



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT
PEMBELIAN MOBIL MEREK TOYOTA RAIZE YANG
TERKENA *RECALL* KARENA TERDAPAT CACAT PRODUKSI**

SKRIPSI

Oleh

IZAZ DHIASYABANA PRIBADI

180710101189

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS JEMBER**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI

2022



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT
PEMBELIAN MOBIL MEREK TOYOTA RAIZE YANG
TERKENA *RECALL* KARENA TERDAPAT CACAT PRODUKSI**

SKRIPSI

Oleh

IZAZ DHIASYABANA PRIBADI

180710101189

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS JEMBER**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI

2022

MOTTO

“Tetapi orang yang bersabar dan memaafkan, sesungguhnya (perbuatan) yang demikian itu termasuk hal-hal yang diutamakan”

(Q.S. Asy-Syuura:43)*



* Ulyaeni Maulida, *120 Kata-Kata Bijak Islami dari ayat Alquran, Hati Jadi Tenang*, <https://www.dream.co.id/your-story/40-kata-kata-bijak-islami-dari-al-quran-2005131.html> diakses pada 20 Juli 2022 pukul 23.00 WIB.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah SWT, karya tulis berupa skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua yang paling saya sayangi Bapak Sigid Pribadi dan Ibu Evy Herlina, serta kakak saya yang saya banggakan Ilham Ramadhitya Pribadi dan Eranimas Prasastiasa atas bimbingan dan pembelajaran yang telah diberikan, serta kesabaran yang telah diberikan sedari kecil hingga umur saya sekarang, tak lupa nikmat islam yang telah diberikan Allah subhanahu wata'ala dalam keluarga.
2. Almamater yang saya cintai dan banggakan sekaligus sebagai tempat mengenyam pendidikan serta sebagai perjalanan kehidupan saya sebelum memasuki dunia pekerjaan.
3. Seluruh tenaga pendidik yang sabar memberikan pembelajaran dan bimbingan serta turut mengantarkan saya hingga sampai pada titik saat ini, tak lupa semua orang disekitar saya yang turut serta memberikan semangat dan membagi pengalamannya selama pengerjaan skripsi hingga tercapai gelar sarjana yang di dambakan.

PERSYARATAN GELAR

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT
PEMBELIAN MOBIL MEREK TOYOTA RAIZE YANG
TERKENA *RECALL* KARENA TERDAPAT CACAT PRODUKSI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

Oleh

Izaz Dhiasyabana Pribadi

NIM 180710101189

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS JEMBER

2022

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pembelian Mobil Merek Toyota Raize Yang Terkena *Recall* Karena Terdapat Cacat Produksi” telah disetujui pada :

Hari, tanggal :

Tempat : Fakultas Hukum Universitas Jember

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H., C.L.A.

Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.

NIP. 197905142003121002

NIP. 198210192006042001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : **“Perindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pembelian Mobil Merek Toyota Raize Yang Terkena *Recall* Karena Terdapat Cacat Produksi”** karya Izaz Dhiasyabana Pribadi telah diuji dan disahkan pada :

Hari, tanggal :

Tempat : Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Yusuf Adiwibowo, S.H., LL.M.

Dr. Galuh Puspaningrum, S.H., M.H.

NIP. 197810242005011002

NRP. 760015749

Anggota Penguji I,

Anggota Penguji II,

Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H. C.L.A. **Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.**

NIP. 197905142003121002

NIP. 198210192006042001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Bayu Dwi Anggono, S.H.,M.H.

NIP. 198206232005011002

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari :

Tanggal :

Bulan :

Tahun : 2022

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua Penguji,

Sekretaris Penguji,

Yusuf Adiwibowo, S.H., LL.M.

NIP.196310131990032001

Dr. Galuh Puspaningrum, S.H., M.H.

NRP. 760015749

Dosen Anggota Penguji :

Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H., C.L.A.

NIP.197905142003121002

Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.

NIP.198210192006042001

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Izaz Dhiasyabana Pribadi

Nim : 180710101189

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pembelian Mobil Merek Toyota Raize Yang Terkena *Recall* Karena Terdapat Cacat Tersembunyi”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Juli 2022

Yang Menyatakan,

Izaz Dhiasyabana Pribadi

NIM. 180710101189

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas karunia dan rahmat-Nya sehingga skripsi yang penulis kerjakan yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pembelian Mobil Merek Toyota Raize Yang Terkena *Recall* Karena Terdapat Cacat Produksi” dapat terselesaikan dengan baik. Pengerjaan skripsi ini merupakan syarat sah bagi Mahasiswa untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis menyadari jika tanpa bantuan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini tidaklah dapat terselesaikan secara baik. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah turut memberikan segala bantuan dalam proses pengerjaan skripsi ini, yang di antaranya adalah:

1. Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H., C.L.A. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H. M.H., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang senantiasa telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
2. Bapak Yusuf Adiwibowo, S.H., LL.M., selaku Ketua Penguji dan Ibu Dr.Galuh Puspaningrum, S.H.,M.H., selaku Sekretaris Penguji yang senantiasa bersedia meluangkan waktu, memberikan kritik, saran dan bantuan dalam penulisan skripsi ini;
3. Seluruh jajaran Dekanat Fakultas Hukum Universitas Jember yakni Prof. Dr. Bayu Dwi Anggono, S.H., M., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember, I Gede Widhiana Suarda, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I, dan Dr. Iwan Rachmat Soetijono, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II, dan Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III;
4. Dr. Fanny Tanuwijaya, S.H., M.Hum., Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah melayani dan membimbing penulis selama berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Jember;

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, Civitas Akademika dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan ilmu, pengetahuan serta hal-hal lainnya;
6. Kedua orang tua saya yakni Bapak Sigid Pribadi dan Ibu Evy Herlina dan Kakak saya Ilham Ramadhitya Pribadi dan Eranimas Prasastiasa yang senantiasa bersabar berdoa, ikhlas, tulus dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi;
7. Amelia Rizky Damayanti yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan, kesempatan, keikhlasan, dan pendengar keluh kesah sekaligus teman bermain serta bercanda selama bersahabat dengan penulis hingga terselesaikannya skripsi ini. Serta hal-hal kecil lainnya yang penulis terima darinya;
8. Teman-teman kuliah yakni Dadang, Nola, Tiffany, Alfi, Silvi, Nia, Gulut, Afrizal, Matthew, Adon, Obed, Gopra yang telah menjadikan penulis tetap sebagai teman semasa kuliah, dan berkat dukungannya skripsi ini dapat penulis selesaikan;
9. Teman-teman himpunan Mas Dimas, Mas Rizal, Mbak Ayu, Mas Abizone, Alfi, Nia, Gulut, Afrizal, Yudhis, Yusril yang telah memberikan arahan dan pembelajaran serta menjadi teman dalam berhimpun semasa kuliah;
10. Teman-teman kosan Lakeswara yakni Mas Eko, Mas Rizki, Mas Rahul, Mas Sumitro, Matthew;
11. Teman-teman kontrakan Mas Aji Tombeng, Fathoni, Viko yang telah memberikan arahan, serta dukungan dan menjadi teman curhat sekaligus teman bercanda selama tinggal di kontrakan Puri Bunga Nirwana Cluster Pondok Indah Blok A5;
12. Teman-teman himpunan Perdata *Civil Law Community* yang bersama-sama menjadi teman berproses serta berbagi keluh kesah tentang skripsi, perkuliahan dan berbagai ilmu lainnya;
13. Teman-teman divisi Kewirausahaan *Civil Law Community* yakni Deva dan Hilya yang telah memberikan kesempatan untuk menjadi teman berproses dan juga teman bercerita tentang skripsi sekaligus keorganisasian;

14. Teman-teman *ALSA Local Chapter* Universitas Jember yang bersama-sama menjadi teman berproses dan pembentukan karakter, terutama teman-teman divisi *Human Resource Development* serta kakak ketua divisi yang telah berbagi pengalaman terkait keorganisasian;
15. Teman-teman di Kediri yakni Ida Ambar, Dita, Bayu, Rizal, Fahmi, Hafid, Ici, Afif yang telah bersedia menjadi teman bermain serta teman bercerita tentang kehidupan masing-masing kampus;
16. Teman-teman Banjaran *Streetfood* yakni Erfan, Jagi, Dani, Indra yang telah bersedia menjadi teman bekerja dan teman berkeluh kesah serta memberikan nasihat, semangat serta teman bermain;
17. Serta pihak-pihak lain yang tidak mampu penulis sertakan namanya pada halaman ini yang telah membantu memberikan nasihat, dukungan, doa dalam penyelesaian skripsi.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi yang belum sempurna ini dapat menjadi pembelajaran serta manfaat dan dapat dijadikan sumber pengetahuan serta referensi pada mahasiswa yang akan menempuh skripsi. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dan jauh dari sempurna, oleh karenanya penulis menerima kritik dan saran dari para pembaca dengan senang hati demi menyempurnakan skripsi ini.

Jember, Juli 2022

Penulis

RINGKASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pembelian Mobil Merek Toyota Raize Yang Terkena *Recall* Karena Terdapat Cacat Produksi; Izaz Dhiasyabana Pribadi; 180710101189; 2022; 85 halaman; Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember.

Sebelum adanya Undang-Undang yang mengatur tentang Perlindungan Konsumen yaitu Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen di Indonesia merupakan pihak yang banyak dirugikan dikarenakan pemerintah lebih mendukung segala kegiatan yang dilakukan oleh pelaku usaha dikarenakan pelaku usaha dianggap pihak yang memberikan dampak baik yang sangat besar kepada pembangunan negara lewat teknologi yang telah dikeluarkan dan pajak yang dibayarkan sehingga pelaku usaha asal dalam pengeluaran sebuah produk. Perkembangan ilmu pengetahuan dan juga perkembangan ekonomi yang semakin maju membuat konsumen lebih sadar akan hak dan kewajiban mereka yang selama ini banyak dirugikan sehingga konsumen menuntut untuk hak dan kewajibannya dipenuhi yang akhirnya terbitlah Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengakomodir seluruh hak dan kewajiban pelaku usaha sekaligus konsumen. Adanya Undang-Undang ini diharapkan pelaku usaha lebih berhati-hati serta tidak asal-asalan dalam mengeluarkan produknya, namun fakta di lapangan masih banyak pelaku usaha yang mengeluarkan produk yang asal-asalan terutama produk otomotif dikarenakan kurangnya pemahaman konsumen terkait otomotif sehingga mutu produksi dari sebuah barang tidak tercapai dan menyebabkan produk cacat. Produk cacat merupakan produk yang dihasilkan dari pelaku usaha dan memiliki kekurangan sehingga mutu dari produk tersebut dirasa kurang dan dapat dikatakan mendekati tidak sempurna. Pelaku usaha yang mengeluarkan produk cacat dinilai telah melakukan sebuah kejahatan dikarenakan melanggar hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha yang telah diatur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian dibatasi pada aspek perlindungan konsumen dalam hukum positif Indonesia, aspek hukum perlindungan hukum bagi konsumen terhadap tindakan pengeluaran produk cacat oleh pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Rumusan Masalah dalam skripsi ini adalah : *Pertama*, Apa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pembelian mobil Toyota Raize yang terkena *Recall* karena terdapat cacat produksi? *Kedua*, Apa akibat hukum bagi PT. Toyota Manufacturing Indonesia terhadap kerugian yang dialami konsumen terkait pembelian Toyota Raize yang terkena *Recall* karena terdapat cacat produksi? *Ketiga*, Apa upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh para konsumen yang haknya telah dirugikan dalam pembelian Toyota Raize yang terkena *Recall* karena terdapat cacat produksi ?.

Tipe penelitian menggunakan tipe penelitian normatif atau doktrinal, yang artinya bahwa permasalahan ini berpedoman dan menerapkan kaidah atau norma dalam hukum positif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dengan bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Analisis bahan hukum yang digunakan yaitu menggunakan metode Analisis deduktif, yang dimulai dari permasalahan umum ke permasalahan khusus.

Hasil analisis dari skripsi ini yang terdiri dari sub bab pembahasan yang menunjukkan bahwa pertama Perlindungan Hukum dapat dilakukan secara Eksternal adalah dengan adanya pengawasan dari pemerintah terhadap perdagangan produk otomotif seperti mengeluarkan prosedur yang harus dilewati oleh pelaku usaha dan mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang harus dipenuhi oleh konsumen, serta memberikan perlindungan secara Internal adalah dengan dapat membuat aduan secara perdata terhadap perbuatan produk cacat dengan menggunakan Pasal 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai dasar hukum dan pilihan yang perlindungan yang paling tepat diberikan kepada konsumen yang haknya dirugikan adalah perlindungan Eksternal dikarenakan kedudukan konsumen disini sifatnya lebih lemah daripada pelaku usaha. Kedua, upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh konsumen yaitu dengan melakukan gugatan baik secara litigasi melalui pengadilan maupun non litigasi melalui BPSK atau menggunakan metode yang telah ditentukan dalam alternatif penyelesaian sengketa berdasarkan Undang Perlindungan Konsumen sesuai dengan ketentuan Pasal 45 ayat 1 dan ayat 2 dan ditambah lagi perbuatan pelaku usaha yang mengedarkan barang cacat produksi sama dengan menciderai perjanjian sehingga perbuatan tersebut dapat dikategorikan kepada perbuatan wanprestasi sehingga konsumen dapat menjadikan sebagai dasar untuk melakukan penyelesaian sengketa baik secara litigasi maupun non litigasi untuk mendapatkan ganti rugi yang masih belum didapatkan sampai saat ini oleh para konsumen dikarenakan tindakan dari pelaku usaha merupakan tanggung jawab terhadap produknya saja bukan pemberian ganti rugi kepada konsumen.

Saran yang dapat diberikan penulis melalui skripsi ini adalah Perlindungan Konsumen dalam hukum positif Indonesia yang diatur secara tegas di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, alangkah baiknya diberikan Pasal tambahan yang berisi penjelasan terkait pengertian cacat produksi dikarenakan tidak adanya penjelasan secara khusus dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sehingga menyebabkan banyak tafsiran yang berbeda dari masing-masing pihak dan sanksi yang tegas nantinya dijatuhkan kepada pelaku atas perbuatan yang merugikan orang lain. Di dalam ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan serta peraturan pemerintahan yang sudah ada, sebaiknya pelaku usaha mengikuti prosedur yang telah diberikan oleh Undang-Undang maupun peraturan terkait lainnya, agar terhindar dari sanksi yang memberatkan bagi pelaku usaha akibat perbuatannya dalam mengeluarkan produk cacat baik karena kesengajaan maupun karena kelalaian. Diberikannya perlindungan hukum baik secara eksternal maupun internal diharapkan menjadi patokan bagi pelaku usaha agar lebih berhati-hati dalam mengeluarkan produknya agar tidak ada pihak yang dirugikan baik materiil atau immateriil akibat pemakaian produk nya, dan konsumen juga diharapkan lebih menguasai tentang spesifikasi dari barang yang akan dibelinya agar konsumen lebih memahami barang nya dan meminimalisir terjadinya cacat tersembunyi yang dapat merugikan pihak konsumen, dikarenakan pemerintah telah memberikan perlindungan secara internal dan eksternal semaksimal mungkin selebihnya kembali pada ketelitian pihak konsumen itu sendiri.

SUMMARY

Prior to the Law governing Consumer Protection, namely Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, consumers in Indonesia were the most disadvantaged parties because the government was more supportive of all activities carried out by business actors because business actors were considered to have good interests. a very large impact on the development of the country through the technology that has been issued and the taxes paid so that the original business actor in issuing a product. The development of science and increasingly advanced economic developments have made consumers more aware of their rights and obligations that have been harmed so far, so that consumers demand that their rights and obligations be fulfilled, which in the end led to the issuance of the Consumer Protection Act. A law that accommodates all rights and obligations of business actors and consumers. . With this Law, it is hoped that business actors will be more careful and not carelessly in releasing their products, but the facts on the ground are that there are still many business actors who issue careless products, especially automotive products because of the lack of consumers. understanding of automotive so that the production quality of an item is not achieved and causes the product to be defective. Defective products are products produced by business actors and have shortcomings so that the quality of the product is felt to be lacking and can be said to be close to perfect. Business actors who issue defective products are considered to have committed a criminal act for violating the rights and obligations of consumers as regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The research is limited to aspects of consumer protection in Indonesian positive law, legal aspects of legal protection for consumers against acts of releasing defective products by business actors based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The formulation of the problem in this thesis is: First, what is the form of legal protection for consumers related to the purchase of a Toyota Raize car that was recalled due to a manufacturing defect? Second, what are the legal consequences for PT. Toyota Manufacturing Indonesia for the losses suffered by consumers related to the purchase of the Toyota Raize which was recalled due to a production defect? Third, what efforts to resolve disputes can be done by consumers whose rights have been impaired in the purchase of Toyota Raize who have been recalled due to production defects?The research method in this paper uses a normative or doctrinal type of research, which means that this problem is guided by and applies the rules or norms in positive law. The approach used is a statutory approach and a conceptual approach, with legal materials consisting of primary legal materials and secondary legal materials. The analysis of legal materials used is using the method of deductive analysis, which starts from general problems to specific problems.

The results of the analysis of this thesis which consist of sub-chapters of discussion which show that the first legal protection can be carried out externally is the existence of supervision from the government on the trade in automotive products such as issuing procedures that must be passed by business actors and issuing policies that must be fulfilled by business actors. consumers, as well as providing protection internally is by being able to make civil complaints against the

actions of defective products by using Article 8 of 1999 concerning Consumer Protection as a legal basis and the most appropriate choice of protection given to consumers whose rights have been harmed is internal protection due to the position of consumers here. weaker than business actors. Second, dispute resolution efforts that can be carried out by consumers are by litigation through the courts or non-litigation through BPSK or using methods that have been determined in alternative dispute resolution based on the Consumer Protection Law in accordance with the provisions of Article 45 paragraph 1 and paragraph 2 and added Again, the actions of business actors who circulate production defects can be categorized as unlawful acts so that consumers can use them as a basis for resolving disputes both litigation and non-litigation to obtain compensation that has not been obtained until now by consumers due to actions from business actors. is the responsibility of the product only, not providing compensation to consumers.

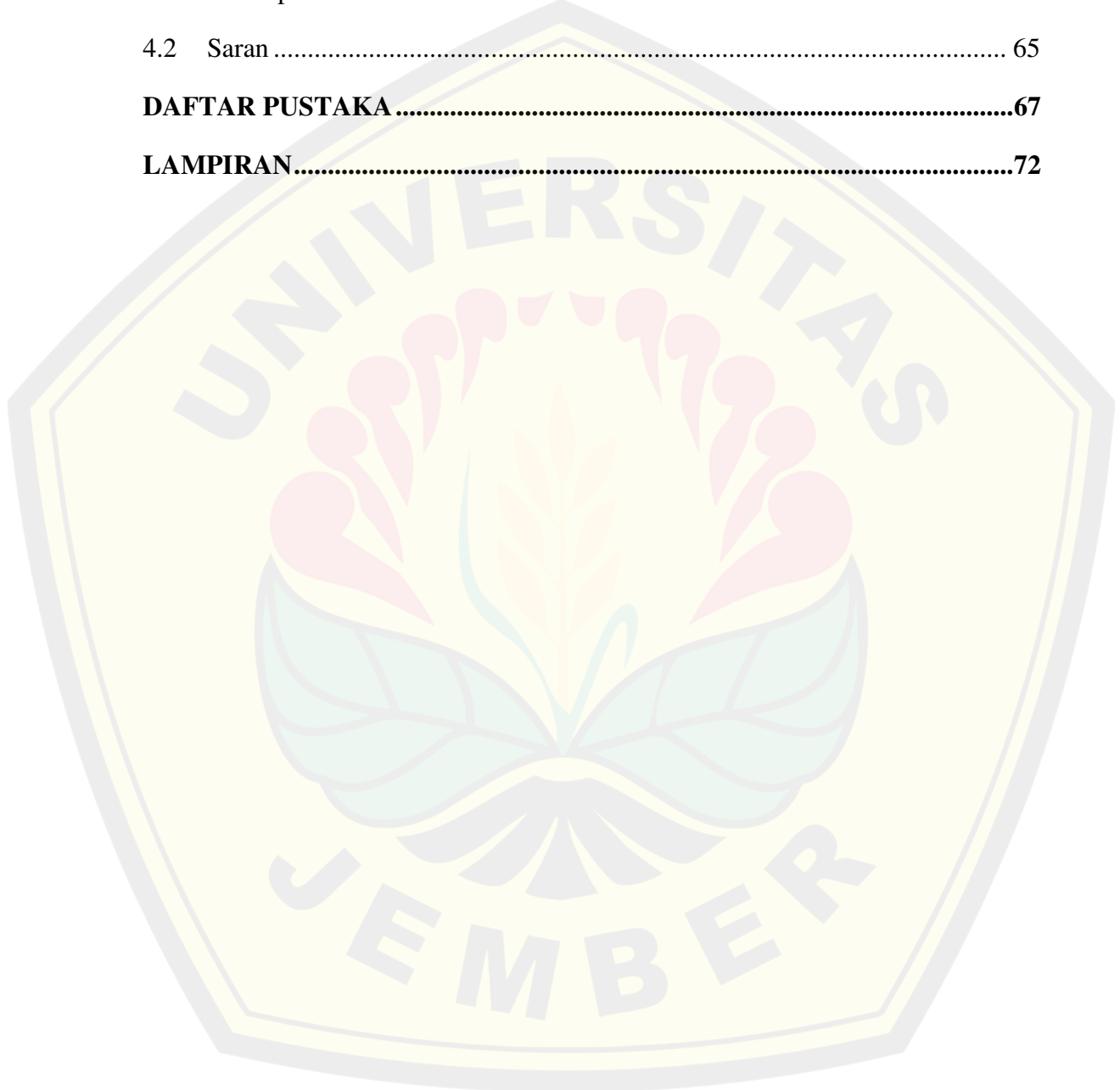
Suggestions that can be given by the author through this thesis are Consumer Protection in Indonesian positive law which is explicitly regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, it would be nice to be given an additional article containing an explanation regarding the definition of a production defect due to the absence of a specific explanation. in the Consumer Protection Act, causing many different interpretations from each party and strict sanctions will later be imposed on the perpetrators for actions that harm others. In the provisions of laws and regulations and existing government regulations, business actors should follow the procedures provided by the law and other related regulations, in order to avoid burdensome sanctions for business actors due to their actions in issuing defective products either on purpose or on purpose. or due to negligence. The provision of legal protection both externally and internally is expected to be a benchmark for business actors to be more careful in releasing their products so that no party is harmed either materially or immaterially due to the use of their products, and consumers are also expected to have more control over the specifications of the goods to be purchased. so that consumers better understand their goods and minimize the occurrence of hidden defects that can harm the consumer, because the government has provided protection internally and externally as much as possible, the rest goes back to the accuracy of the consumer itself.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metode Penelitian	6
1.5.1 Tipe Penelitian	6
1.5.2 Pendekatan Masalah.....	7
1.6 Bahan Hukum	8
1.6.1 Bahan Hukum Primer.....	8
1.6.2 Bahan Hukum Sekunder	9
1.6.3 Bahan Non Hukum.....	9

1.7	Metode Pengumpulan Bahan Hukum.....	9
1.8	Analisa Bahan Hukum.....	10
1.9	Sistematika Penulisan	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....		13
2.1	Perlindungan Hukum.....	13
2.1.1	Pengertian Perlindungan Hukum	13
2.1.2	Tujuan Perlindungan Hukum	13
2.1.3	Bentuk Perlindungan Hukum.....	14
2.2	Konsumen.....	14
2.2.1	Pengertian Konsumen	14
2.2.2	Hak dan Kewajiban Konsumen.....	15
2.3	Pelaku Usaha.....	17
2.3.1	Pengertian Pelaku Usaha.....	17
2.3.2	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	18
2.4	Cacat Produk.....	19
2.4.1	Pengertian Cacat Produk	19
2.4.2	Kriteria Cacat Produk.....	20
2.5	Sengketa Konsumen	22
2.5.1	Pengertian Sengketa	22
2.5.2	Kriteria Sengketa Konsumen	23
BAB 3. PEMBAHASAN		25
3.1	Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pembelian Mobil Toyota Raize Yang Terkena <i>Recall</i> Karena Terdapat Cacat Produksi.....	25
3.2	Akibat Hukum bagi PT Toyota Motor Manufacturing Indonesia Terhadap Kerugian Yang Dialami Konsumen Terkait Pembelian Toyota Raize Yang Terkena <i>Recall</i> Karena Terdapat Cacat Produksi.....	34

3.3	Upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh para konsumen yang haknya telah dirugikan dalam pembelian Toyota Raize Yang Terkena <i>Recall</i> Karena Terdapat Cacat Produksi	46
BAB 4. PENUTUP.....		64
4.1	Kesimpulan.....	64
4.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN.....		72



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan ekonomi membuat daya konsumsi masyarakat semakin tinggi dalam pembelian barang atau jasa. Perkembangan teknologi juga memberikan banyak ubahan dan pilihan yang dapat dimanfaatkan manusia. Tidak dengan masyarakat menengah kebawah pilihannya terbatas dan memanfaatkan barang murah serta perkembangan produk tidak selalu adil sehingga menimbulkan kerugian.¹ Perkembangan memberikan perubahan gaya hidup dan menjadikan perubahan terhadap individu guna beranjak menjadi manusia modern yang lebih sadar akan peran sebuah barang dan tidak hanya berfokus kepada sebuah harga namun terhadap kualitas mutu barang tersebut.²

Daya konsumsi masyarakat yang semakin tinggi menyebabkan tingkat gengsi juga menjadi tinggi, bagi manusia modern menjadi kaya maupun terlihat kaya merupakan suatu pilihan. Tolak ukur manusia modern dalam menentukan tingkat kekayaan salah satunya dilihat dari kepemilikan aset. Hal tersebut disambut baik oleh pihak-pihak pelaku usaha dengan semakin bersaing menambah tingkat produksi baik volume maupun jenisnya, dampak positif juga dirasakan bagi pihak-pihak penyelenggara distribusi barang tersebut.³

Mobil merupakan salah satu aset yang diperlukan guna menunjang kebutuhan bahkan guna ajang pengakuan sukses kepada masyarakat. Pembelian mobil dapat dengan membeli mobil bekas namun banyak resiko atau pembelian mobil baru lebih minim resiko, namun pembelian mobil baru tidak menutup kemungkinan adanya cacat produksi. Indonesia mengartikan cacat produksi ketika konsumen membeli sebuah produk dan produk yang diterimanya tidak memenuhi unsur terciptanya produk itu sendiri karena kelalaian, kelalaian pelaku usaha saat pembuatan maupun pengiriman sehingga syarat keamanan pemakaian sebuah

¹ Abdul Atsar, Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), h. 1.

² Tami Rusli, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurnal Pranata Hukum, Volume 7, Nomor 1, Januari 2012, h. 80.

³ Az Nasution, *Sekilas Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum & Pembangunan, Volume 16, Nomor 6, Desember 1986, h. 572.

produk oleh manusia tidak terpenuhi.⁴ Kondisi demikian dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka untuk mencegah hal tersebut perlindungan konsumen diperlukan guna mendukung kegiatan jual beli yang sehat.

Konsumen diberikan perlindungan melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen dikarenakan Undang-Undang tersebut mencakup kebutuhan dari konsumen yang menginginkan lebih diperhatikan keamanan dan keselamatannya akibat kurang baik dan terjaminnya dari mutu barang yang telah dibelinya. Produk yang tidak memenuhi standar dapat merugikan bagi konsumen, dan ditambah lagi apabila barang tersebut sampai diekspor sehingga akan menjadi perhatian dunia bahwa barang ekspor dari Indonesia memiliki mutu yang rendah.⁵ Menyikapi hal tersebut pelaku usaha tidak boleh asal dalam mengedarkan produknya karena terdapat beberapa larangan tertentu dalam mengedarkan produknya sesuai dengan Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang larangan bagi pelaku usaha.⁶

Pelaku usaha yang melanggar Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengakibatkan pelaku usaha merugikan hak konsumen yang telah diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hak-hak konsumen yang dirugikan seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.⁷ Pelaku usaha yang merugikan hak konsumen karena kelalaian dalam pengeluaran produk diwajibkan untuk bertanggung jawab berupa pemberian kompensasi sesuai Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan Pasal 1504 KUHPerdara yang menjelaskan bahwa penjual harus menanggung barang itu terhadap cacat tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat

⁴ Desak Gede Dwi Arini, *Perlindungan Hukum Konsumen Showroom Dalam Pembelian Mobil Bekas Yang Tidak Sesuai Dengan Kondisi Yang Dinyatakan Dalam Iklan*, Journal of Economic & Business Law Review, Volume 1, Nomor 1, Maret 2021, h. 18.

⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2004), h. 21.

⁶ Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁷ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

digunakan untuk tujuan yang dimaksud atau yang demikian mengurangi pemakaian, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membelinya atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang.⁸ Hal tersebut merupakan bukti nyata pemimpin mengencarkan pertumbuhan ekonomi namun tetap tidak melupakan masyarakat sebagai konsumen dan memberikan mereka perlindungan yang dibutuhkan.⁹

Menanggulangi permasalahan kesalahan pada produk pelaku usaha yang merugikan konsumen maka pelaku usaha dalam mengedarkan produk usahanya diwajibkan untuk melewati prosedur yang sesuai dengan kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah. Prosedur yang harus dilewati oleh pelaku usaha bertujuan untuk mencegah adanya cacat produksi sekaligus menjaga keselamatan konsumen maka dari itu pemerintah memiliki kewajiban dengan turut serta dalam menciptakan kebijakan dan melakukan pengawasan terhadap produk yang akan diedarkan ke masyarakat dengan menerapkan regulasi serta kebijakan yang wajib dilalui oleh pelaku usaha sebelum produknya diedarkan kepada masyarakat sebagai salah satu bentuk perlindungan hukum bagi konsumen. Upaya pemerintah yang dapat diberikan yaitu dengan melakukan :

1. Pendaftaran dan penilaian;
2. Mengawasi tahap produksi;
3. Mengawasi pendistribusian produk;
4. Membina dan mengembangkan usaha;
5. Meningkatkan dan mengembangkan prasarana dan tenaga.¹⁰

Salah satu kasus cacat produksi dialami oleh perusahaan otomotif terbesar asal Jepang yaitu Toyota yang menerima keluhan dari masyarakat atas unit Toyota Raize keluaran tahun 2020-2021 yang mengisi segmen *Low Sport Utility Vehicle*

⁸ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), h. 185.

⁹ Arief Tharifi, *Perlindungan Terhadap Konsumen Pada Cacat Produk Dfsk 580 Turbo Cvt Milik Pt.Sokonindo Automobile Berdasarkan Asas Keamanan Dan Keselamatan Konsumen*, Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan, Volume 5, Nomor 1, Januari 2021, h.648.

¹⁰ Ayub A. Utomo, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Produk Cacat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Lex Privatum, Volume 7, Nomor 6, September 2019, h. 33.

(LSUV) 5 baris penumpang. Cacat produksi terjadi dikarenakan adanya kesalahan pada *spot welding* (sambungan pengelasan titik) pada *fender apron* (lempengan logam yang mencegah cipratan air, kerikil, lumpur agar tidak masuk ke dalam ruang mesin) yang dapat menimbulkan bunyi-bunyian, renggang, bahkan terlepas hingga *fender apron* naik ke atas dan menyebabkan *shock breaker* terdorong ke atas sehingga *body* mobil menjadi turun. Mobil yang terdapat cacat pada *spot welding* sangat berbahaya apabila dipacu dalam kecepatan tinggi dan menimbulkan getaran lalu *fender apron* terlepas sehingga *body* mobil turun secara tiba-tiba dan *handling* (pengendalian) berubah drastis sehingga dapat menimbulkan resiko hilang kendali bahkan kecelakaan.

Konstruksi dari mobil seharusnya dapat menahan seluruh beban getaran sesuai dengan Jumlah Berat Kombinasi yang Diperbolehkan (JBKB), karena hal tersebut salah satu persyaratan yang tertera dalam Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan : “dapat menahan seluruh beban getaran dan guncangan Kendaraan berikut muatannya sebesar JBB atau JBKB”. PT. Toyota Motor Manufacturing Indonesia sebenarnya telah melakukan *recall* (penarikan kembali) hal tersebut merujuk Pasal 2 Peraturan Menteri (PM) Perhubungan Nomor 53 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penarikan Kembali Kendaraan Bermotor.¹¹ Penarikan dilakukan sebanyak 14.777 unit Raize, namun yang menjadi permasalahan konsumen pemilik Toyota Raize adalah mobilnya harus mengantri dengan konsumen Toyota Raize lainnya selama berhari-hari, dan saat tiba antrian untuk mobilnya ditangani oleh teknisi, konsumen diharuskan menunggu lagi karena perbaikan Toyota Raize memakan waktu 7-8 jam.¹² Pelaku usaha dapat mengganti kerugian pada unit Toyota Raize dengan melakukan *recall* namun pelaku usaha tidak dapat mengganti kerugian waktu dan keselamatan apabila konsumen tidak dapat melakukan *recall* dikarenakan kesibukan dan kebutuhan pemakaian mobil di setiap harinya. Resiko kecelakaan sewaktu-waktu dapat menimpa para konsumen

¹¹ Kompas.com, 27 Juli 2020 08:12 WIB, *Regulasi Soal Recall Kendaraan Sudah Diatur Oleh Pemerintah*, dalam <https://otomotif.kompas.com>, diakses 29 Maret pukul 23:39 WIB.

¹² Kompas.com, 11 Maret 2022, *Resmi, Toyota Recall 14.777 Raize di Indonesia*, dalam <https://otomotif.kompas.com>, diakses 30 Maret pukul 00:57 WIB

yang mobilnya belum diperbaiki karena kesibukan maupun antri dan lamanya perbaikan.

Permasalahan tersebut memberikan gambaran bahwa perusahaan sebesar Toyota dapat melakukan kesalahan dan masih terdapat kelalaian dalam menjaga kualitas produknya serta kelalaian dalam pengawasan baik dari perusahaan maupun dari pemerintah yang memberikan regulasi, dikarenakan produk yang membahayakan konsumen tersebut dapat beredar di pasaran dan telah diperjual belikan. Hal tersebut membuat penulis tertarik untuk mengangkat judul skripsi dan mengkaji lebih mendetail terkait dengan **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT PEMBELIAN MOBIL MEREK TOYOTA RAIZE YANG TERKENA *RECALL* KARENA TERDAPAT CACAT PRODUKSI”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan yang didapatkan adalah :

1. Apa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pembelian mobil Toyota Raize yang terkena *Recall* karena terdapat cacat produksi ?
2. Apa akibat hukum bagi PT. Toyota Motor Manufacturing Indonesia terhadap kerugian yang dialami konsumen terkait pembelian Toyota Raize yang terkena *Recall* karena terdapat cacat produksi ?
3. Apa upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh para konsumen yang haknya telah dirugikan dalam pembelian Toyota Raize yang terkena *Recall* karena terdapat cacat produksi ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menjadikan skripsi ini sebagai sebuah karya ilmiah maka harus ada sebuah tujuan yang harus dicapai oleh penulis. Tujuan penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk memahami bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pembelian mobil Toyota Raize yang terkena *Recall* karena terdapat cacat produksi.

2. Untuk memahami akibat hukum yang harus diterima PT. Toyota Motor Manufacturing Indonesia terhadap kerugian yang dialami konsumen terkait pembelian Toyota Raize yang terkena *Recall* karena terdapat cacat produksi.
3. Untuk memahami upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh para konsumen yang haknya telah dirugikan dalam pembelian Toyota Raize yang terkena *Recall* karena terdapat cacat produksi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis, semoga ada nya penulisan ini dapat dijadikan wadah pembelajaran dan pengetahuan terhadap mahasiswa dan kepada masyarakat luas terkait bentuk perlindungan hukum yang diberikan negara atas kerugian yang dialami oleh para konsumen karena cacat pada mobilnya
2. Manfaat praktis, semoga adanya penulisan skripsi ini dapat dijadikan acuan dan pembelajaran terhadap pelaku usaha *otomotif* dalam mengeluarkan produk yang aman bagi konsumen.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan gambaran awal sebagai kerangka dari isi karya ilmiah berupa skripsi, sekaligus metode penelitian adalah bagian yang penting pada penulisan skripsi. Dikarenakan metode penelitian dapat digunakan untuk menemukan, mengumpulkan dan merumuskan bahan-bahan yang dibutuhkan guna ditarik kesimpulan untuk menjawab isu hukum yang sedang dibahas sehingga membantu dalam penyusunan skripsi. Maka metode penelitian diharapkan untuk menghasilkan alur yang sesuai dengan yang ditulis penulis. Penelitian ini menggunakan beberapa metode yaitu :

1.5.1 Tipe Penelitian

Penelitian hukum sendiri memiliki pengertian sebagai alur untuk mendapatkan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum dan doktrin guna membantu untuk menjawab isu hukum.¹³ Penulis menulis skripsi ini menggunakan penelitian

¹³ Dyah Octorina Susanti dan A'an Efendi. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), h. 3.

yuridis normatif untuk menemukan ada atau tidaknya aturan hukum yang sama dengan norma hukum dan apakah ada norma berbentuk maupun larangan yang sesuai prinsip hukum, dan dikarenakan tipe penelitian ini lebih banyak digunakan karena memiliki tingkat kesulitan dibawah tipe penelitian empiris serta penelitian dapat dilakukan dimana saja tidak memerlukan mencari data ke masyarakat yang membutuhkan waktu lama serta keterbatasan data yang diperlukan penulis untuk keperluan penyusunan skripsi.

1.5.2 Pendekatan Masalah

Pendekatan penelitian ini sangat membantu penulis untuk menemukan jawaban yang dicari dan pendekatan penelitian sendiri terdiri dari lima jenis pendekatan penelitian dan diantara lima pendekatan tersebut pendekatan yang dipakai oleh penulis ada dua pendekatan yaitu :

1. Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*), pengertian dari *Statute Approach* sendiri adalah pendekatan perundang-undangan dengan cara mempelajari seluruh perundang-undangan dan peraturan yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang dibahas, dan pendekatan perundang-undangan memberi pengetahuan kepada peneliti apakah terdapat hubungan antara perundang-undangan yang satu dengan perundang-undangan lainnya. Setelah mempelajari dan melakukan pendekatan maka mendapatkan hasil berupa argumen yang berfungsi menganalisis rumusan masalah 1 yaitu memberikan gambaran bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pembelian mobil merek Toyota Raize yang terkena *recall* karena terdapat cacat produksi dan memberikan penjelasan terkait penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan konsumen terhadap kerugian yang dialami konsumen karena produk yang digunakannya tidak memenuhi asas kenyamanan dan keselamatan. Penulis menggunakan beberapa perundang-undangan salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹⁴
2. Pendekatan konseptual dapat dilaksanakan apabila penulis berpegangan kepada aturan hukum yang telah ada, dikarenakan terbatasnya peraturan yang

¹⁴ *Ibid*, h. 134.

mengatur tentang permasalahan yang sekarang dibahas oleh penulis atau tidak adanya peraturan yang membahas permasalahan penulis sehingga penulis dituntut untuk menciptakan sendiri konsep guna dijadikan bahan untuk menemukan jawaban dari permasalahan yang sedang dibahas terutama pada rumusan masalah kedua yaitu upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh para konsumen yang haknya telah dirugikan dalam pembelian produk Toyota Raize.¹⁵

1.6 Bahan Hukum

Bahan hukum sifatnya sangat penting dikarenakan bahan hukum diperlukan guna melengkapi kebutuhan skripsi. Penulis dalam pembuatan skripsi menggunakan tipe penelitian yuridis normatif sehingga penulis tidak membutuhkan mencari data dengan mengkaji suatu kasus dengan turun langsung ke masyarakat untuk dijadikan responden sehingga untuk keperluan penulisan skripsi dibutuhkan bahan hukum untuk sumber menemukan jawaban dari isu hukum. Penulis memerlukan sumber penelitian yang dibagi menjadi dua bentuk bahan hukum yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum.

1.6.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang memiliki sifat mengikat serta autoritatif yang berarti bahan hukum yang memiliki wewenang. Dan bahan hukum primer sendiri mencakup undang-undang dan catatan resmi atau risalah dalam pembuatan undang-undang dan keputusan hakim.¹⁶ Skripsi yang dibuat penulis terdiri dari beberapa bagian yaitu :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Staatsblad* Nomor 23 Tahun 1874);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

¹⁵ *Ibid*, h. 177.

¹⁶ *Ibid*, h. 181.

3. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5317);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4126);

1.6.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum tambahan dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dibutuhkan penulis dikarenakan dalam penelaahan bahan hukum primer penulis masih merasa kesulitan dalam memahami maksud dan tujuannya dari Undang-Undang, perjanjian internasional, putusan hakim dan catatan resmi sehingga dibutuhkan bahan hukum sekunder. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang pengumpulan dari semua publikasi yang berbau dengan hukum namun tidak termasuk ke dalam dokumen resmi. Semua publikasi yang berbau hukum disini dapat berupa buku teks, kamus hukum, jurnal hukum, dan komentar yang didapat dari putusan pengadilan.¹⁷

1.6.3 Bahan Non Hukum

Bahan non hukum merupakan bahan yang digunakan untuk melengkapi dan mendukung data-data yang sudah dipaparkan dalam bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan non hukum juga berdasarkan keahlian praktisi hukum dalam melakukan identifikasi serta melakukan analisis fakta terkait isu hukum yang sedang dibahas. Penulis disini menggunakan bahan non hukum berupa berita dalam laman internet dan dari sumber terpercaya dan tidak diragukan.¹⁸

1.7 Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Penulis memakai studi kepustakaan (*library research*) dengan cara mengumpulkan berbagai bahan hukum dan dijadikan satu menjadi karya tulis

¹⁷ *Ibid*, h. 181.

¹⁸ *Ibid*, h. 204.

ilmiah berupa skripsi. Studi kepustakaan sangat penting adanya guna menyusun penelitian berbentuk penelitian hukum normatif. Dilakukan dengan, membaca, mengkaji, dan menganalisis bahan hukum berupa Undang-Undang, buku, literatur.

1.8 Analisa Bahan Hukum

Pengerjaan skripsi dibutuhkan untuk mengadakan penelitian hukum guna mengumpulkan data maka tahap yang harus ditempuh oleh penulis adalah :

1. Melakukan identifikasi fakta-fakta hukum serta menyingkirkan bahan hukum yang tidak ada kaitan hubungannya dengan isu hukum yang sedang diteliti oleh penulis;
2. Mengumpulkan bahan-bahan hukum maupun bahan non hukum yang memiliki hubungan dengan isu hukum yang sedang dibahas oleh penulis;
3. Melakukan identifikasi terhadap isu hukum yang sedang diteliti dengan melihat bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan;
4. Membuat kesimpulan berupa argumentasi yang telah membantu menjawab isu hukum yang sedang diteliti;
5. Membuat preskripsi dengan berpandangan pada argumentasi hukum yang telah dibuat lalu dimasukkan dalam kesimpulan.¹⁹

1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan gambaran awal sebagai kerangka dari isi karya ilmiah berupa skripsi. Pada skripsi ini terdiri dari 4 (empat) bab ,yang setiap bab tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lainnya. Adapun sistematika penulisan skripsi dapat diuraikan sebagai berikut :

Bab 1 Pendahuluan terdiri latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta metode penelitian. Latar belakang sendiri berisi tentang inti dari penulisan skripsi dan menjelaskan tentang perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pembelian mobil merek Toyota Raize yang terkena *recall* karena terdapat cacat produksi, sesuai dengan kasus yang terjadi di Indonesia yang menimpa konsumen Toyota Raize keluaran 2021-2022. Pembahasan ini

¹⁹ *Ibid*, h. 213.

menimbulkan sebuah rumusan permasalahan yaitu: (1). Apa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen terkait adanya cacat produksi pada mobil Toyota Raize (2). Apa akibat hukum bagi PT. Toyota Motor Manufacturing Indonesia terhadap kerugian yang dialami konsumen karena terdapat cacat tersembunyi pada mobil Toyota Raize ?, (3). Apa upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh para konsumen yang haknya telah dirugikan dalam pembelian produk merek Toyota Raize?. Metode penulisan yang digunakan dalam skripsi ini menggunakan metode Yuridis Normatif, menggunakan pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*) dan pendekatan kasus (*Case Approach*). Bahan hukum yang menjadi acuan dalam penyusunan skripsi ini antara lain: bahan hukum primer, sekunder, dan bahan non hukum dengan penganalisisan yang digunakan secara deduktif.

Bab 2 Kajian Pustaka, menjadi bagian penting dalam sebuah karya ilmiah, dimana dalam kajian pustaka ini berisikan tentang pengertian, dasar hukum maupun teori yang digunakan dalam menjawab isu hukum serta konsep yang relevan dengan penelitian dalam skripsi ini yaitu menguraikan mengenai perlindungan hukum, konsumen, pelaku usaha, cacat produk, dan sengketa konsumen. Kajian Pustaka membantu penulis untuk memberikan gambaran kepada pembaca secara umum mengenai poin-poin yang akan dibahas dalam karya ilmiah ini.

Bab 3 Pembahasan, pada bab ini menjawab tentang pertanyaan yang ada di dalam rumusan masalah yang terdiri dari dua pertanyaan antara lain : (1). Apa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen terkait adanya cacat produksi pada mobil Toyota Raize (2). Apa akibat hukum bagi PT. Toyota Motor Manufacturing Indonesia terhadap kerugian yang dialami konsumen karena terdapat cacat tersembunyi pada mobil Toyota Raize?, (3). Apa upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh para konsumen yang haknya telah dirugikan dalam pembelian produk Toyota Raize ?.

Bab 4 Penutup, bab akhir dalam karya ilmiah ini, berisikan sebuah kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan uraian singkat dari pembahasan permasalahan. Saran merupakan solusi yang akan diberikan penulis terhadap isu hukum yang telah dibahas pada sebelumnya.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Hukum sendiri merupakan kata serapan dari bahasa arab yaitu “*Alkas*” yang kemudian diartikan menggunakan bahasa Indonesia menjadi “hukum” dan menurut suku kata dari bahasa arab memiliki arti paksaan.²⁰ Perlindungan hukum diberikan kepada subjek hukum yang dalam kegiatannya memiliki hubungan dengan peristiwa hukum, dan segala kegiatan yang berhubungan dengan peristiwa hukum diwajibkan mendapat sebuah perlindungan terutama pemberian perlindungan kepada konsumen yang merupakan perlindungan digunakan konsumen sebagai sebuah jaminan untuk memberikan keamanan saat membeli suatu produk baik berupa produk makanan maupun produk minuman dari pelaku usaha.²¹ Hal tersebut sudah sesuai dengan Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen : segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan, keamanan serta jauh dari ancaman pihak manapun.

Pengertian dari hukum sendiri dijelaskan oleh CST Kansil adalah sebuah upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum guna menciptakan rasa aman baik itu secara fisik maupun pikiran dari gangguan berbagai ancaman pihak manapun.²² Setiono perlindungan hukum merupakan sebuah upaya pemberian perlindungan kepada masyarakat dari kesewenang-wenangan penguasa guna menciptakan ketertiban serta ketentraman, sehingga manusia memiliki martabat sebagai manusia.²³ Menurut pendapat para ahli tersebut perlindungan hukum yaitu perlindungan yang melindungi setiap warga negara agar hak nya terpenuhi.

²⁰ R.Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), h. 24.

²¹ Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok: Prenadamedia Group, 2018), h. 1.

²² C.S.T Kansil, *Pengantar ilmu hukum dan tata hukum Indonesia*, (Jakarta: Balai pustaka, 1989), h.40.

²³ Setiono, *Rule Of Law (Supremasi Hukum)*, (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret, 2004), h. 3.

2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum

Perkembangan dalam perekonomian di Indonesia baik secara ekspor maupun impor merupakan andil dari pelaku usaha, jasa yang mereka berikan sangat besar bagi dunia. Anggapan tersebut terlalu mengagungkan pelaku usaha sehingga perlakuan istimewa diberikan oleh pemerintah. Pihak konsumen hanya dianggap pemakai dan jarang diperhatikan padahal konsumen juga perlu adanya perlindungan hukum.²⁴

Negara Indonesia merupakan negara hukum hal ini sudah dijelaskan pada Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi : Negara Indonesia adalah negara hukum.²⁵ Sebuah negara hukum memiliki tanggung jawab untuk mengakui dan memberi perlindungan kepada masyarakat, maka segala tindakan dan perbuatan yang ada di Indonesia semua terikat dengan hukum sehingga pemberian perlindungan bertujuan supaya masyarakat menjadi tenang dan memiliki kepastian hukum. Dilain sisi negara juga harus menyediakan perekonomian bagi warga negaranya dan di dalam sistem perekonomian terdapat pihak yang disebut produsen yang memiliki peran aktif dan pihak pembeli konsumen memiliki peran pasif.

Konsumen menjadi pihak yang dirugikan sejak setengah abad yang lalu setelah kemerdekaan Indonesia Undang-Undang hanya berfokus pada 3 bidang yaitu : Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Koperasi dan Perusahaan swasta sehingga pemerintah hanya mementingkan hak yang diberikan kepada pelaku usaha.²⁶ Mengetahui kesenjangan antara pelaku usaha dan konsumen menyebabkan Pemerintah mengambil tindakan guna memberikan perlindungan hukum bagi konsumen sebagai bentuk implementasi dari Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).²⁷ Tindakan yang

²⁴ Carter H. Lumantow, *Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Produsen Terhadap Produk Cacat Dalam Kaitannya Dengan Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum Unsrat, Volume 01, Nomor 02, Juni 2013, h. 35.

²⁵ Pasal 1 ayat 3 Undang Undang Dasar 1945.

²⁶ Abd. Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Makassar: SAH Media, 2017), h. 1.

²⁷ *Ibid*, h. 4.

dapat dilakukan konsumen apabila terdapat kerugian dengan melakukan pembuktian terbalik apabila konsumen sedang mengalami permasalahan berupa sengketa dengan pihak pengusaha penyedia barang atau jasa, hal tersebut dapat diadukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).²⁸

2.1.3 Bentuk Perlindungan Hukum

Prof. Moch. Isnaeni sendiri mempunyai pendapat lain tentang perlindungan hukum dimana beliau membedakan Perlindungan Hukum menjadi dua bentuk yaitu Perlindungan Hukum Internal dan Eksternal.²⁹ Perlindungan Hukum Internal merupakan yang dibuat pada saat masing-masing pihak membuat sebuah perjanjian dan para pihak yang bersangkutan dalam pembuatan klausulanya mencakup semua kepentingan dan resiko dan diakomodir dengan kata sepakat, dapat dilaksanakan apabila kedua belah pihak memiliki kedudukan yang relatif sederajat atau dengan kata lain kedua pihak memiliki kedudukan yang seimbang.³⁰ Sedangkan Perlindungan Hukum Eksternal dimana peraturan ini dibuat oleh pemimpin untuk memberikan perlindungan kepada pihak yang lemah maupun kepada pihak yang kedudukannya tidak seimbang, dikarenakan salah satu pihak dalam pembuatan perjanjian memiliki kedudukan yang lebih tinggi dan kuat.³¹

2.2 Konsumen

2.2.1 Pengertian Konsumen

Kata konsumen diambil dari bahasa Inggris-Amerika *consumer* dan dari bahasa Belanda *consument*. Penyebutan konsumen ini berbeda-beda dilihat dari tujuan penggunaan barang tersebut setelah itu dapat dilihat termasuk golongan kelompok konsumen mana. Menurut kamus terjemahan bahasa Inggris mengartikan *consumer* adalah pemakai atau konsumen.³² Maka dapat disimpulkan pengertian konsumen merupakan orang yang membeli dan menggunakan barang maupun jasa,

²⁸ Heldya Natalia Simanullang, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*, Jurnal Melayunesia Law, Volume 1, Nomor 1, Desember 2017, h. 117.

²⁹ Moch Isnaeni, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, (Yogyakarta: LaksBang Pressindo, 2017), h. 131-137.

³⁰ *Ibid*, Hlm. 160.

³¹ *Ibid*, Hlm. 163.

³² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Malang: Sinar Grafika, 2008), h. 22.

konsumen sendiri dibedakan menjadi dua yaitu konsumen yang menggunakan barang dimanfaatkan untuk pemakaian sendiri dan konsumen yang membeli barang diperjual belikan kembali.³³

Pengertian konsumen tidak hanya diambil dari Undang-Undang maupun dari pengertian sempit saja, namun konsumen dapat diartikan menurut beberapa pendapat ahli, karena secara tidak langsung ahli merupakan pihak yang berperan besar dalam sebuah ilmu pendidikan sehingga pendapatnya sah untuk dijadikan acuan. Hondius berpendapat konsumen merupakan pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Menurut Hornby konsumen adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa, seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang; setiap orang yang menggunakan barang atau jasa.³⁴

2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Konsumen memiliki hak untuk diberikan perlindungan supaya tidak terjadi kerugian dan mendapatkan keadilan dalam transaksi jual beli, konsumen juga memiliki kewajiban yang wajib dilaksanakan. Hak konsumen juga dibahas dalam perspektif internasional perspektif ekonomi sendiri disampaikan oleh presiden John F. Kennedy dan ada empat hak konsumen yang wajib diberikan perlindungan yaitu :

1. Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*)

Konsumen diberikan perlindungan dari transaksi penjualan barang maupun jasa yang membahayakan dan mengancam keselamatan pihak konsumen, maka dari itu pemerintah perlu untuk mengembangkan peraturan untuk menjaga konsumen dari tindakan pelaku usaha yang membahayakan;

2. Hak memilih (*the right to choose*)

Konsumen memilih hak untuk menentukan pilihan dalam bertransaksi barang maupun jasa apakah akan dibeli atau tidak ;

³³ Abdul Halim Barkatullah, *Urgensi Perlindungan Hak-hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce*, Jurnal Hukum, Volume 14, Nomor 2, April 2007, h. 251.

³⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op, cit.*

3. Hak mendapat informasi (*the right to be informed*)

Barang yang telah dipesan oleh konsumen maka wajib hukumnya diberikan penjelasan terkait keterangan barang secara lengkap dan tidak ada yang disembunyikan oleh pelaku usaha;

4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Konsumen memiliki hak untuk melakukan komplain terhadap barang maupun jasa yang telah dibeli dan dipergunakannya.³⁵

Selain keempat hak diatas yang telah dibahas secara internasional ditambahkan lagi haknya oleh beberapa organisasi tergabung menjadi satu dan menyebut diri mereka *The International Organization of Consumers Union* (IOCU), hak tersebut adalah hak untuk dapat ganti rugi, hak untuk dapat pendidikan konsumen, dan hak untuk mempunyai lingkungan yang baik dan sehat.³⁶ Konsumen juga diwajibkan untuk memenuhi kewajibannya agar setelah terbitnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha menjadi seimbang.

Kewajiban Konsumen:

- a. Membaca buku panduan terkait penggunaan suatu barang maupun jasa supaya tidak membahayakan keselamatan dan tidak merugikan pihak konsumen;
- b. Melakukan pembelian barang maupun jasa dengan cara yang baik dan sopan;
- c. Membayar sesuai dengan harga barang maupun jasa yang telah disepakati;
- d. Apabila terkena sengketa maka wajib mengikuti prosedur penyelesaian sengketa perlindungan konsumen dengan baik.³⁷

Poin pertama pelaku usaha membuat panduan untuk produk yang akan dikeluarkannya untuk menjaga keselamatan konsumen dan dikarenakan apabila terjadi gangguan yang dialami konsumen akibat kelalaian membaca buku panduan maka hal itu di luar kewenangan pelaku usaha, poin kedua dan ketiga hal itu merupakan hal yang wajar dan sudah banyak diterapkan dikarenakan memberikan

³⁵ Yusuf shofie, *Hukum perlindungan konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2016), h. 47.

³⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*,(Jakarta: Grasindo, 2006), h. 19.

³⁷ H. Syahrudin Nawi, *Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Uu No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Pleno De Jure, Volume 7, Nomor 1, Juni 2018, h. 3.

kenyamanan serta keuntungan bagi kedua belah pihak, dan pada poin terakhir adalah bentuk kesetaraan konsumen.³⁸ Hak dan kewajiban Konsumen sendiri juga telah tertera dalam Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2.3 Pelaku Usaha

2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha

Produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *Producent*, diartikan produsen merupakan pengusaha yang memproduksi barang dan/ atau jasa seperti grosir, leveransir, juga pengecer profesional³⁹, Pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen 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 kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.⁴⁰ Sedangkan menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu 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 Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁴¹ Kesimpulan dari pengertian pelaku usaha adalah tiap-tiap individu maupun badan usaha yang bergerak dalam menyediakan barang maupun jasa sampai ketangan konsumen, jadi produsen tidak hanya memproduksi saja namun juga berkaitan dengan peredaran sebuah produk tersebut.⁴²

³⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2015), h. 48.

³⁹ N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Panta Rei, 2010), h.28.

⁴⁰ Pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

⁴¹ Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴² Janus Sidabalok, Op.cit. h.16.

2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Kesewenang-wenangan produsen dalam membuat produk asal dapat keuntungan merupakan hal yang merugikan bagi produsen sendiri karena akan adanya gugatan kompensasi untuk konsumen dan menyebabkan produknya akan kalah saing karena citra yang mulai buruk⁴³. Menghindari kesewenang-wenangan pelaku usaha maka pelaku usaha hak dan kewajibannya diatur oleh negara di dalam Pasal 6 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan juga mencegah pelaku usaha dirugikan dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini. Pelaku usaha sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mempunyai kewajiban untuk memberikan ganti rugi apabila barang yang didapatkan oleh konsumen menyebabkan kerugian bagi konsumen. Hak yang dimiliki pelaku usaha berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha yang harus dilaksanakan, seperti :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

⁴³ Febryan Fransiscus Sukadi, Frietje Rumimpunu, Djefry Welly Lumintang, *Aspek Hukum Tanggung Jawab Cacat Produk Desain Industri Dalam Kaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*, Jurnal Lex Privatum, Volume 8, Nomor 2, Juni 2020, h. 74.

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.4 Cacat Produk

2.4.1 Pengertian Cacat Produk

Pengertian dari cacat produk sendiri tidak dicantumkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, mulai dari pengertian secara istilah di lembar awal sampai dengan lembaran-lembaran berikutnya. Penyebab Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak mengatur tentang pengertian dari cacat produk dikarenakan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa produk cacat bukan satu-satunya alasan untuk dapat melakukan penggugatan kepada pelaku usaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih mengarah kepada bentuk pertanggungjawaban yang wajib dilaksanakan oleh pelaku usaha guna mengganti produk yang wajib di ganti seperti produk yang menyebabkan kerugian kepada pihak konsumen ketika mengkonsumsi barang atau jasa yang telah dipasarkan..⁴⁴

Menurut Ahmadi Miru produk cacat merupakan produk yang dilihat dari teknologi produksi, dan pengetahuan produksi, biaya produksinya tidak sesuai

⁴⁴ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2018), h. 180.

dengan harapan yang akan diterima konsumen.⁴⁵ Produk cacat memiliki pengertian dimana produk yang dihasilkan dari pelaku usaha memiliki kekurangan sehingga mutu dari produk tersebut dirasa kurang dan dapat dikatakan mendekati tidak sempurna.⁴⁶ Tidak hanya pada sektor penjualan barang namun produk cacat juga dapat terjadi di sektor jasa dimana ketika jasa pelayanan yang diberikan kepada penyalur jasa tidak sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang telah ditentukan oleh perusahaan, hal ini menyebabkan kerugian karena ketidakpuasan konsumen dalam menggunakan jasa dari layanan penyedia jasa.

2.4.2 Kriteria Cacat Produk

Konsumen memiliki dilema dalam menentukan apakah produk yang digunakan merupakan cacat produksi. Kemampuan konsumen dalam mengerti tentang hak dan kewajiban atas kerugian sangat minim karena kemampuan pemahaman yang berbeda-beda.⁴⁷ Sebuah gugatan juga mewajibkan konsumen untuk membuktikan letak kecacatan produk, hal tersebut sangat menyulitkan dikarenakan pembuatan produk menggunakan mesin canggih dan konsumen merupakan orang awam.⁴⁸ Konsumen juga merasa apabila produk yang digunakan merupakan produk cacat namun tidak dapat digugat dikarenakan tidak mengetahui sejauh mana cacat produksi dapat digugat dan konsumen takut apabila menggugat pelaku usaha maka dapat mematikan bisnis sang pelaku usaha. Persepsi yang keliru tersebut dapat diluruskan apabila konsumen mengerti kriteria sebuah produk dapat dikatakan cacat produksi dan mengerti bahwa konsumen hak nya dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁴⁹

⁴⁵ *Ibid*, h.181.

⁴⁶ Petrus Wisnubroto, Titin Isna Oesman, Wiwin Kusniawan, *Pengendalian Kualitas Terhadap Produk Cacat Menggunakan Metode Seven Tool Guna Meningkatkan Produktivitas Di Cv. Madani Plast Solo*, Jurnal IEJST (IEJST (Industrial Engineering Journal of The University of Sarjanawiyata Tamansiswa), Volume 2, Nomor 2, Desember 2018, h. 83.

⁴⁷ Fabian Fadhly, *Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat*, Jurnal Arena Hukum, Volume 6, Nomor 2, Agustus 2013, h. 237.

⁴⁸ Fedricka Nggeboe, *Penyelesaian Hukum Bagi Konsumen Dari Produk Cacat Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, Jurnal Hukum, Volume 7, Nomor 2, Desember 2015, h. 46.

⁴⁹ Agus Brotosusilo, *Hak-Hak Produsen Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum dan Pembangunan, Volume 22, Nomor 5, Oktober 1992, h. 431.

Produk dapat diklasifikasikan sebagai produk cacat memerlukan kriteria tertentu hingga dapat disebut sebagai cacat produksi dan konsumen mendapatkan kompensasi kerugian yang dialami konsumen atau melakukan penggantian produk yang telah dibeli konsumen dengan produk baru yang sesuai harga beli atau bahkan melebihi harga beli. Produk dapat diklasifikasikan menjadi cacat produk adalah keamanan dari produk itu sendiri, apakah produk tersebut aman digunakan oleh konsumen, dan apakah keamanan produk tersebut sudah sesuai dengan regulasi yang telah ditentukan pemerintah. Konsumen wajib mengerti apa saja kriteria cacat produksi demi keamanan pemakaian barang, dan pelaku usaha wajib mengerti kriteria cacat produksi agar hati-hati dalam memproduksi sebuah barang dan mendistribusikannya di pasaran. Produk cacat sendiri dibagi menjadi tiga kriteria yaitu :

1. Cacat produk kondisi dimana hasil jadi dari sebuah produk jauh dibawah tingkat harapan konsumen, dalam artian konsumen memiliki harapan produk yang diterima namun produk yang datang tidak sesuai bahkan lebih jelek daripada yang diharapkan konsumen karena terjadi kesalahan. Kesalahan produksi dapat dibedakan menjadi dua yang pertama karena kesalahan pemasangan komponen produk, , material produk terlepas dari pemasangan, dan kelalaian inspeksi dalam hal ini yang terjadi kesalahan adalah karena kelalaian manusia atau kelalaian mesin produksi yang mengolah produk tersebut, yang kedua telah sesuai dengan rancangan yang diharapkan namun saat diterima konsumen barang tersebut tidak aman digunakan;
2. Cacat desain dimana kesalahan terjadi saat persiapan bahan-bahan dasar sebelum produksi dilakukan hal tersebut dapat berupa takaran komposisi bahan yang tidak sesuai, jenis material yang dipakai tidak sesuai, konstruksi dari produk yang tidak kuat atau terdapat kesalahan dalam konstruksinya;
3. Cacat peringatan dimana terdapat peringatan dalam penggunaan barang yang berbahaya bagi tubuh manusia, dan menyebabkan cacat adalah ketika produsen tidak memberikan label atau tanda peringatan pada produk yang dikelolanya,

sehingga konsumen dirugikan karena terdapat bahaya dalam menggunakan bahan tersebut dan tidak terdapat peringatan untuk berhati-hati.⁵⁰

2.5 Sengketa Konsumen

2.5.1 Pengertian Sengketa

Sengketa ditemukan dalam masyarakat dikarenakan hubungan sebuah masyarakat tidak selalu terjadi kesepahaman dan dapat terjadi perselisihan, sengketa juga dapat diselesaikan tidak selalu dengan satu cara penyelesaian hal tersebut bertujuan agar masyarakat dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa dengan metode yang berbagai macam tidak harus sama.⁵¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan sengketa adalah sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkaran, pembantahan, pertikaian, perselisihan.⁵² Sengketa merupakan keadaan dimana terdapat pihak yang dirugikan oleh pihak lain, dimana pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasannya kepada pihak kedua. Apabila terjadi perbedaan pendapat maka dapat terjadi sengketa. Sengketa dapat terjadi dimana saja dan pada siapa saja, dapat terjadi antara orang-perorangan, dengan kelompok, maupun antar kelompok. Pengertian sengketa menurut Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan pada Surat Keputusan Nomor:350/MPP/Kep/12/2001, yaitu: sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi atau memanfaatkan jasa. Pengertian sengketa sendiri menurut beberapa ahli :

1. A.Mukti Arto yaitu sengketa muncul dikarenakan terdapat suatu perbedaan pendapat di masyarakat dan penyebab munculnya sengketa yang pertama adalah terdapat ketidaksamaan *das sollen* dan *das sein*, serta terdapat ketidaksamaan dengan apa yang dipikirkan dan apa yang menjadi kenyataan, sehingga permasalahan muncul diakibatkan oleh orang lain, menyebabkan

⁵⁰ Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, (Bandung: Nusa Media, 2008), h. 50.

⁵¹ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011), h. 45.

⁵² KBBI

terjadinya sengketa dan dapat diselesaikan melalui pengadilan, di luar pengadilan atau damai.⁵³

2. Eddy Pranjoto sengketa diakibatkan terdapat dua kepentingan yang berbeda saling bertumbukan dan tidak dapat dijadikan satu, namun tidak semua kepentingan mesti ditangani dalam sebuah pengadilan. Sengketa sendiri dimulai dari adanya konflik mengakibatkan adanya sengketa dan keduanya memiliki arti adanya ketidaksamaan kepentingan yang diakibatkan oleh dua individu dan konflik sendiri tidak akan tumbuh sengketa jika individu menyimpan sendiri dan tidak dipaparkan kepada para individu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sengketa sendiri merupakan lanjutan dari konflik yang tidak dapat diselesaikan sehingga menjadi sengketa.⁵⁴

2.5.2 Kriteria Sengketa Konsumen

Sengketa diakibatkan karena kedua belah pihak saling berselisih dan menganggap dirinya sebagai korban karena hak nya sebagai konsumen telah dirugikan oleh pelaku usaha, hal tersebut menjadi alasan utama konsumen menggugat pelaku usaha dan menjadikan sebagai sengketa. Selain perselisihan paham antara keduanya sengketa konsumen merupakan gugatan dari masing-masing pihak untuk menerima kompensasi atau ganti rugi baik ganti rugi akibat kerugian pemakaian barang hasil produksi pelaku usaha maupun pelaku usaha meminta ganti rugi terkait untuk memulihkan nama baik dari produknya tersebut. Permasalahan yang terjadi antara pihak konsumen dengan pelaku usaha yang saling berselisih tidak dapat serta merta dikatakan sebagai sebuah sengketa dikarenakan adanya kriteria yang harus dipenuhi agar perselisihan tersebut dapat dikatakan sebagai sebuah sengketa. Terjadinya perselisihan yang menjadi awal mula terjadinya sengketa dibagi menjadi tiga tahapan yaitu :

1. Tahap Pra-konflik (*Grievancel pra-conflict*)

⁵³ A. Mukti Arto, *Mencari Keadilan, Kritik dan Solusi Terhadap Praktik Peradilan Perdata di Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), h. 28.

⁵⁴ Urip Santoso, *Penyelesaian Sengketa Dalam Pengadaan Tanah Untuk Kepentingan Umum*, Jurnal Perspektif, Volume 21, Nomor 3, November 2016, h. 193.

Tahapan yang pertama ketika pihak yang bersengketa merasakan sebuah ketidakadilan didasari kepada hal-hal tertentu, baik melalui pikiran saja maupun melalui bukti yang nyata.

2. Tahap Konflik (*Conflict*)

Pada tahapan ini pihak yang berselisih melakukan jalan konfrontasi, atau menuduh pihak lawan dikarenakan pihak lawan telah mencederai hak dirinya, kedua belah pihak mulai merasakan apabila dirinya sedang berada dalam sebuah perselisihan.

3. Tahap Sengketa (*Dispute*)

Konflik disini terjadi secara umum sehingga mengakibatkan eskalasi atau dalam artian kedua belah pihak melakukan perselisihan lalu naik menjadi konflik dan membawa konflik tersebut ke ranah publik agar perselisihan tersebut diketahui oleh masyarakat luas dan tuntutan yang diinginkan kepada pihak musuh dapat dilaksanakan.⁵⁵

⁵⁵ Kurniawan, Op.cit. h.45.

BAB 3. PEMBAHASAN

3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pembelian Mobil Toyota Raize Yang Terkena *Recall* Karena Terdapat Cacat Produksi

Pesatnya perkembangan pada era globalisasi membawa pengaruh baik pada perkembangan teknologi dan perekonomian dikarenakan semakin bertambah pula daya beli konsumen karena makin bervariasi produk yang tersebar di lapangan. Fakta yang terjadi di lapangan disambut baik oleh pelaku usaha untuk bersaing dalam berinovasi secara singkat cenderung terburu-buru demi mengisi pasar yang belum sempat terisi oleh pesaingnya, tak jarang pelaku usaha juga bermain pada segi harga dengan mengeluarkan produk yang lebih murah dari produk sekelasnya dan untuk menyasati hal tersebut pelaku usaha mengurangi mutu kualitas produk guna menutup biaya operasional. Perbuatan pelaku usaha tersebut dapat merugikan konsumen karena mutu kualitas yang berkurang membuat produk tersebut menjadi produk yang membahayakan konsumen atau bahkan dapat disebut dengan produk cacat dan dapat menyebabkan konsumen mengalami kerugian.

Permasalahan cacat produksi yang terjadi pada produk otomotif yaitu mobil merek Toyota Raize berupa cacat tersembunyi yang terdapat pada titik pengelasan (*spot welding*) yang terjadi pada besi penyangga *shockbreaker* sehingga menyebabkan titik las dapat renggang atau kemungkinan fatal adalah terlepas dan menyebabkan bodi mobil ambles, hal tersebut sangat berbahaya apabila mobil dibawa pada kecepatan yang kencang dan didalamnya terdapat penumpang maka dapat membuat pengendalian (*handling*) dapat berubah secara tiba-tiba, titik pengelasan hanya mampu bertahan dalam beban getaran serta beban mengangkat penumpang dibawah standar Jumlah Berat Kombinasi yang Diperbolehkan (JBKB) hal tersebut telah diatur pada Pasal 8 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 55 tahun 2012 tentang Kendaraan : “Dapat menahan seluruh beban getaran dan guncangan Kendaraan berikut muatannya sebesar JBB atau JBKB”. Ditambah lagi dijelaskan bahwa dimana cacat tersebut tidak mudah diketahui oleh konsumen dikarenakan letak cacat tersembunyi dibawah kap mobil dan mayoritas konsumen merupakan pihak yang awam terkait otomotif dan membeli mobil hanya cenderung kepada model, merek dan purna jual tanpa mengetahui secara detail spesifikasi mesin.

Urgensi tersebut akan semakin krusial jika melihat daya beli masyarakat dan gaya hidup masyarakat modern yang lebih mengarah pada pola hidup konsumtif yang menjadikan mobil salah satu kebutuhan pokok.

Perlindungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tempat berlindung dan perbuatan atau hal dan sebagainya memperlindungi. Hukum sendiri merupakan kata serapan dari bahasa arab yaitu “*Alkas*” yang kemudian diartikan menggunakan bahasa Indonesia menjadi “hukum” dan menurut suku kata dari bahasa arab memiliki arti paksaan. Secara kebahasaan perlindungan hukum memiliki unsur-unsur yang merupakan terjemahan dari perlindungan yaitu:

- a. Unsur tindakan melindungi;
- b. Unsur adanya pihak-pihak yang melindungi;
- c. Unsur cara melindungi.⁵⁶

Unsur diatas menjelaskan bahwa perlindungan hukum mempunyai makna sebuah tindakan untuk memberikan perlindungan kepada pihak lain dan sifatnya adalah memaksa. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dikarenakan istilah dari “perlindungan hukum” memiliki kaitan dengan “perlindungan konsumen” maka dari itu dapat dikatakan bahwa terdapat unsur hukum didalam perlindungan konsumen. Perlindungan yang diberikan tidak hanya sebatas pada perlindungan secara fisik saja namun juga meliputi perlindungan kepada hak-hak konsumen yang tidak terlihat atau dapat dikatakan abstrak, maka dapat diartikan bahwa keterkaitan perlindungan hukum dengan perlindungan konsumen adalah perlindungan hukum menjaga atau memberikan perlindungan kepada hak-hak konsumen.⁵⁷

Keterkaitan antara perlindungan hukum dengan perlindungan konsumen menjadikan keduanya satu bagian dan memiliki pengertian yang sama yaitu sama-sama memberikan perlindungan kepada konsumen. Pengertian dari perlindungan hukum dijelaskan oleh Setiono adalah sebuah upaya pemberian perlindungan kepada masyarakat dari kesewenang-wenangan penguasa guna menciptakan

⁵⁶ Munir Fuady, *Hukum Perkreditan Kontemporer*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1996), h.264.

⁵⁷ Rifan Adi Nugraha, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online*, Jurnal Serambi Hukum, Volume 8, Nomor 2, Agustus 2014, h.95.

ketertiban serta ketentraman, sehingga manusia memiliki martabat sebagai manusia.⁵⁸ Sedangkan pengertian perlindungan hukum menurut CST Kansil adalah upaya hukum yang wajib diberikan oleh aparat penegak hukum untuk menimbulkan perasaan aman, baik perasaan aman secara fisik maupun secara pikiran dari gangguan maupun ancaman dari pihak luar.⁵⁹ Selain dari pendapat ahli pengertian dari perlindungan konsumen yang ditujukan kepada konsumen atau bisa disebut sebagai perlindungan konsumen dijelaskan pada Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu : Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Alasan diperlukannya perlindungan hukum terhadap konsumen dikarenakan sesuai dengan tujuan dari perlindungan hukum itu sendiri yaitu memberikan perlindungan kepada masyarakat terkait adanya tindakan yang menyimpang dari perundang-undangan. Prinsip dari perlindungan hukum memiliki kesamaan dengan tujuan dari hukum dimana peraturan dibuat sedemikian rupa agar tidak dilanggar dan apabila peraturan tetap dilanggar dan menyebabkan kerugian maka dapat ditegakkan melalui bantuan hukum. Hadirnya perlindungan hukum wajib untuk diperhatikan secara seksama dalam keadaan seperti apapun terkhusus pada menjalin hubungan yang baik antar pihak yang melakukan kegiatan ekonomi.⁶⁰ Tujuan dari perlindungan hukum juga memberikan dampak bagi pelaku usaha agar lebih berhati-hati dalam membuat sebuah produk agar tidak menyebabkan kerugian bagi konsumen dan untuk mewujudkan itu sangatlah tidak mudah maka dari itu dibutuhkan kesadaran diri dari kedua pelaku ekonomi bukan hanya satu pihak saja.

Maksud kesadaran dari kedua belah pihak ditujukan saat peralihan pola hidup menjadi pola hidup konsumtif dan konsumen cenderung lebih boros dalam pembelian sebuah barang namun hal tersebut tidak dibarengi dengan pengetahuan dari konsumen terkait apa yang akan dibelinya, kesadaran dari pelaku usaha

⁵⁸ Setiono, *Loc.cit.*

⁵⁹ C.S.T Kansil, *Loc.cit*

⁶⁰ Wahid Yaurwarin, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembeli Makanan Berbuka Puasa yang Mengandung Bahan Pengawet dan Bahan Pemanis Buatan (Kajian UU. No. 8 Tahun 1999)*, Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis, Volume 1, Nomor 1, 2020, h.39.

diperlukan agar tidak memanfaatkan celah yang sedang terjadi demi meraih keuntungan yang besar sehingga asal dalam mengeluarkan produk karena sudah tau produk tersebut akan tetap laku di pasaran. Bentuk kesadaran dari pelaku usaha adalah pelaku usaha sadar akan kewajibannya sebagai penjual produk, menurut Pasal 1474 KUHPerdara kewajiban penjual ada dua yaitu:

1. Menyerahkan barangnya;
2. Menanggung barang yang dijual.

Pengertian dari penyerahan menurut Pasal 1475 KUHPerdara yakni melakukan pemindahan barang yang sudah dijual ke dalam kekuasaan dan kepunyaan si pembeli. Pengertian dari menanggung adalah penjual diwajibkan untuk menjamin dua hal yaitu: Pelaku usaha wajib melakukan jaminan terhadap penguasaan benda yang telah dijual dengan aman; Pelaku usaha wajib melakukan jaminan agar tidak ada cacat produk yang dijual kepada konsumen.⁶¹

Bentuk kesadaran yang wajib dimiliki konsumen adalah terkait adanya kewajiban, kewajiban utama pihak konsumen adalah melakukan pembayaran dengan harga beli yang telah disepakati sesuai dengan waktu dan tempat yang telah ditetapkan sesuai perjanjian (Pasal 1513 KUHPerdara). Namun apabila tempat dan waktu sebelumnya tidak dibahas atau tidak ditentukan dalam perjanjian maka konsumen diwajibkan untuk melakukan pembayaran pada waktu dan tempat saat barang diserahkan dari pelaku usaha kepada konsumen (Pasal 1514 KUHPerdara).⁶² Selain untuk membantu mensukseskan perlindungan hukum kesadaran kedua belah pihak juga untuk memutus rantai kerugian yang selama ini terjadi sehingga tidak akan ada lagi kerugian bagi pelaku ekonomi.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen guna mencegah kerugian akibat produk dari pelaku usaha meliputi perlindungan hukum secara eksternal dan secara internal. Adanya pembagian bentuk perlindungan hukum meliputi internal dan eksternal adalah sebagai bukti nyata terkait dengan pemberian perlindungan hukum yang adil dan mengacu pada Pancasila sila kelima yang berbunyi keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, selain itu sebagai bentuk

⁶¹ Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), h.306.

⁶² *Ibid*, h.307.

perlindungan berdasarkan perjanjian atau berdasarkan Undang-Undang. Bentuk dari perlindungan hukum telah dijelaskan oleh Prof. Dr. Mochamad Isnaeni berpendapat bahwa perlindungan hukum dibedakan menjadi 2 macam yaitu perlindungan hukum internal dan perlindungan hukum eksternal.⁶³

1. Perlindungan Hukum Internal

Perlindungan hukum internal adalah perlindungan yang sengaja dibuat melalui sebuah perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Para pihak yang menciptakan sendiri klausula atau isi dari perjanjian yang dapat menciptakan perlindungan hukum untuk pihak yang terikat dalam perjanjian. Perjanjian dibuat ditujukan supaya kepentingan masing-masing pihak terakomodir atas dasar kesepakatan. Perlindungan hukum dapat tercipta ketika kedudukan pihak yang membuat perjanjian atau dapat disebut kedudukan pihak yang terikat sama rata atau sama-sama memiliki kekuatan yang sebanding.⁶⁴ Pelaku usaha dan konsumen yang akan melakukan jual beli dapat menciptakan sebuah perjanjian sendiri dan berdasarkan kesepakatan bersama untuk meminimalisir adanya kerugian pada kedua belah pihak setelah adanya transaksi dan perjanjian tersebut dapat berupa perjanjian jual beli yang nantinya perjanjian tersebut akan dijadikan patokan apabila salah satu pihak menyebabkan kerugian bagi pihak lain. Bentuk perlindungan hukum internal yang memfokuskan pada transaksi jual beli mobil merek Toyota Raize biasanya perjanjian dibuat sebelum melakukan pembayaran dan berdasarkan kesepakatan bersama, hal tersebut bertujuan untuk meminimalisir adanya kerugian yang muncul suatu saat. Isi dari perjanjian pembelian mobil biasanya berbentuk Pasal-Pasal yang berisi penjelasan terkait :

1. Jenis Barang

Penjual dengan ini menjual dan menyerahkan kepada pembeli yang menjelaskan melakukan pembelian dan menjadi penerima penyerahan dari penjual dan selanjutnya dijelaskan spesifikasi kendaraan sebagai berikut;

⁶³ Moch. Isnaeni, *Seberkas Diaroma Hukum Kontrak*, (Surabaya: PT. Revka Petra Media, 2017), h.179.

⁶⁴ Moch. Isnaeni, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, (Surabaya: PT. Revka Petra Media, 2016), h.159.

2. Harga

Harga kendaraan sudah disepakati kedua belah pihak baik penjual maupun pembeli dengan nominal sebagai berikut;

3. Cara pembayaran

Pembeli menjelaskan metode pembayaran yang akan dilakukan meliputi syarat dan ketentuan yang telah disepakati kedua belah pihak baik penjual maupun pembeli dengan nominal berikut;

4. Jaminan

Penjual menjamin bahwa kendaraan yang telah dijual adalah kepemilikan sendiri dan belum pernah dijual atau digunakan sebagai jaminan sebelumnya dengan cara bagaimanapun;

5. Penyerahan kendaraan;

Penjual melakukan penyerahan kendaraan kepada pembeli setelah kedua belah pihak baik penjual maupun pembeli telah menandatangani surat perjanjian yang telah dibuat dan surat-surat seperti BPKB, Faktur kendaraan tetap ditangan penjual sampai dengan pembeli melunasi pembayaran dengan nominal yang telah disepakati pada Pasal 2;

6. Status kepemilikan

Kendaraan tetap milik dan tetap di tangan penjual sampai dengan penjual menerima pelunasan pembayaran sesuai dengan nominal yang telah disepakati pada Pasal 2 dan status kepemilikan akan berpindah tangan kepada pembeli jika penjual sudah menerima pelunasan pembayaran sesuai dengan nominal yang telah disepakati pada Pasal 2;

7. Sanksi

Apabila pembeli tidak melakukan pembayaran sampai dengan batas jatuh tempo maka pembeli akan dikenakan sanksi sebesar nominal yang disepakati kedua belah pihak baik penjual maupun pembeli;

8. Kerusakan dan kehilangan

Selama dalam kepemilikan penjual maka mobil menjadi tanggung jawab penjual dan wajib terbebas dari kerusakan karena cacat produksi atau

kehilangan dan apabila kepemilikan sudah beralih kepada pembeli maka resiko kerusakan dan kehilangan sudah menjadi tanggung jawab pembeli;

9. Penyelesaian perselisihan

Apabila terjadi sebuah perselisihan maka penyelesaian dilakukan secara kekeluargaan dan apabila tidak dapat diselesaikan melalui penyelesaian mufakat maka penyelesaian perselisihan dapat ditempuh melalui jalur hukum melalui pengadilan yang telah ditentukan kedua belah pihak baik penjual atau pembeli;

10. Penutup

Surat ini dibuat sebanyak dua rangkap dan disertakan meterai yang memiliki kekuatan hukum atau berkekuatan hukum yang sama antara dipegang kedua belah pihak baik penjual atau pembeli.

Lewat perjanjian diatas bentuk perlindungan hukum internal didasarkan pada kesepakatan kedua belah pihak dan perjanjian. Berkaitan hak konsumen yang dirugikan akibat cacat produksi pada Toyota Raize maka konsumen dapat mempunyai bukti yang kuat apabila konsumen ingin melakukan gugatan terhadap pelaku usaha. Akan tetapi pada praktiknya perlindungan hukum secara Internal tidak cukup untuk memberikan perlindungan kepada pihak dalam perjanjian jual beli maka alangkah baiknya ditambahkan dengan perlindungan hukum eksternal.

2. Perlindungan Hukum Eksternal

Perlindungan hukum eksternal dibuat oleh pihak yang mempunyai wewenang melewati regulasi berbentuk peraturan yang difokuskan guna kepentingan pihak yang dianggap lemah. Sesuai dengan porsinya bahwa peraturan seharusnya dibuat seimbang dan proporsional tidak boleh pandang bulu atau memihak pihak tertentu. Perlindungan hukum eksternal digunakan untuk mengatasi tindakan tidak adil, tindakan sewenang wenang atas kepentingan pihak lain dan yang menimbulkan kerugian bagi pihak yang lemah.⁶⁵ Pada kasus cacat produksi di mobil Toyota Raize konsumen dinilai sebagai pihak

⁶⁵ Moch. Isnaeni, *Op.cit.* h.39-42.

yang lemah dikarenakan hak dari konsumen dirugikan dan konsumen kurang paham terkait mobil dikarenakan rata-rata konsumen Indonesia membeli mobil berdasarkan merek, model, harga, serta purna jualnya saja. Adanya cacat produksi yang tersembunyi dan tidak tampak oleh mata menyebabkan konsumen tidak mengetahui dan tindakan tanggung jawab yang lama oleh pelaku usaha sedangkan kerusakan tidak dapat diprediksi kapan terjadinya dan mengancam keselamatan dari konsumen. Bentuk perlindungan hukum eksternal sangat tepat diberikan oleh pemerintah kepada konsumen dikarenakan prinsip dari perlindungan hukum eksternal yaitu memberikan perlindungan kepada pihak yang lemah dengan melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Peraturan Pemerintah dan peraturan terkait lainnya.

Peran pemerintah dalam pemberian perlindungan hukum kepada masyarakat merupakan tugas yang sangat sulit pemerintah harus bekerja keras untuk memberikan kesadaran kepada para pelaku ekonomi agar menyadari tentang hak dan kewajiban mereka tanpa harus adanya sengketa. Adanya perlindungan eksternal yang diberikan pemerintah melalui Undang-Undang adalah sebagai garda terdepan untuk mencegah timbulnya kerugian dan tidak adilnya perlakuan salah satu dari pelaku ekonomi. Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen sifatnya adalah wajib dikarenakan para pelaku ekonomi yaitu pelaku usaha dan konsumen memiliki lima asas yang tertera pada Pasal 2 UUPK yaitu:

1. Asas kemanfaatan

Asas kemanfaatan memiliki tujuan untuk mengamati bahwa segala tindakan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen wajib memberi manfaat sebesar-besarnya untuk kepentingan konsumen dan kepentingan pelaku usaha;

2. Asas keadilan

Asas keadilan memiliki tujuan supaya partisipasi masyarakat dapat ditampung dan dilaksanakan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan hak dan menjalankan kewajibannya dengan adil;

3. Asas keseimbangan

Asas keseimbangan memiliki tujuan memberikan keseimbangan kepentingan konsumen dengan pelaku usaha dan pemerintah dalam bidang materiil atau spiritual;

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas keamanan memiliki tujuan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan, memakai, dan memanfaatkan barang dan jasa yang digunakan;

5. Asas kepastian hukum

Asas kepastian hukum memiliki tujuan untuk menata pelaku usaha dan konsumen agar mentaati hukum dan mendapatkan keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen dan negara memberikan jaminan adanya kepastian hukum.⁶⁶

Berdasarkan dengan konsumen yang haknya dirugikan oleh pelaku usaha dikarenakan adanya perbuatan dari pelaku usaha yang mengeluarkan barang cacat produksi maka pemberian perlindungan hukum secara internal dapat dilakukan melalui adanya perjanjian yang dibuat pelaku usaha dengan konsumen sebelum adanya jual beli mobil dan biasanya dalam pembuatan perjanjian terdapat pasal-pasal yang mengatur tentang adanya ganti rugi terkait cacat produksi dan pemberian perlindungan eksternal dapat dilakukan dengan menerapkan Pasal 1504 KUHPerdara yang menjelaskan bahwa penjual harus menanggung barang itu terhadap cacat tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud atau yang demikian mengurangi pemakaian, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membelinya atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang. Mengacu pada perlindungan hukum kepada konsumen maka kurang lengkap apabila tidak menyertakan UUPK maka perlindungan eksternal juga dapat diberikan kepada konsumen dengan penerapan Pasal 4 UUPK tentang Hak Konsumen dan Pasal 7 UUPK tentang Kewajiban Pelaku Usaha dan Pasal 8 UUPK tentang Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha dan Pasal 19 tentang

⁶⁶ Ahmadi Miru & Sutarman, *Op.cit.* h.25.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha. Konsumen yang mengalami kerugian dan ingin melakukan gugatan kepada pelaku usaha telah diberikan lahan untuk memilih penyelesaian melalui jalur pengadilan (litigasi) atau melalui luar pengadilan (non litigasi) dan keduanya mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing. Pemberian perlindungan konsumen juga dapat ditinjau dari produk dari pelaku usaha nya hal tersebut sesuai dengan Pasal 8 ayat 1 huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan yang berisi: kendaraan dapat menahan seluruh beban getaran dan guncangan Kendaraan berikut muatannya sebesar JBB atau JBKB. Pemerintah telah melakukan perlindungan sangat kompleks kepada para pelaku ekonomi tinggal kesadaran dari para pelaku ekonomi untuk mengerti hak dan kewajiban serta larangan-larangan yang telah tertera pada Undang-Undang.

3.2 Akibat Hukum Bagi PT Toyota Motor Manufacturing Indonesia Terhadap Kerugian Yang Dialami Konsumen Terkait Pembelian Toyota Raize Yang Terkena *Recall* Karena Terdapat Cacat Produksi

Konsumen yang telah membeli Toyota Raize yang merupakan produk buatan pelaku usaha disebut memiliki hubungan hukum yang mengikat antara keduanya dikarenakan jual beli sendiri merupakan sebuah perjanjian bersifat konsensual yang artinya perjanjian dapat dikatakan sah saat kedua belah pihak telah mencapai kata sepakat terkait dengan barang dan juga harga sehingga antara konsumen dan pelaku usaha telah mengikatkan dirinya pada sebuah perjanjian berupa transaksi jual beli. Hubungan hukum antara kedua pihak, dan perjanjian yang telah terjalin memiliki akibat hukum yaitu “Berlaku sebagai Undang-Undang bagi pihak-pihak dan harus mentaati perjanjian itu sama dengan mentaati Undang-Undang”.⁶⁷ Hal tersebut dipertegas pada Pasal 1338 KUHPerduta yang berbunyi :

1. Perjanjian memiliki sifat mengikat para pihak hal tersebut sesuai dengan bunyi Pasal 1338 ayat 1 KUHPerduta yang menjelaskan bahwa semua bentuk perjanjian yang dibuat dengan sah berlaku menjadi Undang-Undang bagi pihak yang membuatnya;

⁶⁷ I putu Putra Widiarista, *Pertanggungjawaban Dropshipper Atas Barang Cacat Produksi Yang Merugikan Konsumen*, Jurnal Kertha Semaya, Volume 9, Nomor 8, Januari 2021, h.1456.

2. Sebuah perjanjian tidak dapat dibatalkan kecuali didasarkan kepada kesepakatan yang dijalani kedua belah pihak dan juga berdasarkan alasan yang diperbolehkan pada Undang-Undang Pasal 1338 ayat 2 KUHPerdara;
3. Sebuah perjanjian wajib dilakukan dengan itikad baik sesuai dengan Pasal 1338 ayat 3 KUHPerdara apabila perjanjian tidak didasarkan pada itikad baik maka perjanjian tersebut dapat batal demi hukum dikarenakan melakukan pelanggaran pada salah satu asas perjanjian yakni sebab yang halal.⁶⁸

Pasal tersebut digunakan untuk memberikan jaminan hukum bagi kedua belah pihak yang berperan sebagai pelaku ekonomi. Kasus-kasus pelanggaran hukum harus cermat dalam menentukan siapa yang bersalah dan siapa yang diwajibkan untuk bertanggung jawab dan sampai sejauh mana tanggung jawab itu dapat dibebankan kepada pihak yang bersalah. Produk pelaku usaha Toyota Raize yang merupakan produk cacat dan menyebabkan kerugian terhadap konsumen mengakibatkan pelaku usaha telah mencederai perjanjian yang telah disepakati sebelumnya dan pelaku usaha wajib untuk melakukan pertanggungjawaban akibat produk buaatannya yang menyebabkan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum dikarenakan kerugian yang menimpa konsumen akibat penggunaan barang tersebut, dan pertanggung jawaban kepada konsumen ditujukan secara keseluruhan dimana sesuai pengertian konsumen pada Pasal 1 ayat 2 UUPK dijelaskan “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. Sehingga pelaku usaha harus bertanggung jawab tidak hanya kepada konsumen itu sendiri namun melingkupi keluarga, orang lain maupun makhluk hidup yang memiliki hubungan dengan konsumen tergantung kepada siapa kerugian tersebut dialami.

Pengertian wanprestasi itu sendiri adalah kondisi ketika seseorang tidak memenuhi dan tidak menjalankan prestasi sesuai yang telah ditetapkan dalam perjanjian.⁶⁹ Menurut H. Mariam Daruz Badruzaman wanprestasi adalah ketika

⁶⁸ Yusmita, *Perlindungan Hukum Terhadap Penerima Pinjaman Uang Berbasis Teknologi Informasi*, Jurnal Akrab Juara, Volume 4, Nomor 5, Desember 2019, h.178.

⁶⁹Simanjuntak, *Op.cit*, h.292.

debitur “akibat kesalahannya” tidak menjalankan apa yang telah dijanjikan sehingga debitur tersebut dinyatakan wanprestasi atau cedera janji.⁷⁰ Sebuah perbuatan dapat dikatakan sebagai wanprestasi apabila memenuhi beberapa unsur yaitu :

1. Kesalahan

Dikatakan terdapat kesalahan apabila memenuhi persyaratan berikut yaitu: a) Dapat menghindari perbuatan yang akan dilakukan dan b) pihak yang melakukan perbuatan dapat disalahkan, pihak yang melakukan perbuatannya dapat dapat menyadari akibat dari perbuatannya.

2. Kelalaian

Pengertian kelalaian adalah perbuatan yang dilakukan seorang pihak dan pihak tersebut memahami akan adanya akibat yang menyebabkan kerugian terhadap orang lain. Sangat sulit menentukan apakah terjadi kelalaian dikarenakan kelalaian harus dibuktikan karena terjadinya kelalaian tidak ditentukan kapan terjadinya.

3. Kesenjangan

Pengertian dari kesenjangan yaitu perbuatan dikehendaki dan diketahui. Sehingga apabila kesenjangan terjadi niatan tidak diperlukan untuk menyebabkan kerugian kepada pihak lain, selama pihak yang berbuat mengerti akan apa yang ia perbuat tapi tetap saja dilakukan maka hal tersebut sudah cukup dikatakan kesenjangan.⁷¹

Pengertian perbuatan melawan hukum menurut Moegni Djojodirjo adalah perbuatan maupun kelalaian yang berbenturan dengan hak individu lain atau berbenturan dengan kewajiban pelaku atau berbenturan dengan kesusilaan atau dengan sikap hati-hati yang wajib diperhatikan dalam pergaulan di masyarakat. Sedangkan menurut Rosa Agustina perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang melanggar hak orang lain atau perbuatan yang berlawanan dengan kewajiban menurut Undang-Undang atau hukum tertulis yang sewajarnya dilakukan oleh

⁷⁰ Medika Andarika Adati, *Wanprestasi Dalam Perjanjian Yang Dapat Pidana Menurut Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana*, Jurnal Lex Privatum, Volume 6, Nomor 4, Juni 2018, h.6.

⁷¹ *Ibid*, h.10.

seseorang dalam kehidupan bermasyarakat.⁷² Pengertian perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang berlawanan dengan hak dan kewajiban menurut Undang-Undang. Sesuai pengertian lain bahwa perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*) adalah perbuatan melawan Undang-Undang (*onwetmatigedaad*).⁷³ Dikatakan perbuatan melawan hukum apabila memenuhi beberapa unsur-unsur yaitu :

1. Perbuatan tersebut wajib melawan hukum

Dikatakan perbuatan melawan hukum apabila bertentangan dengan :

- a) Hak orang lain, atau
- b) Kewajiban hukumnya sendiri, atau
- c) Kesusilaan yang baik, atau
- d) Keharusan yang harus diindahkan dalam pergaulan hidup masyarakat mengenai orang lain atau benda.

2. Perbuatan tersebut wajib menyebabkan kerugian

Kerugian yang ditimbulkan akibat perbuatan melawan hukum berbentuk kerugian materiil (kerugian yang diukur dari kerugian uang) dan kerugian immateriil (kerugian yang tidak dapat diukur dari kerugian uang). Sehingga kerugian yang diakibatkan oleh perbuatan melawan hukum tidak sebatas kerugian yang berdasarkan nilai dari harta benda namun kerugian juga dapat berupa kerugian terhadap tubuh, jiwa, kehormatan manusia dan kerugian yang datang sewaktu-waktu.

3. Perbuatan tersebut wajib dilakukan berdasarkan kesalahan

Kesalahan dapat diakibatkan karena sengaja dan lalai. Diartikan sengaja apabila seseorang menghendaki sebuah tindakan dan tindakan tersebut menyebabkan sebuah akibat. Sedangkan diartikan lalai saat seseorang tersebut tidak menghendaki sebuah perbuatan terjadi, padahal berdasarkan hukum ia harus menghendaki atau melakukan sebuah perbuatan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa :

⁷² M. Khoidin, *Tanggung Gugat Dalam Hukum Perdata*, (Yogyakarta: LaksBang Justitia, 2020), h.69.

⁷³ Sedyo Prayogo, *Penerapan Batas-Batas Wanprestasi Dan Perbuatan Melawan Hukum Dalam Perjanjian*, Volume 3, Nomor 2, Agustus 2016, h.281.

- a) Sengaja adalah melakukan sebuah tindakan, dan tindakan tersebut pelaku menghendaki tindakan serta menyadari akibat yang timbul dari perbuatan yang telah dilakukan.
- b) Lalai adalah ketika pelaku tidak melakukan suatu tindakan, akan tetapi sebenarnya akibat dari sikap pelaku yang demikian sebenarnya ia sudah melakukan perbuatan melawan hukum.

4. Perbuatan tersebut wajib ada hubungan kausal (sebab-akibat)

Pengertian dari hubungan kausal yaitu hubungan sebab akibat yang menyebabkan adanya hubungan antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian. Hubungan kausal berhubungan dengan Pasal 1365 KUHPerdara yang menjelaskan “Setiap orang yang melakukan perbuatan melawan hukum diwajibkan mengganti kerugian yang timbul akibat kesalahannya tersebut”. Sehingga adanya kerugian disebabkan tindakan dari seseorang. Jika tidak ada tindakan (sebabnya) maka tidak ada kerugian (akibatnya).⁷⁴

Pelaku usaha yang mencederai perjanjian akibat tindakan penjualan Toyota Raize yang terdapat cacat produksi yang menyebabkan perbuatan melawan hukum atau wanprestasi maka diwajibkan untuk melakukan tanggung jawab kepada konsumen. Tanggung jawab yang tertera pada hukum perdata yang dilandaskan pada wanprestasi atau perbuatan melawan hukum keduanya memiliki kesamaan yaitu diatur dalam hukum perdata serta sama-sama berdasarkan perikatan, namun sumber dari perikatan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum berbeda, pada wanprestasi perikatannya bersumber pada sebuah perjanjian, artinya adalah apabila kedua belah pihak telah membuat sebuah perjanjian, maka lahirlah perikatan antara kedua pihak yang membuat perjanjian yaitu adanya hak dan kewajiban bagi keduanya. Perikatan pada perbuatan melawan hukum timbul dari Undang-Undang, artinya Undang-Undang menyatakan itu sebuah perikatan saat adanya perbuatan tertentu walaupun tidak ada janji antara pihak yang terikat, meskipun tidak ada janji antara para pihak namun perikatan dapat lahir melalui Undang-Undang atau lahir dari Undang-Undang akibat dari tindakan seseorang.⁷⁵

⁷⁴ Simanjuntak, *Op.cit*, h.304.

⁷⁵ M. Khoidin, *Op.cit*, h.100-102.

Perbuatan melawan hukum dan wanprestasi yang diakibatkan oleh produk Toyota Raize yang terdapat cacat dari pelaku usaha dijelaskan dalam KUHPerdata dimana produk cacat yang sebenarnya atau cacat “sungguh-sungguh” yang mengakibatkan barang tersebut “tidak dapat dipakai” dengan baik sesuai peruntukan barang tersebut atau cacat itu menyebabkan “kurang bermanfaat” benda tersebut.⁷⁶ Pengertian produk cacat sendiri tidak dijelaskan secara khusus dalam UUPK dikarenakan UUPK lebih mengarah kepada bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha itu sendiri. Produk cacat digolongkan menjadi tiga jenis yaitu :

1. Cacat produk atau manufaktur (*Production/Manufacturing Defect*)

Cacat manufaktur merupakan cacat yang diakibatkan kondisi produk yang telah diterima konsumen jauh dibawah harapan konsumen itu sendiri.

2. Cacat desain (*Design Defect*)

Cacat desain adalah cacat yang tingkat bahaya lebih besar dari manfaat produk.

3. Cacat peringatan atau instruksi (*Warning/instruction defect*)

Cacat peringatan adalah cacat yang diakibatkan karena dalam pembuatan sebuah produk tidak disertai dengan adanya peringatan atau panduan di dalamnya.⁷⁷

Pelaku usaha yang telah mengeluarkan produk Toyota Raize yang terdapat cacat produksi telah melanggar Pasal 9 huruf f yang berbunyi “Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah-olah barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi”. Pelaku usaha yang telah menyebabkan kerugian kepada konsumen akibat penggunaan produknya maka dibebankan tanggung jawab. Tanggung jawab berupa *product liability* (Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha terkait produk yang telah dipasarkan dan produk tersebut menyebabkan kerugian bagi konsumen) dan bentuk tanggung jawabnya didasarkan pada tanggung jawab kontraktual atau dapat dijelaskan bahwa tanggung jawab berdasarkan pada perjanjian atau tanggung jawab berdasarkan perjanjian Undang-Undang, dengan

⁷⁶Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2008), h.62.

⁷⁷ *Ibid*, h.71.

prinsip tanggung jawab *strict liability* (bentuk tanggung jawab bukan berdasarkan kesalahan (*fault*) namun berdasarkan cacat produksi dan kerugian yang diakibatkan dari penggunaan produk tersebut).⁷⁸ Bentuk tanggung jawab tersebut digunakan sebagai pedoman dalam menentukan bentuk tanggung jawab seperti apa yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen.

Prinsip-prinsip dalam pemberian tanggung jawab adalah satu kesatuan yang tidak bisa dilepaskan dari pertanggungjawaban. Prinsip tanggung jawab sangatlah penting untuk menentukan prinsip mana yang akan dipakai. Prinsip pertanggungjawaban dibagi menjadi:

1. *Liability based of fault* (prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan), prinsip ini menegaskan dimana pihak dapat dinyatakan bersalah dan diwajibkan untuk memberikan tanggung jawab apabila terdapat unsur kesalahan yang diperbuat;
2. *Presumption of liability* (prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab), prinsip ini menegaskan dimana pihak yang menjadi tergugat diwajibkan untuk bertanggung jawab sampai dia dapat melakukan pembuktian bahwa dirinya tidak bersalah;
3. *Presumption of non liability* (prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab), prinsip ini menegaskan bahwa pihak yang menjadi tergugat tidak bertanggung jawab hingga kesalahan dari tergugat telah terbukti. Prinsip ini merupakan kebalikan dengan prinsip *Presumption of liability*;
4. *Strict liability* (prinsip tanggung jawab mutlak), prinsip ini menegaskan bahwa tanggung jawab bersifat mutlak atau absolut;
5. *Limitation of liability* (prinsip tanggung jawab dengan pembatasan), prinsip ini menegaskan bahwa bentuk tanggung jawab didasarkan kepada apa yang tertulis pada klausula eksonerasi.⁷⁹

UUPK sendiri menerapkan bentuk tanggung jawab *product liability* menggunakan prinsip *strict liability* dimana konsumen yang haknya dirugikan

⁷⁸ Yudha Hadhian Nur, *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen*, Jurnal Litbang Perdagangan, Volume 5, Nomor 2, Desember 2011, h.182.

⁷⁹ Banu Ariyanto, *Tanggung Jawab Mutlak Penjual Akibat Produk Cacat Tersembunyi Dalam Transaksi Jual Beli Daring*, Jurnal Refleksi Hukum, Volume 6, Nomor 1, Oktober 2021, h.112.

akibat produk cacat maka dapat melakukan gugatan ganti rugi tanpa melihat apakah terdapat kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha dan tanggung jawab dibebankan kepada pelaku usaha selaku pihak yang merugikan konsumen.⁸⁰ Jadi PT Toyota Motor Manufacturing Indonesia sebagai pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan tanggung jawab produk dengan prinsip *strict liability* kepada konsumen akibat adanya cacat pada produk Toyota Raize buatannya. Tanggung jawab tersebut dinilai kurang adil dikarenakan *strict liability* menyatakan pelaku usaha wajib melakukan pertanggungjawaban didasarkan pada pelaku usaha menyadari bahwa Toyota Raize terdapat cacat yang dapat merugikan konsumen baik perbuatan pelaku usaha tersebut dinyatakan lalai atau berdasarkan kesengajaan. Secara tidak langsung pelaku usaha tidak diberikan kesempatan untuk melakukan pembuktian dikarenakan perbuatan sadar atau lalai saja sudah dinyatakan bersalah.

Pada praktiknya penerapan *product liability* menggunakan prinsip *strict liability* dapat dilakukan apabila telah memenuhi beberapa elemen terlebih dahulu sebelum pelaku usaha dibebani pertanggungjawaban produk. Hal ini sekaligus menjadi kriteria untuk penerapan *strict liability*. Kriteria yang harus dipenuhi yaitu:

1. *Strict Liability* atau pertanggungjawaban hanya dapat diberikan kepada kerugian yang dialami oleh konsumen akhir (*End consumer*);
2. *Strict Liability* atau pertanggungjawaban hanya dapat diberikan kepada penjual profesional (*profesional seller*). Dikatakan bukan penjual profesional adalah apabila orang yang menjual kembali mobil yang didapatkan dari sebuah undian dan pihak yang membeli mengalami kerugian maka tidak dikenai *strict liability*;
3. Produk yang tiba ke konsumen tanpa adanya perubahan substansial. Konsumen tidak mengetahui adanya perubahan substansial dan saat barang tiba kepada konsumen lalu menyebabkan kerugian maka pelaku usaha diwajibkan *strict liability*;

⁸⁰ Siti Nurbaiti, *Aspek Yuridis Mengenai Product Liability Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Perbandingan Indonesia-Turki)*, Jurnal Prioris, Volume 3, Nomor 2, Agustus 2013, h.74.

4. Produk yang cacat. Produk dapat dikatakan cacat apabila terdapat unsur berbahaya, atau terdapat benda asing atau kondisinya rusak sebelum barangnya diedarkan/dijual baik karena cacat dari pabrik maupun cacat saat dilakukan pengemasan atau saat dilakukan pengiriman, dalam sebuah produk tidak terdapat buku petunjuk atau cara pemakaian;
5. Produk yang berbahaya secara tidak wajar. Contoh dari barang yang berbahaya secara tidak wajar ketika konsumen menggunakan barang yang lazim digunakan akan tetapi tiba-tiba konsumen dirugikan karena terdapat kesalahan dari barang yang telah dibelinya.⁸¹

Apabila dikaitkan dengan tanggung jawab akibat Toyota Raize yang terdapat cacat produksi maka yang wajib bertanggung jawab tidak hanya pelaku usaha selaku pembuat produk namun juga terdapat pihak grosir, leveransir, dan pengecer profesional dikarenakan produk diterima konsumen tidak langsung dari pelaku usaha. Bentuk tanggung jawab yang diberikan sudah dijelaskan sebelumnya bahwa menggunakan bentuk tanggung jawab secara kontraktual (tanggung jawab berdasarkan perjanjian berdasarkan wanprestasi) atau tanggung jawab berdasarkan perjanjian (tanggung jawab berdasarkan perbuatan wanprestasi).⁸² Penggunaan tanggung jawab kontraktual dikarenakan terdapat pelanggaran wanprestasi dan penetapan pelanggaran wanprestasi didasarkan pada adanya perjanjian jual beli, walaupun perjanjian tersebut tidak dibuat secara tertulis namun keduanya sudah terikat dalam sebuah perjanjian dikarenakan jual beli termasuk pada perjanjian konsensual yang ditegaskan Pasal 1458 KUHPerdara “Jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar”, jadi pihak yang terikat perjanjian sama dengan terikat kepada perundang-undangan atau dapat dikatakan mentaati perjanjian sama dengan mentaati Undang-Undang seperti yang telah dijelaskan sebelumnya pada Pasal 1338 KUHPerdara serta alasan-alasan lain yang mendorong dipilihnya wanprestasi dikarenakan adanya faktor pendukung seperti adanya

⁸¹ Tami Rusli, *Op.cit*, h.83.

⁸² Indrati Rini, *Akibat Hukum Produk Cacat*, Jurnal Perspektif, Volume 4, Nomor 3, Juli 1999, h.3.

dokumen-dokumen yang menyertai perjanjian jual beli seperti Buku Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) dan lembar pajak, Faktur, Kuitansi pembelian, semua dokumen tersebut terutama kuitansi dan faktur digolongkan akta dibawah tangan dan mempunyai pembuktian bersifat formil, jika tanda tangan dalam kuitansi atau faktur diakui oleh pihak yang bersangkutan maka akta dibawah tangan mempunyai kekuatan hukum dan menjadi alat bukti yang sempurna⁸³. Alasan lain perbuatan cacat produksi digolongkan kedalam pelanggaran secara wanprestasi dikarenakan memenuhi unsur dari wanprestasi itu sendiri seperti adanya kesalahan, adanya kelalaian, dan adanya kesenjangan.

Pada praktiknya penerapan pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap produk cacat yang mengakibatkan kerugian dapat dengan pemberian sanksi secara perdata, pidana atau administratif. Sanksi perdata mengkhususkan pada penggunaan Pasal 19 UUPK dimana pemberian ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, atau penggantian barang atau memberikan perawatan kesehatan atau memberikan santunan. Pemberian sanksi secara pidana sesuai dengan Pasal 62 ayat 1 UUPK dengan memberikan pidana penjara paling lama lima tahun dan denda sebanyak dua miliar rupiah dan menarik barang yang telah diedarkan dan dicabutnya izin usaha. Sanksi administratif diberikan apabila dalam berjalannya pemberian sanksi namun pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya sehingga sanksi dapat dijatuhkan setelah melalui proses BPSK dengan menjatuhkan sanksi administratif dengan mengganti rugi dan juga denda sebanyak dua juta rupiah.⁸⁴

Berfokus pada sanksi perdata yang dibebankan kepada pelaku usaha dan ditambah melihat pada prinsip yang digunakan oleh UUPK yaitu prinsip *strict liability*. Menyesuaikan prinsip *strict liability* maka akibat hukum yang harus

⁸³ BPHN.com, 22 Januari 2022, 09:23 WIB, *Apakah Kuitansi bermaterai perjanjian pinangan bisa dijadikan dasar pelaporan sebagai barang bukti penipuan*, dalam <https://lsc.bphn.go.id>, diakses 29 Oktober 2022 pukul 00.30 WIB.

⁸⁴ I nyoman Kerthia Wahyudi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Cacat Produk Pada Saat Produksi Ditinjau Dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999*, Jurnal Interpretasi Hukum, Volume 3, Nomor 1, Maret 2022, h. 92.

ditanggung oleh pelaku usaha yang mengeluarkan barang cacat produksi yaitu wajib untuk melakukan ganti rugi tanpa perlu adanya pembuktian sesuai Pasal 19 UUPK dan juga ditegaskan kembali bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab secara penuh atas terdapat nya cacat produksi sesuai Pasal 1507 KUHPerdara “Dalam hal-hal yang disebutkan dalam Pasal 1504 dan 1505, pembeli dapat memilih akan mengembalikan barangnya sambil menuntut kembali uang harga pembelian atau akan tetap memiliki barang itu sambil menuntut kembali sebagian dari uang harga pembelian, sebagaimana telah ditentukan oleh hakim setelah mendengar ahli tentang itu”.⁸⁵

Sejatinya pelaku usaha sendiri telah melakukan tindakan *Recall* unit dari Toyota Raize yang terdapat cacat tersembunyi namun hal tersebut merupakan bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha atas produknya (*product liability*) dan hal tersebut hanya mewakili sebagian kecil dari tanggung jawab produk, sedangkan konsumen masih mengalami kerugian walupun telah dilakukan tindakan *recall* baik kerugian secara materiil maupun immateriil, ditambah lamanya perbaikan di kisaran waktu 7-8 jam ditambah lagi proses pengantrian yang diwajibkan untuk melakukan pemesanan hari yang lama dikarenakan jumlah dari persebaran produk lebih banyak daripada bengkel yang menanganinya menyebabkan konsumen dirugikan secara immateriil dan pelaku usaha tidak mempertimbangkan pemberian bentuk ganti rugi dari aspek tersebut. Bentuk kerugian immateriil yang dialami konsumen ketika mobil Toyota Raize yang dimiliki konsumen belum ditangani dikarenakan harus antri untuk perbaikan sehingga menyebabkan keselamatan konsumen terancam dikarenakan mobil tetap dipakai karena adanya kebutuhan dan kerusakan yang dapat terjadi sewaktu-waktu akibat cacat tersembunyi seperti terganggunya *handling* (pengendalian) mobil secara tiba-tiba yang sangat berbahaya apabila konsumen memacu dalam kecepatan yang tinggi, ditambah lagi lamanya perbaikan selama 7-8 jam untuk satu mobil sehingga kerugian waktu dialami konsumen akibat selama perbaikan konsumen tidak dapat menggunakan mobilnya. Tindakan ganti rugi yang seharusnya diberikan pelaku usaha untuk mengganti kerugian immateriil

⁸⁵ Pasal 1507 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

kepada konsumen adalah peminjaman unit pengganti selama mobil yang mengalami cacat tersembunyi belum ditangani atau saat mobil dalam masa perbaikan dapat memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang senilai dengan mobil dari konsumen dikarenakan hal tersebut sudah sesuai dengan Pasal 19 ayat 2 UUPK.

Seluruh ganti rugi yang telah diatur dalam Undang-Undang wajib diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen, dan konsumen sebagai pihak yang dirugikan diberikan hak untuk melakukan gugatan kepada pelaku usaha hal tersebut dikarenakan ganti rugi dapat diberikan ketika konsumen telah melakukan gugatan kepada pelaku usaha dikarenakan adanya pemberian hak berawal dari adanya gugatan. Namun dalam praktiknya konsumen kurang mengetahui akan haknya karena letak cacat yang tersembunyi dan tidak dirasakan konsumen dalam waktu yang singkat ditambah lagi pengetahuan konsumen tentang mobil masih kurang dan hanya memahami mobil dari sisi luar saja, hal tersebut menyebabkan mereka beranggapan bahwa mobilnya tetap dalam keadaan yang prima dan tidak ada yang perlu dipermasalahkan, padahal dalam penggunaan jangka panjang mobil tersebut akan mengeluarkan kerusakan akibat dari cacat tersembunyi tersebut. Kekurang pahaman konsumen terkait haknya menjadikan ganti rugi yang harusnya diwajibkan dikeluarkan oleh pelaku usaha tidak dapat dikeluarkan karena tidak adanya gugatan dari konsumen itu sendiri, sedangkan kewajiban ganti rugi oleh pelaku usaha yang sadar akan adanya cacat pada produknya telah ditegaskan pada Pasal 1504 jo 1508 KUHPerdara sedangkan pelaku usaha yang tidak sadar terdapat cacat pada produknya ditegaskan pada Pasal 1506 jo 1509 KUHPerdara dan apabila konsumen menyadari akan haknya dia dapat mengembalikan barang kepada pelaku usaha dan meminta pengembalian uang pembelian atau tetap memiliki barangnya dengan pengembalian uang hanya separuhnya, hak tersebut telah diatur dalam Pasal 1507 KUHPerdara.

3.3 Upaya Penyelesaian Sengketa Yang Dapat Ditempuh Oleh Para Konsumen Yang Haknya Telah Dirugikan Dalam Pembelian Toyota Raize Yang Terkena *Recall* Karena Terdapat Cacat Produksi

Undang-Undang Perlindungan Konsumen digunakan sebagai sanksi bagi para pelanggar terutama pelaku usaha agar lebih berhati-hati dalam pengeluaran produknya guna terciptanya lingkungan bisnis yang lebih sehat serta kondusif dikarenakan lebih terjaminnya hak dan kewajiban masing-masing pihak.⁸⁶ Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UUPK yang berbunyi :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁸⁷

Pemberian hak bagi konsumen ditujukan untuk menjaga harkat dan martabat konsumen didepan pelaku usaha dikarenakan selama ini konsumen selalu

⁸⁶Mohammad Amin, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembeli Makanan Berbuka Puasa Yang Mengandung Bahan Pengawet dan Bahan Pemanis Buatan*(Kajian UU No. 8 Tahun 1999), Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis, Volume 1, Nomor 1, Maret 2020, h.37.

⁸⁷ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

menjadi pihak terlemah dalam sebuah perjanjian jual beli terutama sebelum terciptanya UUPK. Tujuan lain dari pemberian hak konsumen adalah untuk memberikan wawasan kepada konsumen dikarenakan kurang pemahannya peran konsumen dalam sebuah perjanjian jual beli. Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK yang berbunyi :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁸⁸

Tindakan pelaku usaha yang telah menjual Toyota Raize dalam keadaan cacat produk karena terdapat cacat tersembunyi dan menyebabkan kerugian bagi konsumen akibat penggunaan produk tersebut baik kerugian materiil maupun kerugian immateriil tentu saja menyalahi kewajiban pelaku usaha dan hak konsumen, namun tidak hanya berhenti disitu saja produk cacat juga dapat

⁸⁸ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

menimbulkan sebuah konflik yang berujung sengketa konsumen. Pengertian dari sengketa konsumen sendiri menurut menteri perdagangan adalah : “Pengertian sengketa konsumen yaitu sengketa yang terjadi dan melibatkan pelaku usaha dan konsumen yang menggugat ganti rugi atas kerusakan dan pencemaran dan/atau yang mengalami kerugian dikarenakan mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa”.⁸⁹ Timbulnya sengketa konsumen diakibatkan kurang puasnya konsumen terkait produk yang merugikan konsumen baik barang atau jasa.⁹⁰ Meminimalisir muncul nya sengketa maka konsumen saat melakukan pembelian barang harus lebih berhati-hati agar tidak mengalami kerugian dan konsumen yang mengalami kerugian secara alamiah akan mencari pertanggungjawaban dari pelaku usaha untuk mengganti kerugian yang telah dialami, hal tersebut merupakan titik awal mulanya akan tercipta sengketa, akan tetapi dalam kasus cacat produksi pada Toyota Raize kerusakan yang timbul akibat cacat tersembunyi sangat sulit untuk dirasakan oleh konsumen dikarenakan letak cacat yang tak terlihat yang notabene nya terletak di balik kap mobil, sehingga selain konsumen diwajibkan untuk berhati-hati konsumen juga diwajibkan untuk lebih memahami tentang spesifikasi kendaraan terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk membeli kendaraan yang diinginkan.

Berdasarkan kerugian yang dialami oleh konsumen maka konsumen diberikan hak kebebasan untuk mengajukan gugatan berdasarkan Pasal 45 UUPK tentang penyelesaian sengketa, dimana penyelesaian sengketa konsumen dapat memilih apakah penyelesaian sengketa akan dilakukan dengan menempuh cara melalui pengadilan (litigasi) atau di luar pengadilan (non litigasi) yang ditawarkan dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK dan sesuai dengan kesepakatan dari kedua belah pihak yang bersengketa. Secara singkatnya upaya penyelesaian sengketa melalui litigasi dilakukan dengan cara konsumen mengajukan gugatan sederhana dan gugatan kelompok, sedangkan untuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan non litigasi dapat melakukan pengajuan gugatan ke BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).⁹¹ Hal tersebut diberikan agar kedua belah pihak yang

⁸⁹ Arif Rahman, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang*, Jurnal Ilmu Hukum, Volume 2, Nomor 1, Juni 2018, h.27.

⁹⁰ Arif Rahman, *Loc.cit.*

⁹¹ I nyoman Kerthia Wahyudi, *Op.cit.*, h.93.

bersengketa kedudukannya sejajar dan dapat menentukan sendiri penyelesaian melalui jalur mana menurut kedua belah pihak yang paling sesuai baik litigasi atau non litigasi.

Pengertian dari litigasi merupakan penyelesaian sengketa yang berlangsung di lingkungan pengadilan dengan cara beracara di dalamnya dan yang memiliki wewenang mengatur serta memberi keputusan adalah tugas hakim. Penyelesaian sengketa jalur litigasi menyebabkan pihak yang bersengketa untuk dihadapkan satu sama lain dan mereka membela masing-masing hak nya di pengadilan, dan setelah keluar putusan maka putusan tersebut hanya menguntungkan salah satu pihak saja atau yang biasa disebut *win-lose solution*.⁹² Meski putusan penyelesaian sengketa pengadilan bersifat *win-lose solution* namun pilihan penyelesaian sengketa ini masih banyak digunakan dikarenakan terdapat kelebihan serta kekurangan yang saling melengkapi dari forum pengadilan, kelebihan melalui pengadilan adalah putusan yang telah dijatuhkan oleh hakim wajib dihormati serta wajib dilaksanakan oleh pihak yang bersengketa terutama bagi pihak yang dinyatakan kalah dalam sebuah persidangan ditambah lagi putusan tersebut sifatnya mengikat, dan kelemahan yang paling banyak dilihat adalah citra dari pengadilan itu sendiri dapat dikatakan jelek terutama di negara berkembang seperti Indonesia dikarenakan pengadilan sudah terkenal dengan sebutan mafia pengadilan akibat banyaknya kecurangan yang terjadi di dalam pengadilan.⁹³

Tugas dari penyelesaian sengketa jalur litigasi adalah melakukan penyelesaian sengketa dengan cara menjatuhkan sebuah putusan (*constitutive*). Contohnya seperti menjatuhkan putusan kepada sengketa waris, perbuatan melawan hukum, wanprestasi dan litigasi mempunyai tugas lain yaitu menangkal sengketa dengan cara menjatuhkan penetapan pengadilan (*deklaratoir*) contohnya seperti menetapkan wali, menetapkan adopsi anak angkat dan lainnya.⁹⁴ Pihak yang

⁹² Ahmad Azharuddin Lathif, *Disparitas Penyelesaian Sengketa Jalur Litigasi Pada Polis Asuransi Syariah Dan Putusan Pengadilan*, Jurnal Legislasi Indonesia, Volume 16, Nomor 1, Maret 2019 , h.80.

⁹³ Fitrotin Jamilah, *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis*, (Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2014), h.111.

⁹⁴ Dewi Tuti Muryati, *Pengaturan Dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Di Bidang Perdagangan*, Jurnal Dinamika Sosial Budaya, Volume 13, Nomor 1, Juni 2011, h.50.

memilih penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi wajib mengetahui terlebih dahulu waktu kapan penyelesaian ini dapat dilaksanakan dikarenakan penyelesaian sengketa secara litigasi tidak dapat sewaktu-waktu boleh digunakan ada saat-saat tertentu dimana sengketa ini dapat dipilih dan digunakan para pihak yang bersengketa.

Pihak yang bersengketa diwajibkan untuk melakukan penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi terlebih dahulu dan apabila dirasa tidak menemukan hasil dari penyelesaian sengketa non litigasi dan tetap berkeyakinan untuk menyelesaikan sengketa secara litigasi maka pihak yang bersengketa dapat mengajukan gugatan ke pengadilan. Gugatan dapat menggunakan prosedur gugatan perdata konvensional, gugatan sederhana (*small claim*), gugatan kelompok (*class action*), gugatan /hak gugat ornop/LSM (*Legal Standing*), gugatan oleh pemerintah. Apabila pihak yang bersengketa tidak mewakili kepentingan kelompok dan hanya berdasarkan kepentingan sendiri maka pihak yang bersengketa menggunakan gugatan sederhana (*small claim*) ditambah lagi gugatan sederhana memiliki wewenang untuk menangani perkara wanprestasi dan perbuatan melawan hukum dan pihak yang bersengketa harus melalui mekanisme penyelesaian sengketa melalui gugatan sederhana jalur litigasi yaitu:

1. Pihak penggugat atau dapat melalui kuasa hukum mengajukan gugatan kepada panitera Pengadilan Negeri dan memberikan;
 1. Surat Permohonan atau Gugatan
 2. Surat Kuasa yang telah dilegalisir (jika memakai jasa advokat).
2. Panitera menyerahkan gugatan tersebut kepada ketua pengadilan untuk selanjutnya diperiksa terlebih dahulu apakah layak gugatannya untuk dilanjutkan ke tahap berikutnya dan apabila gugatan dianggap layak maka gugatan akan disetujui dan gugatan yang telah disetujui mewajibkan penggugat membayarkan biaya gugatan atau SKUM dan penggugat mendapatkan tanda bukti diterimanya Surat Gugatan dan tinggal menantikan Surat Panggilan sidang yang diberikan oleh Pengadilan Negeri melalui Juru Sita Pengganti;
3. Mendatangi sidang sesuai dengan jadwal yang telah dikeluarkan;

4. Sidang pertama adalah acara pembacaan gugatan. Apabila gugatan telah ditawarkan untuk selanjutnya hakim memberikan penawaran kepada pihak yang bersengketa apakah berkenan untuk menyelesaikan mediasi dengan bantuan mediator. Jika kedua belah pihak berkenan dan mediasi yang dibantu oleh mediator mendapatkan kesepakatan selanjutnya hasil mediasi dibawa ke persidangan dan majelis hakim memberikan putusan akhir bahwa kedua belah pihak telah berdamai;
5. Pembacaan jawaban. Apabila cara mediasi tidak berhasil, persidangan diteruskan ke agenda berikutnya, yaitu membaca jawaban dari pihak tergugat sampai prosedur persidangan selesai;
6. Replik, tanggapan balasan penggugat berdasarkan jawaban dari tergugat;
7. Duplik, jawaban tergugat berdasarkan replik yang diajukan penggugat;
8. Pembuktian;
9. Kesimpulan dari penggugat dan tergugat;
10. Putusan Majelis Hakim;
11. Upaya melakukan banding (diberikan waktu 14 hari setelah dijatuhkan putusan);
12. Upaya melakukan kasasi (diberikan waktu 14 hari setelah dijatuhkan putusan banding);⁹⁵

Putusan yang telah dijatuhkan oleh hakim bertujuan untuk menyelesaikan sebuah sengketa, dan putusan hakim akan disertai oleh perintah eksekusi yang ditujukan kepada pihak yang kalah dan pihak yang kalah wajib melaksanakan eksekusi tersebut secara sukarela dan apabila pihak yang kalah tidak melakukan eksekusinya maka hakim akan memanggil pihak yang kalah untuk diberikan teguran dan diberikan waktu selama 8 hari pelaksanaan eksekusi, namun apabila teguran tersebut diabaikan dan eksekusi tidak dilaksanakan sampai jatuh tempo maka pengadilan akan turun tangan untuk melaksanakan eksekusi tersebut secara paksa dan apabila dirasa perlu pihak pengadilan akan menggunakan alat negara.⁹⁶

⁹⁵ Iswi Hariyani, Cita Yustisia Serfiani, dan R. Serfianto D. Purnomo, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2018), h.28.

⁹⁶ *Ibid*, h.120.

Pihak yang keberatan akan putusan hakim maka dapat mengajukan banding namun dalam gugatan sederhana pemberian banding hanya diberikan terhadap putusan hakim tunggal di Pengadilan Negeri dan akan diberikan banding kepada Majelis Hakim atas keberatan putusan yang dikeluarkan hakim tunggal.⁹⁷ Adanya pembatasan pengajuan banding untuk mengedepankan proses penyelesaian yang cepat dan sederhana, dan untuk penyelesaian sengketa di luar wanprestasi dan perbuatan melawan hukum maka menggunakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang berbeda yaitu pengadilan khusus, juga dengan cara pengajuan banding yang berbeda.

Non litigasi merupakan penyelesaian sengketa di luar lingkungan pengadilan dengan tetap mendasarkan pada hukum, dan cara penyelesaiannya termasuk kepada golongan penyelesaian yang memiliki cara penyelesaian kualitas tinggi dikarenakan penyelesaian sengketa ini diselesaikan sampai tuntas dan tidak meninggalkan rasa benci serta dendam kepada kedua belah pihak. Penyelesaian sengketa ini lebih mengedepankan hukum dan hati nurani sehingga hukum dapat diselesaikan dan memenangkan pihak yang dinyatakan tidak bersalah dan hati nurani pihak akan mengikuti atau menaati kesepakatan perdamaian secara ikhlas tanpa adanya paksaan ditambah tidak ada pihak yang menganggap bahwa dirinya merupakan pihak yang kalah.⁹⁸ Dikarenakan penyelesaian sengketa ini sifatnya memenangkan kedua belah pihak serta tidak ada pihak yang merasa kalah sehingga penyelesaian ini dianggap menguntungkan kedua belah pihak atau *win-win solution*.

Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dibedakan menjadi dua yaitu penyelesaian sengketa menggunakan cara damai dan penyelesaian sengketa menggunakan cara adversarial. Penyelesaian sengketa menggunakan cara damai lebih mengedepankan penyelesaian secara kekeluargaan yaitu dengan melakukan musyawarah mufakat yang dilakukan masing-masing pihak yang bersengketa. Sementara penyelesaian sengketa menggunakan cara adversarial dengan

⁹⁷ Septi Wulan Sari, *Penyelesaian Sengketa Melalui Small Claim Court*, Jurnal Hukum Islam, Volume 4, Nomor 2, November 2016, h.337.

⁹⁸Dewi Tuti Muryati, *Loc.cit.*

mendatangkan pihak ketiga yang bersifat netral atau tidak bersangkutan dengan sengketa yang sedang terjadi. Ikutnya pihak ketiga saat penyelesaian sengketa adversarial gunanya untuk mencarikan jalan keluar dan mengupayakan para pihak yang bersengketa untuk menyepakati cara penyelesaian sengketa mereka, penyelesaian sengketa ini menggunakan cara negosiasi, mediasi dan konsiliasi, penyelesaian sengketa menggunakan cara adversarial dengan menyelesaikan sengketa lewat pengadilan yang telah disediakan oleh pemerintah yang dikenal dengan istilah “Arbitrase”.⁹⁹

Pengertian alternatif penyelesaian sengketa menurut beberapa ahli seperti Gary Goodpaster adalah “tinjauan terhadap penyelesaian sengketa” di dalam buku Arbitrase di Indonesia, setiap individu mempunyai bermacam cara untuk meraih kesempatan ketika proses berperkara atau melakukan penyelesaian sengketa dan konflik. Menurut Priyatna Abdurrasyid kumpulan prosedur atau mekanisme yang memiliki fungsi memberikan jalan keluar bagaimana cara penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa atau arbitrase, untuk mendapatkan putusan akhir dan mengikat pihak yang bersengketa. M Husseyn menyatakan bahwa penyelesaian sengketa yang tidak melewati pengadilan disebut *Alternative Dispute Resolution* atau penyelesaian sengketa alternatif.¹⁰⁰ Pengertian Arbitrase menurut Sidik Suraputra dalam bukunya yang mengutip pendapat dari Frank Elkouri dan Edna Elkouri : Arbitrase adalah proses sederhana yang dipilih secara sukarela oleh pihak-pihak yang menginginkan penyelesaian sengketa yang ditentukan oleh hakim yang tidak memihak manapun, dan pengeluaran keputusan berdasarkan kasus yang telah mereka sepakati sehingga putusan tersebut bersifat final dan mengikat.¹⁰¹

Alternatif penyelesaian sengketa atau *Alternative Dispute Resolution* memiliki beberapa bentuk penyelesaian sengketa. Masyarakat diberi hak kebebasan

⁹⁹ Handri Wirastuti, *Sengketa Lingkungan Dan Penyelesaian*, Jurnal Dinamika Hukum, Volume 10, Nomor 2, Mei 2010, h.167.

¹⁰⁰ Serenan Ghean Niagara, *Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan, Volume 7, Nomor 1, Juli 2020, h.86.

¹⁰¹ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia Dan Internasional*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h.37.

untuk menentukan alternatif penyelesaian sengketa mana yang akan digunakan untuk menyelesaikan sengketa. Akan tetapi menurut Prof. Mr. Dr. Sudargo Gautama menjelaskan bahwa terdapat dua pendapat yang berbeda terkait arbitrase, dimana pendapat yang pertama arbitrase tidak tergabung dalam Alternatif Penyelesaian Sengketa dan pendapat yang lain berpendapat bahwa arbitrase tergabung dalam Alternatif Penyelesaian Sengketa ¹⁰². Menggunakan pendapat arbitrase tergabung dengan alternatif penyelesaian sengketa maka menurut bentuk penyelesaian sengketa dibagi menjadi :

1. Negosiasi

Negosiasi merupakan proses menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara pihak yang bersengketa berunding langsung tidak melalui perantara pihak ketiga, dan mereka mencari serta mendapatkan solusi penyelesaian sengketa secara mandiri dan berdasarkan kesepakatan kedua pihak. Negosiasi tidak hanya untuk menyelesaikan sengketa namun dapat untuk menjalin hubungan antar pihak yang bersengketa. Menurut Ficher dan Ury sebagaimana dikutip Nurnaningsih mengatakan bahwa negosiasi adalah komunikasi yang dilakukan dua arah dan dibentuk guna mendapatkan kata sepakat ketika kedua pihak memiliki kepentingan yang sama maupun beda. Negosiasi juga menjadi kesempatan bagi pihak yang bersengketa agar berdiskusi tentang cara penyelesaian tanpa adanya ikut campur pihak ketiga.

2. Konsultasi

Perbuatan yang bersifat pribadi antara pihak satu yang berperan sebagai klien dan pihak lain yang berperan sebagai konsultan yang memberikan solusi kepada klien. Tidak ada kewajiban klien untuk mengikuti solusi yang diucapkan konsultan. Konsultan disini hanya memberikan solusi dan untuk selanjutnya klien sendiri lah yang memutuskan akan memakai solusi tersebut atau tidak. Penyelesaian sengketa menggunakan metode ini bersifat tertutup dengan meminta saran serta nasihat yang tidak mengikat pada klien.

3. Mediasi

¹⁰² *Ibid*, h.15.

Penyelesaian dengan cara para pihak yang bersengketa berunding dan mendatangkan pihak ketiga yang bersifat netral (mediator) agar dapat menemukan jalan keluar untuk menyelesaikan sengketa. Keputusan selama perundingan berlangsung dipegang oleh masing-masing pihak yang bersengketa. Pihak yang bersengketa tidak wajib untuk memilih dari saran yang diberikan oleh mediator mengingat keputusan berada pada pihak yang bersengketa. Menurut Susilawetty cara penyelesaian sengketa menggunakan metode mediasi terdapat dua cara penyelesaian yaitu:

4. Konsiliasi

Menurut Jimmy Joses Sembiring konsiliasi adalah bentuk tahap selanjutnya dari mediasi dimana pihak ketiga dalam mediasi (mediator) berubah menjadi konsiliator, dikarenakan tidak ditemukan titik terang dari mediasi. Konsiliasi hampir sama dengan mediasi akan tetapi konsiliasi diatur dalam Undang-Undang Pasal 1851-1864 KUHPerdara.

5. Arbitrase

Bentuk penyelesaian sengketa dengan menyerahkan sengketa tersebut kepada pihak ketiga yang bersifat netral dan pihak tersebut mempunyai wewenang untuk memutus putusan dan memaksa salah satu pihak yang bersengketa untuk menjalankan putusan tersebut. Pemilihan arbitrase didasarkan pada kesepakatan kedua belah pihak yang bersengketa dan arbitrase sendiri diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.¹⁰³

Tahap penyelesaian sengketa melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa yang pertama pihak yang bersengketa di sarankan untuk memilih metode negosiasi tanpa adanya pihak ketiga. Apabila negosiasi tidak berhasil, pihak bersengketa dapat memanggil pihak ketiga yang bersifat netral guna memberi bantuan penyelesaian sengketa. Pihak ketiga disini berperan sebagai konsultan, ahli hukum, mediator, konsiliator, ajudikator dan arbiter. Jika negosiasi tidak berhasil maka para pihak diperkenankan untuk memanggil pihak ketiga guna penyelesaian sengketa.

¹⁰³ Yusna Zaidah, *Penyelesaian Sengketa Melalui Peradilan dan Arbitrase Syariah Indonesia*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), h.24-34.

Para pihak meminta solusi dan saran kepada ahli hukum maupun konsultan hukum yang ahli pada bidangnya dan hasil dari konsultasi tersebut sifatnya tidak mengikat. Apabila kedua cara tersebut belum menemukan titik terang maka pihak yang bersengketa dapat ke tahap berikutnya yaitu menggunakan mediasi dan mediasi sendiri banyak digunakan oleh pelaku bisnis dikarenakan lebih mudah jika harus dibandingkan konsiliasi, adjudikasi atau arbitrase. Mediasi sendiri dapat melalui lembaga peradilan, mediator berperan sebagai penengah dari pihak yang bersengketa, mediator bersifat aktif untuk membantu para pihak agar mereka menemukan solusi secara mandiri, mediator tidak diberikan wewenang untuk menjatuhkan putusan, maka hasil dari mediasi adalah persetujuan dari para pihak yang bersengketa. Konsiliasi hampir sama dengan mediasi akan tetapi konsiliasi lebih formal dan cakupan ruang yang luas daripada mediasi.¹⁰⁴ Konsiliator sifatnya pasif dan lebih memilih membiarkan para pihak agar berunding mandiri untuk menemukan cara atau metode seperti apa yang akan digunakan untuk melakukan penyelesaian sengketa.

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase dapat dilaksanakan dengan dua cara yang pertama dengan melakukan perjanjian arbitrase yang berisi klausula arbitrase (*Pactum de comromittendo*) yang dibuat dengan tertulis sebelum adanya sengketa atau dapat dilakukan dengan perjanjian arbitrase tersendiri (*Akta kompromi*) yang dibuat dengan tertulis setelah berlangsungnya sengketa (Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999). Pengertian dari klausula arbitrase itu sendiri adalah sebuah klausula dalam perjanjian arbitrase yang berisi bahwa pihak yang bersengketa bersepakat untuk mengajukan sengketanya kepada arbiter. Jadi klausula ini dibuat sebelum terjadi sengketa. Pengertian akta kompromi adalah perjanjian khusus yang dibuat setelah adanya perselisihan digunakan mengatur tata cara pengajuan perselisihan yang sedang berlangsung dan pengajuan tersebut ditujukan kepada arbiter untuk dilakukan penyelesaian sengketa.¹⁰⁵

¹⁰⁴ Iswi Hariyani, Cita Yustisia Serfiani, dan R. Serfianto D. Purnomo, *Op.cit*, h.46-50.

¹⁰⁵ Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Yogyakarta: Universitas Atmajaya Yogyakarta, 2010), h.363.

Tahap penyelesaian sengketa melalui jalur Arbitrase dimulai dari pendaftaran dan menyampaikan permohonan arbitrase oleh pihak yang pertama kali berinisiatif untuk melakukan penyelesaian sengketa melalui Arbitrase (pemohon) ke sekretariat Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Terdapat beberapa tahapan-tahapan berikutnya yang harus dilewati pihak yang ingin melakukan permohonan penyelesaian sengketa secara Arbitrase. Tahapan-tahapan tersebut yaitu :

1. Permohonan untuk diadakannya Arbitrase

Permohonan diadakannya arbitrase di dalamnya harus terdapat beberapa hal antara lain :

- a) Nama dan alamat kedua pihak yang bersengketa;
- b) Klausul atau perjanjian;
- c) Keterangan yang mencakup fakta serta dasar hukum permohonan arbitrase;
- d) Rincian permasalahan;
- e) Tuntutan atau nominal yang diminta;
- f) Bentuk penyelesaian yang diinginkan.

2. Dokumen

Pemohon diwajibkan untuk mencantumkan salinan autentik perjanjian yang memiliki hubungan dengan sengketa dan salinan autentik perjanjian arbitrase. Pihak yang bersengketa juga dapat melampirkan dokumen lain yang ada kaitannya dengan sengketa mereka. Apabila dokumen di luar salinan autentik ingin diajukan maka pihak yang bersengketa terlebih dahulu diwajibkan untuk menjelaskan di dalam permohonan.

3. Penunjukan Arbiter

Pemohon diberikan hak untuk memilih arbiter serta diberikan jangka waktu 30 hari yang dihitung mulai permohonan arbitrase pertama kali didaftarkan ke sekretariat BANI atau dapat dengan menyerahkan pemilihan arbiter kepada ketua BANI, dan ketua BANI memiliki wewenang terhadap permohonan kedua belah pihak yang bersengketa untuk diperpanjangnya waktu menunjuk arbiter namun dengan catatan harus ada alasan yang sah dan pemberian perpanjangan maksimal 14 hari.

4. Biaya Arbitrase

Untuk dapat mengajukan permohonan arbitrase maka pihak yang mengajukan diwajibkan untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu, biaya tersebut digunakan untuk melakukan pendaftaran. Jika pihak yang bersengketa mendatangkan pihak ketiga yang tidak tertera di dalam perjanjian arbitrase maka pihak ketiga tersebut diwajibkan untuk membayar sejumlah biaya yang mencakup biaya administrasi, pemeriksaan dan arbiter yang ikut serta dalam penyelesaian sengketa tersebut.¹⁰⁶

Pihak yang bersengketa setelah melewati tahapan-tahapan tersebut maka tibalah pada tahap paling akhir yaitu ditetapkannya putusan. Putusan arbitrase sendiri dibedakan menjadi dua jenis yaitu putusan nasional dan putusan internasional hal tersebut tergantung dimana ditetapkannya putusan tersebut apakah di luar wilayah teritorial hukum Indonesia atau di dalamnya. Pelaksanaan putusan nasional harus dilakukan secara sukarela dan apabila pihak yang bersengketa tidak berkenan menjalankan putusan yang telah ditetapkan maka dapat putusan arbitrase nasional dilakukan secara paksa. Tahapan agar putusan nasional dapat dilaksanakan hal yang pertama dilakukan adalah putusan itu harus dideponir dulu dalam akta pendaftaran di kepaniteraan pengadilan negeri. Upaya deponir dilakukan dengan melakukan penyerahan dan pendaftaran lembar yang asli putusan arbitrase nasional yang dilakukan oleh arbiter ke panitera pengadilan negeri. Penyerahan dan pendaftaran dicatatkan dan ditandatangani bersama-sama di halaman terakhir atau di sisi pinggir putusan oleh panitera pengadilan negeri dan arbiter.¹⁰⁷ Setelah tahapan tersebut dipenuhi maka putusan dinyatakan sah untuk dilaksanakan oleh pihak yang mengajukan sengketa melalui arbitrase

Arbitrase dibagi menjadi dua jenis yang pertama yaitu arbitrase *Ad-Hoc*. Pengertian dari arbitrase ini adalah arbitrase yang dibuat secara khusus untuk menyelesaikan sengketa tertentu. Arbitrase *Ad-Hoc* tidak memiliki ikatan dengan salah satu badan arbitrase, dan pemilihan arbiter merupakan bentuk kesepakatan

¹⁰⁶ Ahmad Musadad, *Alternative Dispute Resolution Resolusi Konflik Non Litigasi*, (Malang: Literasi Nusantara, 2020), h.239.

¹⁰⁷ Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2013), h.185.

dari kedua belah pihak yang bersengketa. Jenis arbitrase *Ad-Hoc* tidak mempunyai aturan secara khusus tentang cara memeriksa sengketa akan tetapi dalam penyelesaian sengketa tetap sesuai dengan Undang-Undang yang telah ada, dan pemilihan arbiter nya dapat memilih sendiri maupun melalui hasil kesepakatan dari kedua belah pihak yang bersengketa. Pemilihan arbiter tunggal dapat dilakukan dengan hasil kesepakatan bersama dan apabila arbiter yang dipilih ada tiga orang maka pemilihan dua arbiter berdasarkan pemilihan masing-masing dari pihak yang bersengketa dan untuk arbiter satunya berdasarkan kesepakatan dari kedua belah pihak yang bersengketa Arbitrase jenis ini memiliki kelemahan berupa sulitnya melakukan negosiasi kepada setiap pihak, sulitnya penetapan prosedur arbitrase, sulitnya perencanaan calon arbiter yang disetujui masing-masing pihak.¹⁰⁸

Jenis arbitrase yang kedua adalah arbitrase institusional pengertian dari arbitrase institusional adalah lembaga atau badan yang sifatnya permanen dikarenakan sifat yang permanen maka arbitrase jenis ini disebut *permanent arbitral body*. Adanya jenis arbitrase institusional adalah untuk menampung sengketa yang muncul dalam sebuah perjanjian. Perbedaan arbitrase institusional dengan arbitrase *Ad-hoc* adalah arbitrase institusional akan berdiri selamanya dan tidak akan pernah dibubarkan walaupun sengketa yang ditangani telah dijatuhi putusan, berbeda dengan arbitrase *Ad-Hoc* yang akan selesai ketika sengketa yang sedang ditangani telah dijatuhi putusan atau dapat dikatakan sengketa dinyatakan telah selesai.¹⁰⁹

Terdapat sebuah lembaga yang disiapkan oleh pemerintah guna membantu menyelesaikan sengketa cacat produksi pada Toyota Raize dengan menggunakan penyelesaian sengketa non litigasi baik menggunakan metode alternatif penyelesaian sengketa atau menggunakan arbitrase, lembaga tersebut bernama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) penanganan BPSK meliputi sengketa dengan nilai ganti rugi mulai dari terkecil sampai dengan terbesar. Menurut Pasal 1 ayat 11 UUPK pengertian dari BPSK adalah “Badan yang bertugas

¹⁰⁸ Yusna Zaidah, *Op.cit*, h.52.

¹⁰⁹ Suyud Margono, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Alternative Dispute Resolutions (ADR) Teknik Dan Strategi Dalam Negosiasi, Mediasi dan Arbitrase*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h.155.

menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.¹¹⁰ Pengertian BPSK adalah institusi nonstruktural dan mempunyai fungsi sebagai institusi yang memiliki tugas untuk melakukan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan murah, cepat dan sederhana.¹¹¹ BPSK memiliki beberapa tugas utama antara lain :

1. Mengurus sengketa konsumen dengan penyelesaian secara mediasi, konsiliasi dan arbitrase;
2. Memberikan pendapat kepada konsumen terkait dengan perlindungan konsumen;
3. Memantau penambahan dari bagian standarisasi;
4. Menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang menyebabkan kerugian bagi pihak konsumen¹¹²

BPSK tersebar di daerah tingkat II yaitu di seluruh kabupaten/kota yang ada di Indonesia. Berkaitan dengan persebaran BPSK di seluruh kabupaten/kota yang ada di Indonesia maka BPSK juga memiliki kewenangan berupa kewenangan absolut dan kewenangan relatif. Pengertian dari kewenangan absolut adalah kewenangan dari BPSK yang berkaitan dengan sengketa seperti apa yang berhak untuk dilakukan pengajuan kepada BPSK yang telah tersedia di lingkungan masing-masing. Pengertian kewenangan relatif adalah kewenangan dari BPSK untuk mengadili atau menyelesaikan perkara sengketa yang terbatas dalam daerah hukumnya saja dan apabila sengketa terletak di luar daerah hukum dari BPSK maka tidaklah berhak atau tidak memiliki wewenang untuk menyelesaikan perkara sengketa tersebut.¹¹³

Ada beberapa alasan sengketa cacat produksi Toyota Raize lebih baik diajukan ke BPSK untuk membantu mereka dalam penyelesaian sengketa yang pertama adalah BPSK dinilai lebih cepat, tidak perlu mengeluarkan biaya, dikarenakan biaya tersebut telah ditanggung oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di tiap kabupaten atau kota, dalam UUPK juga telah

¹¹⁰ Pasal 1 ayat 11 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹¹¹ Rosmawati, *Op.cit.*, h.115.

¹¹² *Ibid*, h.116.

¹¹³ M Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h. 181.

dijelaskan bahwa proses penyelesaian sengketa sangat sederhana, tidak rumit, tidak ada dalil tentang hukum yang bersifat kaku. Alasan kedua, pihak yang bersengketa dapat melakukan gugatan secara tertulis perihal adanya pelanggaran terkait perlindungan konsumen, sehingga memilih BPSK untuk menyelesaikan masalah tidak memerlukan persetujuan dari masing-masing pihak yang bersengketa. Alasan ketiga, pihak yang bersengketa dapat menentukan penyelesaian sengketa dengan semi tertutup, hal tersebut sangat diperlukan apabila sengketa yang berlangsung meliputi penyelesaian bisnis perusahaan yang cakupannya sudah global yang perlu dijaga kerahasiaannya dan untuk menjaga nama baik dari perusahaan terutama nama baik dari produk pelaku usaha itu sendiri.¹¹⁴

Dikarenakan BPSK berbentuk lembaga maka terdapat alur atau mekanisme yang wajib diikuti oleh para pihak yang bersengketa agar ditemukannya jalan keluar dari sengketa yang sedang terjadi. Penyelesaian sengketa melalui BPSK dilaksanakan dalam bentuk majelis yang artinya terdapat 3 orang anggota BPSK dibantu oleh seorang panitera, dimana pembagian anggota tersebut dijelaskan tahap pertama pihak yang bersengketa memilih arbiter yang merupakan anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen untuk selanjutnya bertindak sebagai anggota majelis, tahap kedua arbiter yang telah dipilih untuk selanjutnya memilih arbiter yang berasal dari anggota pemerintahan untuk selanjutnya bertindak sebagai ketua majelis. Mekanisme jalannya penyelesaian sengketa melalui BPSK yaitu :

1. Pengajuan Gugatan

Pengajuan gugatan dapat dilaksanakan oleh konsumen maupun sekelompok konsumen dengan tertulis atau melalui lisan. Pengajuan gugatan tersebut diajukan di BPSK yang berdekatan dengan rumah penggugat, lokasi dari BPSK terletak di kabupaten maupun kota.

2. Pemilihan Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen

Tergugat yang telah memenuhi panggilan untuk selanjutnya penggugat dan tergugat dapat memilih metode penyelesaian sengketa.

¹¹⁴ Hesti Dwi Atuti, *Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal Mimbar Justitia, Volume 1, Nomor 2, Desember 2015, h.577.

3. Putusan Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha

Putusan yang dikeluarkan oleh majelis BPSK ada dua jenis yang pertama putusan penyelesaian sengketa dengan menggunakan metode konsiliasi dan mediasi, yang kedua adalah putusan penyelesaian sengketa dengan menggunakan metode arbitrase.¹¹⁵

Pengajuan gugatan sederhana dan bernilai ganti rugi kecil atau tidak lebih dari Rp.500.000.000 (lima ratus juta rupiah) lebih baik diajukan ke BPSK dikarenakan penyelesaian sengketa yang tanpa biaya juga penyelesaian sengketa dapat terjadi secara cepat.¹¹⁶ Batasan ganti rugi senilai Rp.500.000.000 merupakan hasil revisi dari Peraturan Mahkamah Agung (Perma) yang diterbitkan pada tanggal 7 Agustus 2015 yakni Perma No 2 tahun 2015 tentang Tata Cara Gugatan Sederhana yang sebelumnya batasan ganti rugi hanya tidak lebih dari Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) dan empat tahun kemudian diubah dengan menerbitkan Perma No 4 tahun 2019 dimana nominal ganti rugi dinaikkan menjadi Rp.500.000.000.¹¹⁷ Alasan mengapa gugatan sederhana lebih baik diajukan melalui BPSK dan tidak diajukan di Pengadilan dikarenakan nantinya dikhawatirkan biaya perkara yang timbul sangat besar bahkan dapat lebih besar daripada nilai ganti rugi yang diterima oleh pihak yang bersengketa ditambah lagi sistem beracara pada pengadilan menggunakan sistem formal sehingga akan memakan waktu yang lama.

Langkah akhir dari mekanisme penyelesaian sengketa melalui BPSK itu adalah ditetapkannya putusan yang bersifat final, memiliki kekuatan hukum yang tetap dan mengikat para pihak yang bersengketa baik itu konsumen maupun pelaku usaha, dan untuk selanjutnya putusan akan diedarkan dalam bentuk tertulis yang ditujukan kepada tempat kediaman pelaku usaha dan juga konsumen yang bersengketa. Jangka waktu yang diberikan untuk mengedarkan putusan tersebut adalah 7 hari dihitung mulai dari putusan tersebut dibacakan. Jangka waktu yang

¹¹⁵ Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)*, (Semarang: Unissula Press, 2019), h.33.

¹¹⁶ Syarifuddin, *Small Claim Court Dalam Sistem Peradilan Perdata di Indonesia Konsep Norma Dan Penerapannya*, (Surabaya: Imaji Cipta Karya, 2020), h.19.

¹¹⁷ *Ibid*, h.20.

diberikan oleh BPSK sendiri adalah 14 hari kerja setelah putusan BPSK diedarkan maka pelaku usaha dan konsumen diwajibkan untuk memenuhi kewajiban

Sejatinya PT Toyota Motor Manufacturing Indonesia yang berperan sebagai pelaku usaha telah melakukan perbuatan wanprestasi dikarenakan kerugian yang muncul akibat konsumen membeli produk Toyota Raize yang terdapat cacat tersembunyi di dalamnya ditambah lagi terpenuhinya ketiga unsur dari perbuatan wanprestasi yaitu yang pertama adanya kesalahan, kelalaian, kesenjangan. Perbuatan wanprestasi tersebut mengakibatkan adanya sengketa karena konsumen berada pada pihak yang dirugikan oleh pelaku usaha dan sifat alamiah konsumen apabila dirugikan maka konsumen meminta ganti rugi kepada pelaku usaha. Perbuatan wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha menyebabkan konsumen dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan terserah pilihan yang telah disepakati oleh masing-masing pihak yang bersengketa, dalam pemilihan tersebut disesuaikan dengan kemampuan konsumen baik kemampuan secara ketersediaan waktu atau kemampuan secara finansial serta didasarkan kesepakatan oleh masing-masing pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa yang dibahas dalam penulisan merekomendasikan kepada penyelesaian sengketa melalui non litigasi terutama kepada penyelesaian sengketa melalui BPSK dikarenakan nilai ganti rugi yang kurang dari Rp.500.000.000 dan memudahkan para konsumen untuk segera mendapatkan bentuk ganti rugi sesuai dengan nilai kerugian akibat pemakaian produk dari pelaku usaha. Adanya penyelesaian sengketa ditujukan agar permasalahan yang terjadi tidak berlarut-larut dan ditujukan untuk konsumen menuntut agar ganti rugi diberikan oleh pelaku usaha baik kerugian berupa materiil (kerugian yang dapat dinilai kerugiannya) maupun kerugian immateriil (kerugian yang dapat terjadi sewaktu-waktu).

BAB 4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam skripsi yang memuat judul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pembelian Mobil Merek Toyota Raize Yang Terkena *Recall* Karena Terdapat Cacat Produksi, dapat dipetik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan pemerintah kepada pelaku ekonomi ada dua yaitu perlindungan hukum internal dan perlindungan hukum eksternal keduanya memiliki tujuan yang sama memberikan perlindungan kepada para pelaku ekonomi. Untuk perlindungan hukum mengenai permasalahan cacat produksi menggunakan bentuk perlindungan hukum eksternal karena konsumen dalam pembelian mobil Toyota Raize yang terdapat cacat produksi merupakan pihak yang kedudukannya lemah dan perlindungan eksternal dapat dilakukan melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, KUHPerdata, Peraturan Pemerintah. Undang-undang serta peraturan tersebut bertujuan agar para pelaku ekonomi baik itu pelaku usaha atau konsumen mengetahui sejauh mana mereka dilindungi dan sejauh mana mereka dapat bertindak agar keseimbangan dalam perekonomian tetap terjaga.
2. Akibat hukum bagi pelaku usaha yang telah melakukan perbuatan wanprestasi karena telah merugikan hak konsumen baik secara materiil atau immateriil akibat dari produk pelaku usaha yaitu Mobil Toyota Raize yang terdapat cacat tersembunyi telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mencakup semua hal guna mengatur pelaku usaha dalam memproduksi serta mengedarkan produk usahanya. Mulai dari hak dan kewajiban pelaku usaha serta konsumen hingga bentuk ganti rugi yang wajib diberikan pelaku usaha terkait kerugian yang diderita konsumen akibat produk yang diedarkannya. Pelaku usaha bertanggung jawab secara penuh terkait adanya cacat pada produk yang diedarkannya dikarenakan adanya kewajiban tanggung jawab produk dengan prinsip *strict liability*. Bentuk ganti rugi yang wajib diberikan pelaku usaha kepada konsumen telah diatur pada Pasal 62 KUHPerdata, Pasal

1365 KUHPerdata, Pasal 1507 KUHPerdata dan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

3. Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen yang haknya telah dirugikan oleh pelaku usaha akibat dari penggunaan produk dari pelaku usaha yang terdapat cacat tersembunyi yaitu dengan memilih penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan (litigasi) atau luar pengadilan (non litigasi) sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak dan hal tersebut telah diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Untuk pemilihan upaya penyelesaian sengketa konsumen dalam pembahasan skripsi ini dapat menggunakan penyelesaian sengketa secara litigasi dengan cara mengajukan gugatan perdata konvensional atau gugatan sederhana atau gugatan kelompok atau gugatan ornop atau gugatan oleh pemerintah. Penyelesaian sengketa secara non litigasi dapat memilih dengan melalui metode perdamaian atau secara adversarial (mendatangkan pihak ketiga yang bersifat netral atau pihak yang tidak memiliki hubungan dengan pihak yang bersengketa) dan apabila menurut para pihak yang bersengketa penyelesaian sengketa menggunakan metode tersebut tidak menemukan jalan keluar maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui lembaga penyelesaian sengketa yang disebut Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) dengan memilih alternatif penyelesaian sengketa atau *Alternative Dispute Resolutions*, alasan lain yaitu nilai ganti rugi maksimal Rp. 500.000.000, mengingat lagi harga produk Toyota Raize tidak lebih dari Rp. 500.000.000 sehingga dikhawatirkan apabila melalui litigasi harga persidangan lebih tinggi daripada harga ganti rugi yang diberikan. BPSK sendiri mempunyai wewenang yang telah tercantum pada Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

4.2 Saran

Di dalam skripsi ini, maka terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan saran yang dapat digunakan sebagai masukan, antara lain :

1. Pelaku usaha dalam memperdagangkan mobil Toyota Raize perlu menunjukkan itikad baik kepada konsumen sebagai pembeli dan pelaku usaha diharapkan mempelajari terkait konsekuensi yang harus diterima apabila

pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik, pelaku usaha juga harus lebih memperhatikan tentang hak dari konsumen tidak semata-mata hanya mementingkan untuk meraup keuntungan saja.

2. Seharusnya dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditambahkan pengertian tentang cacat produksi dikarenakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya menerangkan tentang bentuk pertanggungjawaban yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha, pengertian cacat produksi di UUPK juga diperlukan agar tidak menyebabkan banyak tafsiran yang berbeda dari masing-masing pihak dan sanksi yang tegas nantinya dapat dijatuhkan kepada pelaku atas perbuatan yang merugikan orang lain. Kerugian immateriil juga seharusnya ditambahkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dikarenakan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya memberikan ganti rugi berupa kerugian materiil sedangkan dalam penggunaan produk yang cacat terutama pada mobil kerugian immateriil dapat mengancam keselamatan konsumen.
3. Konsumen yang haknya dirugikan oleh pelaku usaha yang memilih menyelesaikan sengketa secara litigasi baiknya menggunakan gugatan sederhana dikarenakan untuk pengadilan yang lebih cepat dan sederhana, sedangkan apabila memilih non litigasi baiknya menyerahkan sengketa kepada BPSK guna mendapatkan ganti rugi dan membatasi biaya. BPSK juga harus menangani segala laporan yang berkaitan tentang gugatan ganti rugi baik kerugian berupa kerugian materiil maupun non immateriil, dan sebaiknya gugatan ganti rugi tidak dibatasi nominal tertentu dikarenakan tidak semua pihak yang mampu membeli mobil adalah orang kaya yang mampu membayar biaya yang harus dikeluarkan untuk penyelesaian sengketa melalui pengadilan dan tidak semua orang yang mampu membeli mobil mengerti terkait penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arto, Mukti. 2001. *Mencari Keadilan, Kritik dan Solusi Terhadap Praktik Peradilan Perdata di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Atsar Abdul. Rani Apriani, 2019. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Barkatulah, Halim Abdul. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Bandung: Nusa Media.
- Fuady, Munir. 1996. *Hukum Perkreditan Kontemporer*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Hamid, Haris Abd. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: SAH Media.
- Harahap, Yahya M. 2008. *Hukum Acara Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hariyani, Iswi dan Cita Yustisia dan R. Serfianto D. 2018. *Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Isnaeni, Moch. 2017. *Seberkas Diaroma Hukum Kontrak*. Surabaya: Revka Petra Media.
- Isnaeni, Moch. 2017. *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*. Yogyakarta: LaksBang Pressindo.
- Jamilah, Fitrotin. 2014. *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Kansil, C.S.T. 1998. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Khoidin, M. 2020. *Tanggung Gugat Dalam Hukum Perdata*. Yogyakarta: Laksbang Justitia.
- Kristiyanti, Siwi Tri Celina. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: Sinar Grafika.
- Kurniawan. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Malang: Universitas Brawijaya Pers.
- Margono, Suyud. 2010. *Penyelesaian Sengketa Bisnis Alternative Dispute Resolutions (ADR) Teknik Dan Strategi Dalam Negosiasi, Mediasi dan Arbitrase*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Maryanto. 2019. *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)*. Semarang: Unissula Press.
- Marzuki, Mahmud Peter. 2014. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Musadad, Ahmad. 2020. *Alternative Dispute Resolution Resolusi Konflik Non Litigasi*. Malang: Literasi Nusantara.
- Muthiah, Aulia. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Nasution, Az. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.

- Rosmawati. 2018. *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group.
- Setiono. 2004. *Rule Of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret.
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Shofie, Yusuf. 2016. *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Siahaan, N.H.T. 2010. *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei.
- Sidabalok, Janus. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Simanjuntak. 2019. *Hukum Perdata Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Sudikno, Mertokusumo. 2010. *Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Yogyakarta: Universitas Atmajaya Yogyakarta).
- Susanti, Octorina Dyah. 2014. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sutedi, Adrian. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Syarifuddin. 2020. *Small Claim Court Dalam Sistem Peradilan Perdata di Indonesia Konsep Norma Dan Penerapannya*. Surabaya: Imaji Cipta Karya.
- Usman, Rachmadi. 2013. *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Winarta, Hendra Frans. 2011. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia Dan Internasional*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Zaidah, Yusna. 2015. *Penyelesaian Sengketa Melalui Peradilan Dan Arbitrase Syariah Indonesia*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

B. Jurnal

- Adati, Andarika Medika. 2018. *Wanprestasi Dalam Perjanjian Yang Dapat Pidana Menurut Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana*. Jurnal Lex Privatum. 6 (4):6.
- Amin, Mohammad. 2020. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembeli Makanan Berbuka Puasa Yang Mengandung Bahan Pengawet dan Bahan Pemanis Buatan(Kajian UU No. 8 Tahun 1999)*. Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis. 1 (1):37.
- Arini, Dwi Gede Desak. 2021. *Perlindungan Hukum Konsumen Showroom Dalam Pembelian Mobil Bekas Yang Tidak Sesuai Dengan Kondisi Yang Dinyatakan Dalam Iklan*. Journal of Economic & Business Law Review. 1 (1):18.
- Ariyanto, Banu. 2021. *Tanggung Jawab Mutlak Penjual Akibat Produk Cacat Tersembunyi Dalam Transaksi Jual Beli Daring*. Jurnal Refleksi Hukum. 6 (1):112.
- Atuti, Dwi Hesti. 2015. *Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal Mimbar Justitia. 1 (2):577.

- Barkatullah, Halim Abdul. 2007. *Urgensi Perlindungan Hak-hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce*. Jurnal Hukum. 14 (2):251.
- Brotosusilo, Agus. 1992. *Hak-Hak Produsen Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Jurnal Hukum dan Pembangunan. 22 (5):431.
- Fadhly, Fabian. 2013. *Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat*. Jurnal Arena Hukum. 6 (2):237.
- Lathif, Azharuddin Ahmad. 2019. *Disparitas Penyelesaian Sengketa Jalur Litigasi Pada Polis Asuransi Syariah Dan Putusan Pengadilan*. Jurnal Legislasi Indonesia. 16 (1):80.
- Lumantow, H. Carter. 2013. *Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Produsen Terhadap Produk Cacat Dalam Kaitannya Dengan Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Hukum Unsrat. 1 (2):35.
- Muryati, Tuti Dewi. 2011. *Pengaturan Dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Di Bidang Perdagangan*. Jurnal Dinamika Sosial Budaya. 13 (1):50.
- Nasution, Az. 1986. *Sekilas Perlindungan Konsumen*. Jurnal Hukum Dan Pembangunan. 16 (6):572.
- Nawi, Syahrudin H. 2018. *Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Uu No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Pleno De Jure. 7 (1):3.
- Nggeboe, Fedricka. 2015. *Penyelesaian Hukum Bagi Konsumen Dari Produk Cacat Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*. Jurnal Hukum. 7 (2):46.
- Niagara, Ghean Serena. 2020. *Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan. 7 (1):86.
- Nugraha, Adi Rifan. 2014. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online*. Jurnal Serambi Hukum. 8 (2):95.
- Nur, Hadhian Yudha. 2011. *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen*. Jurnal Litbang Perdagangan. 5 (2):182.
- Nurbaiti, Siti. 2013. *Aspek Yuridis Mengenai Product Liability Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Perbandingan Indonesia-Turki)*. Jurnal Prioris. 3 (2):74.
- Prayogo, Sedyo. 2016. *Penerapan Batas-Batas Wanprestasi Dan Perbuatan Melawan Hukum Dalam Perjanjian*. 3 (2):281.
- Rahman, Arif. 2018. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang*. Jurnal Ilmu Hukum. 2 (1):27.
- Rini, Indrati. 1999. *Akibat Hukum Produk Cacat*. Jurnal Perspektif. 4 (3):3.
- Rusli, Tami. 2012. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Jurnal Pranata Hukum. 7 (1): 80.

- Santoso, Urip. 2016. *Penyelesaian Sengketa Dalam Pengadaan Tanah Untuk Kepentingan Umum*. Jurnal Perspektif. 21 (3):193.
- Sari, Wulan Septi. 2016. *Penyelesaian Sengketa Melalui Small Claim Court*. Jurnal Hukum Islam. 4 (2):337.
- Simanullang, Natalia Heldya. 2017. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*. Jurnal Melayunesia Law. 1 (1):117.
- Sukadi Febryan Fransiscus, Frietje Rumimpunu, Djefry Welly Lumintang. 2020. *Aspek Hukum Tanggung Jawab Cacat Produk Desain Industri Dalam Kaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*. Jurnal Lex Privatum. 8 (2):74.
- Tharifi, Arief. 2021. *Perlindungan Terhadap Konsumen Pada Cacat Produk Dfsk 580 Turbo Cvt Milik Pt.Sokonindo Automobile Berdasarkan Asas Keamanan Dan Keselamatan Konsumen*. Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan. 5 (1): 648.
- Utomo, A. Ayub. 2019. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen tentang Produk Cacat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Lex Privatum. 7 (6):33.
- Wahyudi, Kerthia Nyoman I. 2022. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Cacat Produk Pada Saat Produksi Ditinjau Dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999*. Jurnal Interpretasi Hukum. 3 (1):92.
- Widiarista, Putra Putu I. 2021. *Pertanggungjawaban Dropshipper Atas Barang Cacat Produksi Yang Merugikan Konsumen*. Jurnal Kertha Semaya. 9 (8):1456.
- Wirastusi, Handri. 2010. *Sengketa Lingkungan Dan Penyelesaian*, Jurnal Dinamika Hukum. 10 (2):167.
- Yaurwarin, Wahid. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembeli Makanan Berbuka Puasa yang Mengandung Bahan Pengawet dan Bahan Pemanis Buatan (Kajian UU. No. 8 Tahun 1999)*. Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis. 1 (1):39.
- Yusmita. 2019. *Perlindungan Hukum Terhadap Penerima Pinjaman Uang Berbasis Teknologi Informasi*, Jurnal Akrab Juara. 4 (5):178.

C. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar 1945;
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Staatsblad* Nomor 23 Tahun 1874);
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
- Undang-Undang Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5317);
- Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4126);

D. Internet

Kompas.com, 27 Juli 2020 08:12 WIB, *Regulasi Soal Recall Kendaraan Sudah Diatur Oleh Pemerintah*, dalam <https://otomotif.kompas.com>, diakses 29 Maret 2022 pukul 23:39 WIB.

Kompas.com, 11 Maret 2022, *Resmi, Toyota Recall 14.777 Raize di Indonesia*, dalam <https://otomotif.kompas.com>, diakses 30 Maret 2022 pukul 00:57 WIB

Hukumonline.com, 30 September 2021, *Pelaku Usaha Tak Hadiri Panggilan BPSK, Ini Konsekuensi Hukumnya*, dalam <https://www.hukumonline.com>, diakses 02 Agustus 2022 pukul 21:49 WIB



LAMPIRAN

JAKARTA, KOMPAS.com - PT Toyota Astra Motor (TAM) akhirnya resmi mengumumkan recall untuk Raize di Indonesia, Jumat (11/3/2022). Hal tersebut diklaim sejalan dengan aktivitas safety recall yang dilakukan Toyota Motor Corps (TMC). Seperti dijelaskan sebelumnya, untuk masalah Raize di Indonesia dikarenakan adanya anomali pada sambungan fender apron bagian depan. Kondisi tersebut diklaim mengakibatkan timbulnya bunyi yang abnormal saat mobil melewati jalan rusak atau bergelombang. Bahkan dalam keterangan resminya, TAM menjelaskan bila akibat anomali sambungan fender apron, dalam kondisi tertentu dapat membuat kontrol kendaraan menjadi sulit dikendalikan sehingga mengganggu kenyamanan pengendara. Masalah tersebut diperkirakan imbas kurang sempurna pada pabrikasi. Sedangkan untuk unit Raize yang akan ditarik untuk melakukan perbaikan di Indonesia totalnya sebanyak 14.777 unit. Jumlah tersebut terdiri dari Raize yang akan ditarik untuk melakukan perbaikan di Indonesia totalnya sebanyak 14.777 unit. Jumlah tersebut terdiri dari Raize Tipe 1.0T S CVT, 1.0T G CVT, 1.0T G M/T, 1.2 G CVT, dan 1.2 G M/T dengan tahun produksi antara November 2020 sampai Oktober 2021. Henry Tanoto, Vice President Director PT TAM mengatakan, semua aktivitas safety recall yang dilakukan TAM termasuk pada Raize kali ini sejalan dengan global initiative dari principal Toyota Motor Corp. "Aktivitas safety recall pada produk tertentu telah dilakukan TAM sejak bertahun-tahun sebagai wujud komitmen kami dalam mengutamakan keamanan dan keselamatan pelanggan. Kami berterima kasih atas respon yang cepat dan aktif dari pelanggan selama ini, sehingga sejauh ini aktivitas safety recall berjalan dengan baik dan lancar," ucap Henry dalam keterangan resminya, Jumat (11/3/2022). Lebih lanjut dijelaskan bila mulai hari ini TAM juga telah mengirimkan surat pemberitahuan resmi bagi pemilik Raize yang terdampak masalah anomali fender apron tersebut. Selanjutnya, para pemilik kendaraan dihimbau untuk segera melakukan pemeriksaan kendaraannya di bengkel resmi Toyota. Aktivitas safety recall pada Raize akan meliputi proses pemeriksaan dan perbaikan yang sangat mudah dilakukan di bengkel resmi tanpa dipungut biaya

sama sekali alias gratis. Seluruh jaringan bengkel Toyota yang saat ini berjumlah 73 bengkel Body & Paint serta 297 bengkel General Repair yang tersebar di seluruh wilayah di Indonesia juga dilibatkan untuk memastikan pelanggan segera melakukan pemeriksaan dan perbaikan. Henry mengatakan Toyota meminta maaf karena telah menimbulkan ketidaknyamanan bagi pemilik Raize. Namun dipastikan TAM bersama seluruh jaringan bengkel Toyota telah siap untuk menanggulangi masalah yang terjadi. Cek unit Tak hanya mengirimkan surat, Toyota juga menginformasikan recall Raize dengan berbagai saluran komunikasi. Bila kendaraan masuk ke dalam program tersebut, maka pelanggan dapat langsung menghubungi bengkel resmi Toyota terdekat atau yang diinginkan, untuk dilakukan pemeriksaan dan perbaikan kendaraan. Selain itu, pelanggan juga bisa menghubungi jaringan outlet resmi Toyota terdekat yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, serta dapat menghubungi Toyota Customer Care (24 jam) di nomor telepon 1-500-315 dan Whatsapp Toyota di 0811-1500315. Konsumen juga bisa mengunjungi situs resmi Toyota di www.toyota.astra.co.id/ssc untuk melakukan pemeriksaan, dengan memasukkan nomor rangka dan selanjutnya akan muncul informasi apakah kendaraannya masuk dalam aktivitas safety recall tersebut. Konsumen juga bisa mengunjungi situs resmi Toyota di www.toyota.astra.co.id/ssc untuk melakukan pemeriksaan, dengan memasukkan nomor rangka dan selanjutnya akan muncul informasi apakah kendaraannya masuk dalam aktivitas safety recall tersebut. Pemeriksaan dan perbaikan Raize diklaim mudah dan gratis. Proses pengerjaan berlangsung sekitar 7,6 jam, tergantung kondisi bengkel pada saat dilakukan pemeriksaan/perbaikan. Untuk prosesnya, pelanggan disarankan melakukan booking service terlebih dahulu, agar bengkel dapat mempersiapkan.