Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris, 2016.
- Gunawan Widjaja, Alternatif Penyelesaian Sengketa, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Miru Ahmadi dan Yodo Sutaman , “Hukum Perlindungan Konsumen. 2004.
- Munir, Fuad. Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015.
- Nurhadi, Andi. Tanggung Jawab Produk dan Perlindungan Konsumen di Indonesia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2014.
- Prasetyo, Teguh. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2010.
- Sidabalok, Janus, Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Shidarta. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Grasindo, 2006.
- Syaiful Lubis, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia. Bumi Aksara, Jakarta. 2010.

Sumber Undang-Undang :

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Dasar Tahun 1945

Jurnal :

Abd. Salam. “Ganti Rugi Menurut Hukum Perdata,” 2015.

Abidin, Mustabsyir, and Ashabul Kahpi. “Penerapan Batas-Batas Wanprestasi Dan Perbuatan Melawan Hukum Dalam Suatu Perikatan.” *Alauddin Law Development Journal* 3, 2021.

Aisya Putri Zanuarizqi. “Analisis Pengendalian Produk Cacat Menggunakan Siklus Pada Cv. Rumah Warna Yogyakarta,” 2021.

A. Maldini. “Penyebab Rangka ESAF Motor Keropos Dan Patah, Ternyata Karena Ini.” *Kabar Pangandaran*, 2023.

Bettuen, Rika. “Analisis Penerapan Quality Control Dalam Menjaga Mutu Produk Pada PT. Tirta Mahakam Resources TBK Samarinda,” 2021.

Bintang, Hasdiana Juwita. “Ketidaksesuaian Barang Yang Dibeli Melalui E Commerce Ditinjau Dari Aspek Perlindungan Konsumen.” *Journal of Economics and Accounting* , 2022.

Dian Juliani. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Pembelian Motor Merk Honda.” UIN Mataram, 2019.

Dwivasari, Dewa Ayu Devi, dan Indrawati, Anak Agung Sri. “Pertanggungjawaban Produk Dalam Cacat Produksi Airbag Kendaraan Roda Empat Dikaitkan Dengan UU Perlindungan Konsumen, 2021.

Harahap, Rahil Sasia Putri, and Fiona Chrisanta. “Pembatasan Klausul Pada Perjanjian Baku Dalam Upaya Perlindungan Konsumen Melalui Undang- Undang Perlindungan Konsumen.” 2023.

Heronusa. “Mengenai Rangka ESAF Pada Sepeda Motor Honda.” Denpasar, Bali: Heronusa Honda, 2020.

Jerry, dan Gultom, Efrida Ratnawati. “Kepastian Hukum Terhadap Putusan Nomor 1025/Pdt.G/2020/PN JKT.Sel Mengenai Kualitas Kendaraan Bermotor.” 2023.

Nikma, dan Hidayah, Lili Naili. “Tanggung Jawab Hukum Produsen Otomotif Terhadap Cacat Produk (Product Liability) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 2021.

YLKI, “Kantongi Aduan Konsumen Soal Rangka ESAF Honda,” 2023.

Website :

<https://www.cnnindonesia.com/otomotif/20230824202200-595-990199/temukan-bukti-rangka-esaf-karatan-honda-sarankan-pemilik-ke-dealer>.

Diakses pada tanggal 14 September 2025. Pukul 19.35 WITA.

<https://www.bloombergtechnoz.com/detail-news/13684/curhat-konsumen-honda-ahass-saran-beli-rangka-baru-rp1-2-juta>,”.

Diakses 15 September 2025, Pukul 15.07 WITA.

<https://www.bloombergtechnoz.com/detail-news/13749/respons-ahm-soal-isu-recall-motor-honda-dengan-rangka-esaf>.

Diakses 12 Maret 2025, Pukul 14.56 WITA⁶²⁶³¹⁷
Fuad Munir. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2015, hlm. 90-135.