

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

#### A. Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Motor Bekas Di Kota Mataram

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Di era modern ini mengakibatkan tingginya minat beli motor di Kota Mataram sehingga banyaknya berkembang Showroom, Hal ini yang menyebabkan konsumen membeli sepeda motor karena dapat dengan mudah mendapatkan sepeda motor dengan harga yang lebih murah dan terjangkau. Konsumen merasa kualitas sepeda ini masih bagus, karena tidak jarang sepeda bekas hanya dijual beberapa bulan saja.<sup>1</sup>

Menyajikan hasil penelitian ini, peneliti mengacu pada dua jenis permasalahan yaitu selama penelitian di kota Mataram diperkirakan akan ada sekitar 7 Showroom sepeda motor di kota ini. Namun, penelitian ini hanya dilakukan di tiga showroom, yaitu showroom Harapan Jaya Motor Kota Mataram, MPM Motor dan Astra Motor dengan alasan tidak semua pengusaha showroom mau diwawancarai. Konsumen yang membeli sepeda motor bekas ada 5 responden, total ada responden dari penjual dan pembeli sepeda motor bekas. Oleh karena itu, baik pengusaha showroom maupun

---

<sup>1</sup> *Ahmadi Miru dan Sutarmôn Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hal. 2*

kelima konsumen yang diwawancarai cukup mewakili pekerja dan konsumen dengan mengemukakan alasannya dalam wawancara.

“Tidak hanya secara kredit, tetapi juga secara penuh, tergantung permintaan konsumen. Keluhan konsumen sudah biasa, misalnya saat motor kotor, ban kempes atau apapun. Tapi kalau misalnya ada keluhan sepeda motor tiba-tiba berhenti, alhamdulillah tidak terjadi pada kami. Secara pribadi saya sangat senang ketika ada komplain dari konsumen, karena dengan bantuan komplain kita bisa menjual lebih baik. Konsumen biasanya terlebih dahulu mengecek kondisi kendaraan yang akan dibeli sebelum melakukan pembelian. Apabila kendaraan rusak setelah beberapa hari import, bukan lagi menjadi tanggung jawab kami karena sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemilik. . Artinya jika konsumen meminta kontrak di awal pembelian dan tidak tahu apa-apa tentang kendaraan yang akan dibeli, jika terjadi klaim kami siap berangkat.”<sup>2</sup>

Setiap keluhan konsumen benar-benar menguntungkan kami. Jadi kami tanggapinya kenyamanan konsumen itu sendiri, misal komplain kerusakan yang terjadi setelah membawa kendaraan pulang tentu bukan tanggung jawab kami lagi, jika konsumen meminta kontrak sebelum konsumen membawa kendaraan, maka itu menjadi milik kami. tanggung jawab Apabila kendaraan yang dibeli sebelumnya tidak mengalami kerusakan di showroom kami, namun ternyata kerusakan tersebut bukan disebabkan oleh sifat sepeda motor tersebut, maka kami tidak bertanggung jawab lagi. Dan masalahnya kami tidak memiliki garansi, hanya ada klaim dan perbaikan dimana kerusakan tersebut disebabkan oleh kami, karena ini adalah motor bekas, tidak sama dengan showroom resmi yang memberikan garansi tiga tahun. ”.

Wawancara dilakukan di ruang pameran R dengan latar belakang perlunya perlindungan hukum yaitu. H. Kerusakan yang disebabkan oleh sifat

---

<sup>2</sup> Hasil wawancara dengan salah satu karyawan Himpunan Jey Motor Pak Rudy pada tanggal 17 Juli 2022

sepeda motor bukan lagi menjadi tanggung jawab showroom. Dan tidak ada garansi, hanya ada klaim dan perbaikan dimana kerusakan tersebut disebabkan oleh showroom karena sepeda bekas, berbeda dengan showroom resmi yang memberikan garansi selama tiga tahun.

Mengenai kontrak jaminan yang dibuat oleh pusat pameran, hal ini sesuai dengan tujuan dari kontrak/perjanjian itu sendiri, yang didefinisikan dalam Pasal 1313 KUH Perdata, yang berbunyi:

Kontrak adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan diri kepada satu orang atau lebih. Untuk lebih memahami maksud dari susunan kata Pasal 1313 KUH Perdata, berikut ini peneliti sajikan beberapa argumentasi para ahli hukum, diantaranya argumentasi yang disampaikan oleh R. Subekti tentang pengertian KUH Perdata. Kesepakatan sebagai berikut: Kontrak adalah peristiwa di mana satu orang membuat janji kepada orang lain atau dua orang saling menjanjikan sesuatu.<sup>3</sup> Kontrak berbentuk serangkaian perjanjian yang berisi janji atau komitmen lisan atau tertulis. Sementara itu, R. Setiawan mengimplikasikan kesepakatan tersebut sebagai berikut: Suatu perbuatan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih atau dilakukan terhadap satu orang atau lebih.

Mengenai jual beli, suatu perjanjian dapat dianggap sah apabila tercapai kesepakatan, yaitu mufakat kehendak antara pengusaha dan konsumen. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 8 ayat (2) ditentukan bahwa “pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang

---

<sup>3</sup> Subekti R., *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta: 1987, hal. 1

yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.” Larangan-larangan yang dimaksudkan ini hakikatnya yaitu untuk mengupayakan agar barang dan/atau jasa yang beredar di masyarakat merupakan barang yang layak edar, antara lain asal usul, kualitas sesuai dengan informasi pengusaha baik melalui label, etiket, iklan, dan lain sebagainya.<sup>4</sup> Wawancara selanjutnya dengan konsumen hasil wawancara:

Kami menjual sepeda motor di sini tidak hanya secara kredit, tetapi juga secara tunai. Untuk penjualan kredit, biasanya kami bekerja sama dengan FIF/ADIRA. Penjual seperti saya sering menerima keluhan dari konsumen, tetapi hanya dalam kasus yang dibenarkan. Jika terjadi kerusakan pada penjual kami terima dan perbaiki, namun jika kerusakan disebabkan oleh konsumen sendiri, sudah bukan menjadi tanggung jawab kami lagi. Tentu saja tidak ada jaminan dengan kami. Karena ini motor bekas, harga di Takuu sedikit lebih mahal dari harga motor bekas biasa. Namun jika benar-benar diperlukan, kami menawarkan jasa sebagai bengkel yang biasa melakukan reparasi sepeda motor.<sup>5</sup>

Adapun reaksi sepeda motor terhadap kerusakan, tentu saja tidak bisa langsung dipercaya. Jika kerusakan sudah sehari-hari, itu bukan hak kami lagi. Ini semua menjadi tanggung jawab pemilik dan hanya kami sebagai penjual. Kami menyediakan produk, kwitansi, dan perjanjian yang diinginkan konsumen. Tidak ada masalah garansi seperti showroom resmi dari kami. Kami akan memperbaiki hanya jika kendaraan Anda tiba-tiba rusak. Juga, jika konsumen meminta perbaikan, kami akan memperbaikinya, tetapi jika

<sup>4</sup> Husni Syawāli dān Neni Sri Imāniyāti, *Hukum Perlindungān Konsumen, Māndār Māju, Bāndung, 2000, hā. 18*

<sup>5</sup> *Hāsil wāwāncārā dengān sālāh sātu kārōwān Hārāpān Jāyā Motor Pāk Rudy pādā tānggāl 17 Juli 2022*

kerusakan adalah kesalahan pembeli dan pembeli meminta perbaikan, kami tidak lagi bertanggung jawab.

Untuk menjamin tidak adanya kecacatan suatu barang. Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat. Larangan penjualan barang yang cacat, rusak atau bekas melindungi konsumen dari penggunaan barang yang kualitasnya lebih rendah atau di bawah nilai harga yang dibayarkan. Dengan perlindungan tersebut, konsumen tidak akan menerima barang yang kualitasnya lebih rendah dari harga yang dibayarkan atau produk yang tidak sesuai dengan informasi yang diterima, sehingga sepeda motor bekas tetap dapat diperjualbelikan asalkan disertai dengan informasi yang lengkap dan benar.<sup>6</sup>

Tingkat pengetahuan masyarakat mengenai motor merupakan faktor utama penyebab penjual melakukan kecurangan yaitu dengan cara membedakan motor yang layak di pakai dan tidak layak dipakai. Masyarakat yang mayoritas hanya melihat dari luarnya saja tanpa mengetahui komponen yang tersusun dalam sebuah motor tersebut mengakibatkan pelaku usaha dengan mudahnya meyakinkan konsumen. Hal tersebut juga di tunjang dengan perilaku konsumen yang cenderung membeli barang yang harganya murah tanpa memperhatikan kualitas.

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, bahwa pembeli yang beritikad baik berhak untuk memperoleh perlindungan hukum dan

---

<sup>6</sup> *Ahmadi Miru dan Sutarmôn Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, PT RôjêGrôfindo Persôdô, Jêkôrtô, 2004. hâl. 66*

keadilan. Setiap perjanjian wajib dilaksanakan dengan itikad baik oleh para pihak, sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata yang menyatakan bahwa “suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”. Wawancara selanjutnya dengan konsumen hasil wawancara:

Kalau beli motor biasanya langsung ke showroom terdekat, tapi harus lebih hati-hati saat beli. Agar nantinya tidak salah beli, karena motor bekas tentunya umumnya lebih murah dibandingkan motor baru. Selain sepeda murah, motor bekas kebanyakan adalah produk lama, sehingga bahan yang dihasilkan juga lebih baik dari produk masa kini, meski agak ketinggalan zaman. yang namanya motor bekas tentunya pasti ada kerusakannya, jadi harus jeli dalam memilih kendaraan.<sup>7</sup>

Kalau rusak itu resiko, dan untungnya ada garansi. Akad saat membeli kendaraan itu biasa saja, namanya juga dipakai, tidak sama dengan di showroom yang banyak menawarkan syarat-syarat tersebut. Dan pada saat transaksi berlangsung, showroom tidak mengeluarkan surat/berkas jaminan, hanya akta jual beli. Sejauh ini saya pribadi tidak tahu persis kemana saya akan mengirimkannya, saya hanya tahu bahwa saya bisa saja datang ke showroom tempat kami membeli sepeda sebelumnya dan jika mereka keberatan, mereka hanya memberi tahu mereka apa yang rusak.”

Jika di kaitkan dengan Pasal 531 KUH Perdata menyatakan bahwa: “Seseorang pembeli yang dapat dikatakan beritikad baik manakala ia memperoleh kebendaan dengan cara memperoleh hak milik di mana ia tidak mengetahui adanya cacat hukum yang terkandung di dalamnya.”<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Roiden salah satu konsumen motor bekas di Harapan Jaya Motor Kota Mataram, 13 Juli 2022

<sup>8</sup> Lihat Pasal 531 KUH Perdata

Perjanjian jual beli yang dilakukan oleh Showroom motor baru memiliki suatu klausula baku yang akan sama bagi setiap konsumennya. Klausula tersebut menempatkan pihak konsumen berada di posisi yang sulit, apalagi konsumen tersebut tidak mengerti hukum. Dalam klausula baku yang ditetapkan oleh Showroom motor baru, konsumen tidak dapat memilih apa yang dicantumkan dalam klausula perjanjian tersebut. Showroom motor bekas pada umumnya juga menggunakan klausula baku yang menempatkan konsumen di posisi yang sulit.<sup>9</sup> Akan tetapi ada juga Showroom yang memberikan ketentuan yang berbeda, hal ini dikarenakan kondisi fisik motor yang tidak selalu sama. Konsumen pun diberikan kebebasan sepanjang pihak Showroom motor bekas menyetujui keinginan konsumen tersebut.

Berdasarkan Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyatakan bahwa “...*suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik*”. Pasal tersebut biasa dikenal sebagai asas itikad baik dalam suatu perjanjian, dimana para pihak harus melaksanakan suatu perjanjian, mulai dari pembuatan sampai berakhirnya berdasarkan itikad baik. Sutan Remy Sjahdeini secara umum menggambarkan itikad baik sebagai berikut “Itikad baik adalah niat dari pihak yang satu dalam suatu perjanjian untuk tidak merugikan mitra janjinya maupun tidak merugikan kepentingan umum”. Itikad baik dalam suatu perjanjian harus ada sejak perjanjian baru akan disepakati, artinya itikad baik ada pada saat negosiasi

---

<sup>9</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2002, hal. 45

prakesepakatan perjanjian, dinyatakan oleh Ridwan Khairandy bahwa: “Itikad baik sudah harus ada sejak fase prakontrak dimana para pihak mulai melakukan negosiasi hingga mencapai kesepakatan dan fase pelaksanaan kontrak.”<sup>10</sup>

Keberadaan itikad baik dalam setiap hubungan dengan masyarakat memberi arti penting bagi ketertiban masyarakat, itikad baik sebagai sikap batin untuk tidak melukai hak orang lain menjadi jaminan bagi hubungan masyarakat yang lebih tertib. Ketiadaan itikad baik dalam hubungan masyarakat mengarah pada perbuatan yang secara umum dicela oleh masyarakat, celaan datang dari sikap batin pembuat yang tidak memiliki itikad baik, sikap batin mengarah pada kesengajaan pembuat yang secara psikologis menyadari perbuatannya serta akibat yang melekat atau mungkin timbul dari perbuatan tersebut.<sup>11</sup>

Jika showroom kedapatan menjual sepeda motor yang tidak sesuai kuantitas dan kualitasnya, showroom diimbau untuk tidak melakukan tindakan yang merugikan konsumen. Lebih lanjut, jika pihak showroom kedapatan tidak mempedulikan peringatan tersebut, konsumen berhak menggugatnya sebagai efek jera sebagai sanksi terhadap produsen yang tidak mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

Tidak dapat dipungkiri, permainan-permainan dari pemilik Showroom motor bekas seringkali merugikan konsumen. Seperti dalam kelemahan yang telah penulis jelaskan di atas, dikatakan motor tersebut

---

<sup>10</sup> Ridwān Khairandy, *Itikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*, Pascasarjana FH-UI, Jakarta, 2003, hlm 19

<sup>11</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermasa, Jakarta, 2005, hlm 23.



dalam kondisi fisik baik atau tidak pernah terjadi tabrakan. Contoh kasus yang pernah terjadi adalah ketika konsumen akan membeli sebuah motor bekas dari sebuah Showroom motor bekas, dan akhirnya sampai pada kesepakatan harga lalu pihak Showroom mengatakan motor tersebut dalam kondisi baik. Akan tetapi, ketika sudah membeli dan membayar, baru diketahui ternyata terdapat cacat fisik dari motor yang sudah karatan. Cacat fisik tersebut mengakibatkan kondisi motor tersebut rentan untuk mengalami kecelakaan. Pada awalnya pihak Showroom mengatakan bahwa cacat tersebut dianggap telah diketahui, nyatanya tidak karena dikatakan oleh pihak Showroom bahwa motor dalam keadaan layak jalan. Setelah perdebatan yang panjang dan alot akhirnya konsumen dapat memperoleh kembali.<sup>12</sup>

Sebagai konsumen, berdasarkan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, Anda mempunyai hak-hak yakni hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; hak atas ganti rugi, kompensasi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai atau seharusnya tidak memenuhi kontrak. Sebaliknya, dealer sepeda motor bekas sebagai pengusaha memiliki kewajiban sebagai berikut (Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen): dengan itikad baik dalam bisnisnya; memberikan informasi yang akurat, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau

---

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Roidan salah satu konsumen motor bekas di Harapan Jaya Motor Kotè Mètèrèm, 13 Juli 2022

jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencicipi barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan garansi dan/atau jaminan atas barang yang diproduksi dan/atau dijual; Memberikan kompensasi, penggantian dan/atau ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat pengoperasian, eksploitasi, dan penggunaan barang dan/atau jasa yang dipertukarkan.

Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang atau jasa yang di kehendaknya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk di dengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.<sup>13</sup>

Dalam hal jual beli barang bekas ini, pihak yang dirugikan yaitu konsumen yang dimana terlihat dalam tahap transaksinya yaitu mulai dari

---

<sup>13</sup> *Lihât Pâsâl 1 Undông-Undông Nomor 8 tðhun 1999 tentông tentông Perlindungân Konsumen*

penawaran. Penawaran yang dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen yang dengan sengaja tidak memberikan informasi secara benar, jelas dan jujur tentang status barang yang di jual. Hal ini menunjukkan bahwa penjual tidak memiliki itikad baik dalam bertransaksi dengan melanggar kewajibannya sebagai pelaku usaha dan juga berusaha mengelabui konsumen yang tidak tahu dengan dalih barang yang mereka jual adalah barang baru dan asli walau sebenarnya barang yang mereka tawarkan adalah barang bekas yang jelas kualitasnya tidak bagus. Berdasarkan substansi Pasal 19 di ketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:<sup>14</sup> Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan, Tanggung jawab kerugian atas pencemaran, Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen.

Kegiatan jual beli barang motor semakin berkembang pesat, dalam pemenuhan kebutuhan motor sering kali produsen melakukan berbagai cara untuk mendapatkan keuntungan dalam pemasaran produknya, sehingga terkadang dapat menyebabkan terjadinya penipuan karena konsumen tidak diinformasikan saat membeli dan menjual produk sepeda motor, sebagai contoh maraknya perdagangan barang motor barang bekas yang tidak memenuhi syarat mutu, ditawarkan kepada konsumen oleh pengusaha dengan harga yang jauh lebih murah di bandingkan dengan harga aslinya, tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

---

<sup>14</sup> Christine S.T. kōnsil, *Pokok-Pokok Pengetahuān Hukum Dōgōng Indonesiō, Sinōr Grōfikō, Jākōrtō, 2002, hāl 225-228*

Tentunya jika ingin membeli motor bekas menurut saya langsung ke showroom saja, karena harga motor disana cukup terjangkau dan berbeda jauh dengan showroom. Yang jelas harganya terjangkau, dan kondisi sepeda motor terkadang tidak jauh berbeda dengan sepeda motor baru. Makanya saya mau beli motor bekas. Saat kondisi mesin atau kendaraan terlihat bagus dan sepertinya tidak ada masalah, kebanyakan cerita tentang teman-teman di atas motor tidak bertahan lama. Nah itu biasanya kelemahan dari penjualan showroom, mereka tidak memiliki garansi seperti itu, jika rusak setelah dibawa pulang, itu tanggung jawab langsung kami. Saya tidak tahu harus melamar kemana, saya hanya tahu datang ke tempat saya membeli motor bekas. Jika Anda mendapatkannya, alhamdulillah, jika tidak, bawa pulang.<sup>15</sup>

Dari wawancara di atas terlihat bahwa akad jual beli dipengaruhi oleh beberapa faktor, sebagian kerugian yang diakibatkannya bukan lagi menjadi hak produsen, semua itu menjadi tanggung jawab pemilik, karena penjual hanya memiliki barang dan kuitansi serta kontrak memberikan apa yang konsumen inginkan. Tidak ada garansi seperti di showroom resmi, mereka hanya melakukan perbaikan jika kendaraan yang dibeli tiba-tiba rusak.

Jual beli motor bekas ini telah melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang telah disebutkan dalam Pasal 8 ayat 2 yang berbunyi Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang di maksud. Yang di maksud disini adalah pelaku usaha yang menjual motor bekas tanpa memberikan informasi yang jelas, benar dan jujur mengenai status barang yang ia jual. Perbuatan ini dapat di katakan perbuatan melanggar hukum karena pelaku usaha di sini telah melakukan perbuatan yang melanggar hak-hak konsumen.

---

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Rôhmân sebagai konsumen motor bekas tanggal 17 Juli 2022

Jika dilihat secara fisik, tidak ada perbedaan yang signifikan antara barang motor bekas dan baru yang di jual di Showroom, keduanya sama-sama terlihat masih layak pakai. Perbedaan yang signifikan antara kedua motor ini adalah pada harga dan kondisi motor, motor bekas harganya cenderung lebih murah di bandingkan barang motor baru. Ini di sebabkan karena motor bekas merupakan barang daur ulang, bermula dari motor bekas yang tidak layak pakai kemudian disulap menjadi motor yang terlihat layak pakai, maka tidak heran jika harganya menjadi sangat murah.

Dalam hal cacat tersembunyi pada barang, yang diketahui oleh penjual sendiri atau yang tidak diketahui oleh penjual, pembeli dapat, menurut Pasal 1507 KUHPer, mengembalikan barang pilihannya dan pada saat yang sama menuntut penyerahan . barang dengan harga pembelian. atau tetap memiliki barang tersebut dan mengambil kembali sebagian dari harga pembelian yang ditetapkan oleh hakim setelah mendengar ahlinya. Jika penjual telah mengetahui tentang cacat barang, ia wajib mengganti semua biaya, kerugian dan bunga selain harga pembelian (Pasal 1508 KUHPer). Sebaliknya, jika penjual tidak mengetahui tentang cacat barang, ia hanya perlu mengembalikan uang dari harga barang yang dibeli dan mengganti biaya yang dikeluarkan untuk menyelesaikan pembelian dan pengiriman, hanya ini yang akan dibayar oleh pembeli (Pasal 1509 KUHPer).

Sehubungan dengan itu, Menurut Pak Rudy dalam menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, maka cara aman untuk membeli kendaraan

bermotor bekas pakai dapat dilakukan langkah-langkah dibawah ini yakni:<sup>16</sup>

- a Perhatikan dokumen kendaraan dan periksalah keasliannya yaitu STNK dan BPKB (buku pemilikan kendaraan bermotor). Jika Anda ragu maka bisa meminta informasi ke kepolisian. Cocokkan keterangan yang ada pada STNK seperti; warna kendaraan, nomor mesin, nomor rangka dan tahun pembuatan dengan kondisi fisik kendaraan.
- b Perhatikan tahun pembuatan kendaraan dan perhatikan angka yang ada di speedometer, wajar atau ada kejanggalan. Hindari kendaraan yang masih menjadi jaminan kredit pada pihak ketiga.
- c Jangan hanya memperhatikan kemulusan fisik kendaraan saja namun lakukan pengecekan untuk enginnya/cek mesin. Jika awam maka datanglah dengan teman yang tahu tentang mesin.
- d Utamakan untuk membeli dari pemilik pertama, karena akan mengetahui track record kondisi kendaraan. Jika informasi kendaraan berasal dari iklan, tanyakan kepada pemasang iklan, apakah dia mempunyai motor lain yang dijual, jika jawabnya ada motor yang lain, maka orang itu adalah makelar bukan pemilik pertama.

Jangan mudah tergiur dengan harga yang murah. Carilah informasi harga pasaran dari kendaraan tersebut sebelum melakukan penawaran. Lakukan pembayaran dengan cara cash and carry. Jika pembayaran dengan transfer maka lakukanlah bersama-sama dan segera minta kendaraannya. Serta mintalah fotocopi tanda pengenal si pemilik yang masih berlaku, untuk keperluan balik nama kendaraan. Ganti nama BPKB ini biasa dilakukan apabila pembeli membeli motor bekas (*second hand*).

Seperti kasus penjualan motor bekas oleh pelaku usaha yang curang ini merupakan salah satu contoh pelanggaran hak-hak konsumen. Selain itu, pelaku usaha curang ini juga tidak menjalankan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Hal ini tentu menyalahi ketentuan perundang-

---

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan salah satu karyawan Himpunan Jajad Motor Pak Rudy pada tanggal 17 Juli 2022

undangan yang berlaku di Indonesia. Oleh karena itu, perlindungan konsumen di perlukan untuk menumbuhkan kesadaran konsumen akan hak-haknya dan juga menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam melakukan usahanya. Hal ini tentu membuat kedudukan posisi konsumen dan pelaku usaha menjadi seimbang. Dalam kasus jual beli motor bekas ini jelas merugikan konsumen karena spesifikasi motor bekas tidak sesuai dengan spesifikasi yang seharusnya. Hanya tampilan luarnya saja yang tampak sama dengan sepeda motor baru tapi mesinnya adalah mesin bekas. Tampilan yang tampak sama dengan motor baru inilah yang membuat konsumen tertipu. Seperti yang di ungkapkan salah satu konsumen motor bekas di kota mataram.

“Ketika saya membeli sepeda motor saya langsung ke showroom dan mengecek kondisi barang, jika bagus saya bawa. Alasan saya lebih memilih membeli motor bekas karena harganya yang jauh lebih murah dari harga yang diiklankan di showroom dan karena saya lebih memilih motor bekas. Meskipun saya tahu bahwa membeli sepeda motor bekas mengandung banyak resiko. Selama ini motor yang saya beli bagus, tapi kadang macet, tapi mohon dimaklumi juga motor bekas. Dan jika ada kerusakan, tentu saja saya akan kembali ke showroom untuk menuntut ganti rugi. Dulu saya beli motor dan ternyata motornya rusak karena waktu pertama kali beli tidak ada yang terlihat, bahkan suara kerusakannya tidak terdengar sama sekali, tapi setelah dilihat beberapa lama ternyata sudah ada. jauh-jauh datang, motor langsung mogok, jadi saya hilang kepercayaan sama showroom. Saya baru datang ke showroom minta refund dan pernah saya datang waktu itu tapi mereka tidak mau tanggung jawab. Mereka bilang itu tanggung jawab saya, padahal baru beberapa hari saya beli motornya rusak jadi saya merasa ditipu. Jika saya tahu itu, saya tidak akan membeli sepeda motor bekas di mana pun”.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> *Hâsil wâwâncârâ dengân Muhâmâd Arâuf sebâgâi konsumen motor bekas tânggâl 17 Juli 2022*

Kasus jual beli motor bekas ini telah melanggar ketentuan yang diatur dalam Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka timbul akibat hukum yang di tentukan dalam Pasal 19 ayat (1) yakni “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang di hasilkan atau di perdagangkan”. Dan di tentukan pada Pasal 19 ayat (2) yakni “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”.

Alasan pokok terjadinya hubungan hukum perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha yaitu kebutuhan akan barang dan atau jasa tertentu. Pelaksanaannya senantiasa harus menjaga mutu suatu produk agar konsumen dapat menikmati penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian barang dan atau jasa tersebut secara layak. Dalam Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur hak dan kewajiban pelaku usaha, sedangkan dalam Pasal 8 sampai Pasal 17 diatur tentang perbuatan yang di larang bagi Pedagang. Kewajiban dan hak merupakan anatomi hukum, sehingga kewajiban pengusaha dapat dilihat sebagai hak konsumen dan sebaliknya hak pelaku usaha dapat di lihat sebagai kewajiban konsumen. Konsumen juga berhak



untuk mendapatkan perlindungan dari akibat negatif persaingan curang (*unfair competition*), hal ini di dapat dari kegiatan bisnis yang di lakukan pengusaha sering di lakukan secara tidak jujur.<sup>18</sup>

Dalam hal barang motor bekas seharusnya pihak penjual menjelaskan kepada konsumen bahwa barang tersebut adalah barang bekas. Karena konsumen pada umumnya belum tahu cara membedakan barang bekas dengan barang yang masih bersegel resmi, konsumen hanya mengetahui tentang pengertian bekas secara umum, tetapi tidak sampai mengetahui ciri-ciri dari barang bekas tersebut. Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 25 ayat 1, Pasal tersebut menjelaskan bahwa pelaku usaha yang memproduksi produk yang pemakaiannya terus menerus dalam jangka waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau jasa pemeliharaan serta memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan perjanjian. Dalam hal ini pemberian jangka waktu jaminan atau garansi tidak ditentukan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kebebasan dalam hal batasan waktu garansi sesuai dengan yang di perjanjikan oleh kedua belah pihak. Sehingga dalam prakteknya telah sesuai dengan apa yang ada di dalam undang-undang.

#### **B. Penyelesaian Apabila Terjadi Wanprestasi Dalam Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Motor Bekas Di Kota Mataram**

Konsekuensi yuridis dari tindakan wanprestasi adalah timbulnya hak dari pihak yang dirugikan dalam kontrak tersebut untuk menuntut ganti

---

<sup>18</sup> Lihat Pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

kerugian dari pihak yang telah merugikannya, yaitu pihak yang telah melakukan wanprestasi.<sup>19</sup> Dalam suatu perjanjian jual beli kendaraan bermotor roda dua apabila salah satu pihak, baik itu pihak penjual maupun pihak pembeli tidak melaksanakan perjanjian yang mereka sepakati, berarti pihak tersebut telah melakukan wanprestasi. Untuk masalah penyelesaian perselisihan yang terjadi seperti kasus di atas, biasanya pihak Showroom motor menggunakan dua cara yaitu dengan musyawarah mufakat, dan dengan gugatan pengadilan. Namun dalam praktek yang biasa terjadi pihak yang kreditur biasanya lebih memilih menggunakan cara musyawarah mufakat, karena dengan menggunakan cara tersebut dirasa lebih efektif dan tidak terlalu rumit, serta biaya yang dikeluarkanpun lebih murah dibandingkan dengan menggunakan cara gugatan pengadilan. Peneliti melakukan wawancara dengan kreditur salah satu showroom motor yang ada di Kota Mataram, beliau menyatakan bahwa:

“Saya selaku penanggung jawab penjualan motor bekas yang ada di di showroom motor ini, memiliki beberapa penawaran kepada pembeli motor jika terjadi wanprestasi dalam jual beli, yaitu dengan cara musyawarah atau mufakat. Musyawarah dilakukan untuk mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak sehingga tidak yang merasa dirugikan dan dirugikan oleh pihak lain, selain itu juga agar tidak adanya permasalahan yang berkelanjutan.”<sup>20</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa jika terjadi wanprestasi dalam jual beli motor bekas di showroom motor pihak kreditur memilih melakukan musyawarah untuk menyelesaikan permasalahan

---

<sup>19</sup> *Ahmadi Miru & Sutarmôn Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, PT RêjêGrêfindo Persadâ. Jêkørtô, 2004, hâl. 112*

<sup>20</sup> *Hâsil wâwancârâ dengên sâlâh sêtu kêryâwân Hêrâpôn Jêyâ Motor Pêk Rudy pâdâ tânggâl 17 Juli 2022*

yang ada, krena lebih cepat dibandingkan harus dibawa ke pengadilan atau ke ranah hukum dan itu akan membutuhkan waktu yang cukup lama.

Proses penyelesaian sengketa konsumen pada Pasal 45:<sup>21</sup>

- (1) Sertiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha 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 di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.

Ayat 2 “Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat ini tidak menutup kemungkinan adanya penyelesaian damai antara para pihak yang bersengketa. Tujuannya adalah menggunakan cara penyelesaian damai kedua belah pihak yang bersengketa pada semua tingkatan. penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak (bisnis dan konsumen) tanpa pengadilan atau badan arbitrase untuk sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan undang-undang. Pada Pasal 19 ayat 1 bahwa Pengusaha bertanggung jawab atas ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen yang disebabkan oleh konsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi atau dijual. Menurut kasus pertama, pedagang memberikan kompensasi kepada konsumen yang mengalami kerugian dengan cara mengganti mesin yang rusak dengan mesin baru. Setelah pedagang menerima pengaduan dari konsumen untuk mendapatkan ganti rugi mesin

---

<sup>21</sup> *Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*

tersebut pelaku usaha kemudian menggantikan mesin mobil tersebut dengan mesin yang baru.

Proses penyelesaian sengketa konsumen juga dilakukan oleh konsumen yang merasa dirugikan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram. Namun mengenai ganti rugi yang dibayarkan dealer menurut Pasal 19(2) UUPK Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, permasalahannya adalah ketidaktahuan dealer tentang Undang-undang perlindungan konsumen sehingga lebih sedikit konsumen yang menderita saat membeli dan menjual mobil di pertama kota Mataram. Namun tidak semua pelaku usaha yang tidak memberikan hak konsumen dalam ganti rugi.<sup>22</sup> Dari hasil penelitian penulis pelaku usaha di salah satu Showroom motor di Kota Mataram tetap memberikan ganti rugi kepada konsumen yang telah dirugikan dalam jual beli mobil bekas di Kota Mataram walaupun pemalsuan surat-surat motor tanpa sepengetahuan pelaku usaha. Penulis melakukan wawancara dengan salah satu pembeli motor bekas di showroom motor, beliau menyatakan bahwa:

“Meskipun melakukan kesalahan dalam melakukan penjualan motor bekas mereka tetap bertanggung jawab ketika saya melaporkan adanya kerusakan pada motor yang tidak sesuai dengan perkataan mereka, mereka membayar ganti rugi sesuai dengan kerusakan atau pelanggaran yang ada. Sebelumnya saya sempat bilang bahwa jika tidak ada ganti rugi maka saya akan membawa ke ranah hukum, jadi mereka melakukan musyawarah dan mufakat dengan saya.”<sup>23</sup>

Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang di hasilkan atau di perdagangkan. Tanggung jawab produk timbul di karenakan kerugian yang di alami konsumen sebagai akibat dari “produk yang cacat“,

---

<sup>22</sup> *Lihat Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*

<sup>23</sup> *Hasil wawancara dengan Muhâmad Arâuf sebâgâi konsumen motor bekas tânggâl 17 Juli 2022*

bisa di karenakan kurang cermatan dalam memproduksi, tidak sesuai dengan yang di perjanjikan atau kesalahan yang di lakukan oleh pelaku usaha. Dengan kata lain, pelaku usaha ingkar janji atau melakukan perbuatan melawan hukum. Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 mengatur tanggung jawab kesalahan pelaku usaha terhadap produk yang di hasilkan atau di perdagangkan dengan memberi ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, kerusakan, kerugian konsumen.<sup>24</sup>

- a Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang di hasilkan atau di perdagangkan.
- b Ganti rugi sebagaimana di maksud 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.
- c Pemberian ganti rugi di laksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d Pemberian ganti rugi sebagaimana di maksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e Ketentuan sebagaimana di maksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dalam hal ini pelaku usaha Showroom motor khususnya motor bekas sebenarnya sudah memenuhi ketentuan UUPK dalam melakukan tanggung jawabnya, Yaitu memberikan jaminan atau garansi selama 1 sampai 2 bulan. Karena dalam Pasal 19 ayat (3) menjelaskan ganti rugi di laksanakan dalam tenggang waktu 1 bulan setelah tanggal transaksi. Dalam hal ini apabila terjadi

<sup>24</sup> *Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*

kerusakan setelah jatuh 1 bulan, maka pihak konsumen tidak bisa meminta pertanggung jawaban kepada pelaku usaha atas kerusakan barang yang di belinya.

Mengenai kasus cacat tersembunyi, pelaku di ingat bahwa garansi berlaku bagi kerusakan motor bekas akibat pemakaian yang sesuai dengan jaminan kualitas dan kondisi motor yang di perjanjikan pada saat di serahkan dan kemudian kerusakannya timbul akibat pemakaian, yang artinya cacat muncul pada setelah penyerahan terjadi bukan sebelum penyerahan. Dalam kasus jual beli motor bekas bergaransi yang mengandung cacat tersembunyi tanggung jawab pelaku usaha dapat di mintakan baik jika cacat tersembunyi di temukan pada saat masih dalam masa garansi maupun setelah masa garansi berlalu sepanjang bisa di buktikan terjadi pelanggaran jaminan dan terdapat kelalain oleh pelaku usaha. Dalam hal ini penjual telah melakukan perbuatan melanggar hukum. Showroom Motor yaitu, penjual motor bekas di Mataram yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen,<sup>25</sup>

Upaya penyelesaian sengketa ini sering di gunakan dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Salah satu upaya penyelesaian ini di lakukan oleh pihak salah satu Showroom motor bekas yang menggunakan cara ini untuk tahap penyelesaian perkara. Berikut ini upaya penyelesaian non litigasi, yaitu:

a. Negosiasi

Menurut Ficher and Ury, negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang di rancang untuk mencapai kesepakatan terhadap kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun yang berbeda dengan tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar dari permasalahan yang sedang di hadapi oleh kedua belah pihak.

---

<sup>25</sup> Hasil wawancara dengan salah satu konsumen motor bekas di Kota Mataram, 13 Juli 2022

b Mediasi

Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa atau masalah melalui perantaraan seorang pihak ketiga (mediator). Pihak mediator akan bertindak untuk menjembati kepentingan para pihak yang tersangkut masalah untuk mencapai kesepakatan.<sup>26</sup>

c Konsoliasi

Tahap ini merupakan lanjutan dari mediasi. Mediator berubah fungsi menjadi konsoliator. Dalam hal ini konsoliator menjalankan fungsi yang lebih aktif dalam mencari bentuk-bentuk penyelesaian sengketa dan menawarkannya kepada para pihak.<sup>27</sup>

Adapun dalam Pasal 47 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memuat tentang penyelesaian sengketa di luar pengadilan, “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan di selenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk “menjamin” tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang di derita oleh konsumen.” Dengan adanya Undang-Undang ini menjamin bahwa konsumen mendapatkan kompensasi akibat kesalahan yang di lakukan pelaku usaha.

Seseorang yang menderita kerugian akibat menggunakan atau mengkonsumsi produk yang rusak hanya berhak mendapatkan ganti rugi jika mereka mengajukan klaim. Tuntutan atau tuntutan ganti rugi atas kerugian ini

---

<sup>26</sup> Eli Wurið Dewi, *Hukum Perlindungøn Konsumen, Grðhð Ilmu, Yogyakarta, 2015, hðl.7*

<sup>27</sup> Endøng Purwøningsih, *Hukum Bisnis, Ghðlia Indonesið, Bogor, 2010, hðl.8.*

akan dilakukan secara tegas oleh orang yang merasa berhak atasnya.<sup>28</sup> Seseorang yang menderita kerugian akibat menggunakan atau mengkonsumsi produk cacat hanya akan menerima kompensasi jika mereka mengklaim atau memintanya. Menurut Pasal 19 (1) dan (3) UUPK, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut ganti rugi langsung kepada produsen, dimana produsen harus memberikan jawaban atau kompromi dalam jangka waktu tertentu. waktu

Sehingga konsumen yang merasa di rugikan, mereka dapat melakukan dua macam hal yang telah di atur dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

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.

Dalam hal kerugian yang timbul pada konsumen pembeli motor bekas, mengenai dasar pertanggungjawabannya Pasal yang digunakan adalah Pasal 19 UUPK. Pada penyelesaian sengketa ini, Menurut Pasal 19 (1) UUPK, ganti rugi adalah kerusakan, pencemaran, dan kerugian lain yang disebabkan oleh konsumsi barang dan/atau jasa. Berdasarkan Pasal 19 (2), UUPK memberikan petunjuk tentang besaran, bentuk atau jenis ganti rugi, yaitu:

- 1) Pengembalian uang;
- 2) Penggantian barang;

Pilihan metode kompensasi tergantung pada kerusakan yang sebenarnya di derita oleh konsumen dan hanya dalam tenggang waktu 7 hari

---

<sup>28</sup> *Jênus Sidôbôlok, Op.Cit, hêl. 145*



setelah tanggal transaksi, pemberian ganti rugi di laksanakan sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 19 ayat (3) UUPK. Jadi konsumen tersebut benar-benar terbukti bahwa pelaku usaha bersalah karena telah melakukan menjual motor yang rusak atau tidak layak di pakai. Dengan menetapkan jangka waktu tujuh hari sejak tanggal transaksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3), dapat disimpulkan bahwa “penyelesaian sengketa yang dimaksud bukanlah penyelesaian yang rumit dan harus melalui kajian yang matang terlebih dahulu, tetapi solusi ramah yang sederhana dan praktis, yang dilakukan dengan damai Pasal 47 UU Perlindungan Konsumen).

