

TANGGUNG JAWAB HUKUM KERUSAKAN RANGKA ESAF PADA SEPEDA MOTOR HONDA

Legal Responsibility for Damage to the Esaf Frame on Honda Motorcycles

Quinet Amanda Tallulisu*, Almusawir, Abdurrifai

Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bosowa

*Corresponding e-mail: quinethamanda@gmail.com

Received: Januari 25, 2025

Accepted: April 01, 2025

Published: April 30, 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha atas kerusakan rangka pada sepeda motor yang telah dijual serta untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa hukum antara pelaku usaha dengan pengguna sepeda motor Honda. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian empiris (*field research*) atau penelitian lapangan yaitu penelitian yang objeknya mengenai fakta sosial, gejala-gejala, peristiwa, dan fenomena yang terjadi di masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertanggungjawaban dari PT Astra Honda Motor yang telah merugikan konsumen atas terjadinya kerusakan pada rangka ESAF melalui dua aspek, yaitu pertanggungjawaban dari pelaku dan metode penyelesaian sengketa yang relevan. Tujuan penelitian ini menganalisis tanggung jawab PT Astra Honda Motor terhadap cacat produk rangka ESAF menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan menganalisis penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PT Astra Honda Motor terkait cacat produk rangka ESAF dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian ini menggunakan *legal research* (normatif).

Kata Kunci: Pertanggungjawaban, Rangka ESAF, Perlindungan Konsumen

Abstract

This study aims to determine the responsibility of business actors for frame damage on motorcycles that have been sold and to determine how to resolve legal defense between business actors and Honda motorcycle users. This study uses empirical research (field research) or field research, namely research whose objects are social facts, symptoms, events, and phenomena that occur in society. The results of the study indicate that this study examines the responsibility of PT Astra Honda Motor which has harmed consumers for damage to the ESAF frame through two aspects, namely the responsibility of the perpetrator and the relevant settlement method. The purpose of this study is to analyze the responsibility of PT Astra Honda Motor for ESAF frame product defects according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and to analyze the settlement between consumers and PT Astra Honda Motor regarding ESAF frame product defects in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This research method uses legal research (normative).

Keywords: Responsibility, ESAF Framework, Consumer Protection



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

A. PENDAHULUAN

Hans Kelsen suatu konsep terkait dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggung jawab hukum (*liability*). Seseorang dikatakan secara hukum bertanggung jawab untuk suatu perbuatan tertentu adalah bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatan yang berlawanan (Jimly Asshiddiqie, 2006). Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum melindungi konsumen. Perlindungan konsumen merupakan sesuatu yang harus dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan dengan semakin berkembangnya transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini. Begitu pesatnya transaksi di era modern ini, dengan berbagai transaksi serba online akan memberikan peluang bagi pelaku usaha untuk berbuat penyimpangan, untuk itu memberikan perhatian terhadap konsumen sudah menjadi kewajiban pemerintah (Munir, 2020). Menurut UUPK Pasal 1 ayat (3), pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. (Kristiyanti, 2022) Pelaku usaha yang dimaksud dalam UUPK adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

Industri kendaraan roda dua telah mengalami perkembangan yang pesat yang didukung oleh teknologi yang signifikan dengan inovasi dalam berbagai aspek seperti performa, keamanan, konektivitas, efisiensi bahan bakar dan kenyamanan termasuk dalam desain rangka sepeda motor. Produsen-produsen sepeda motor pun saat ini berlomba untuk menarik minat pembeli, dimana kualitas produk menjadi salah satu faktor pertimbangan utama (Ndun, 2018). Perkembangan teknologi dalam desain rangka sepeda motor terus berkembang seiring dengan kemajuan dalam rekayasa dan bahan material. Penggunaan bahan material ringan dan kuat seperti aluminium, magnesium, dan paduan logam yang canggih telah menjadi tren dalam desain kerangka sepeda motor. Ini membantu mengurangi berat sepeda motor sambil tetap mempertahankan kekuatan struktural. Proses pengelasan yang canggih, termasuk pengelasan laser dan teknologi pengelasan robotik, digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kekuatan pengikatan pada bagian-bagian kerangka. Kerangka sepeda motor juga semakin diperhatikan dari segi ergonomi untuk meningkatkan kenyamanan pengendara. Ini mencakup penyesuaian bentuk rangka dan posisi berkendara agar sesuai dengan postur tubuh pengendara. Merek sepeda motor Honda telah mendapatkan tempat istimewa di hati masyarakat sebagai rekan setia dalam perjalanan. PT Astra Honda Motor (AHM) yakni pelopor dalam industri sepeda motor di Indonesia serta telah berkembang pesat sejak didirikan pada tahun 1971. Mereka telah memainkan peran penting dalam mengenalkan sepeda motor ekonomis dengan mesin tangguh dan efisiensi bahan bakar tinggi. Produk-produk berkualitas unggul yang dirancang oleh para ahli terampil juga memberikan kepuasan kepada pelanggan. PT Astra Honda Motor (AHM) telah diakui

sebagai perusahaan sepeda motor terbaik dalam memenuhi kepuasan konsumen di Indonesia, yang dibuktikan dengan penerimaan Indonesian *Customer Satisfaction Award* (ICSA) 2015. Penghargaan ini menegaskan tingginya tingkat kepercayaan konsumen kepada layanan serta produk Honda di seluruh penjuru Indonesia (Luhukay, 2015).

Beredarnya beberapa produk kendaraan bermotor dengan berbagai tipe, desain dan merek memberikan banyak pilihan kepada masyarakat untuk membeli kendaraan yang sesuai dengan kemampuan daya beli. Namun demikian, terdapat juga kendaraan bermotor yang diproduksi mengalami kerusakan rangka setelah digunakan dalam beberapa tahun misalnya desain kerangka kendaraan roda dua yang dikembangkan oleh PT. Astra Honda Motor Indonesia yang merupakan rangka *Enhanced Smart Architecture Frame* (ESAF) yang dibuat dengan raw material berupa high tensile plate (Plat baja berkekuatan tinggi) kemudian diproses menggunakan pelapisan coating dengan metode CED (*Cathodic Electro Deposition*) secara dipping yang artinya pelapisan objek yang permukaannya konduktif terhadap listrik menggunakan cat bermuatan positif. Rangka ESAF termasuk juga desain yang tidak memiliki bagian kritis atau *fatigue* dengan *stress load* yang tinggi agar meminimalisir kerusakan material akibat adanya beban stress yang tinggi serta ditambah dengan tegangan yang jauh di bawah kekuatan tarik dari material (Tim Medcom.id, 2023).

Desain rangka ESAF merupakan rangka pembaharuan sepeda motor Honda yang menghubungkan bagian depan motor dengan tempat duduk pengendara. Rangka ESAF pada awalnya dinilai akan memberikan bobot yang lebih kuat, ringan, lincah, serta mudah dikendarai. Pembuatannya menggunakan metode press dan *laser welding* sehingga lebih rigid dan minim sambungan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kestabilan handling dan lebih ringan. Kelebihan lain dari rangka ini adalah mampu menciptakan ruang yang efisien. Sehingga membuat motor dengan rangka ESAF mampu memiliki kapasitas bagasi dan tangki bensin menjadi lebih besar (Superyou Tim, 2023).

Selain itu, penggunaan kerangka ESAF dalam produksi kendaraan roda dua oleh PT. Astra Honda Motor diberikan garansi oleh perusahaan selama 5 tahun tanpa batas jarak tempuh (kilometer). (Tim PT.AHM, 2023) Namun demikian, dalam produk kendaraan bermotor tersebut terjadi kasus dimana rangka ESAF itu mengalami kerusakan setelah digunakan oleh konsumen. Kasus tersebut menimbulkan silang pendapat terkait dengan pertanggungjawaban produsen dalam hal PT. Astra Honda Motor untuk bertanggung jawab. Pertanggungjawaban menurut Andi Hamzah merupakan suatu keharusan bagi suatu pihak dalam melaksanakan sesuatu yang wajib dilakukan olehnya. (Andi Hamzah, 2005) Sedangkan menurut KBBI tanggung jawab diartikan sebagai seseorang dalam posisi keseharusan memikul pembebanan atas segala sesuatunya, (boleh diperkarakan, dituntut, digugat, dan sebagainya).

Berkaitan dengan tanggung jawab produsen dalam kerusakan produksi barang yang diperdagangkan, sebagaimana pula tertera pada Pasal 1491 KUHP Perdata tentang penanggungan yang

menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli adalah untuk menjamin dua hal yaitu pertama, penguasaan barang yang dijual itu secara aman dan tentram; kedua, tidak ada cacat pada barang tersebut, atau yang sedemikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk membatalkan pembelian. Ketentuan tersebut lebih lanjut dibahas dalam pasal 1504 yaitu penjual diwajibkan menanggung terhadap cacat tersembunyi pada benda yang dijual, yang membuat benda itu tak sanggup untuk pemakaian yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian itu, sehingga seandainya si pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membeli bendanya, atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha atas kerusakan rangka pada sepeda motor yang telah dijual serta untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa hukum antara pelaku usaha dengan pengguna sepeda motor Honda.

B. METODE PENELITIAN

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di bengkel resmi Honda Motor Kota Makassar. Tipe penelitian yang digunakan yaitu penelitian empiris (*field research*), dengan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan dan wawancara, dengan metode analisis data menggunakan metode deskriptif/kualitatif. Adapun cara yang digunakan untuk pengumpulan data meliputi wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber yaitu: perwakilan pihak terkait PT. Astra Honda Motor pada Dealer Honda Motor di kota Makassar. Serta mengumpulkan data berupa foto dokumentasi saat proses wawancara.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tanggungjawab PT. Astra Honda Motor atas Kerusakan Rangka ESAF Pada Sepeda Motor Yang Telah Dijual

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

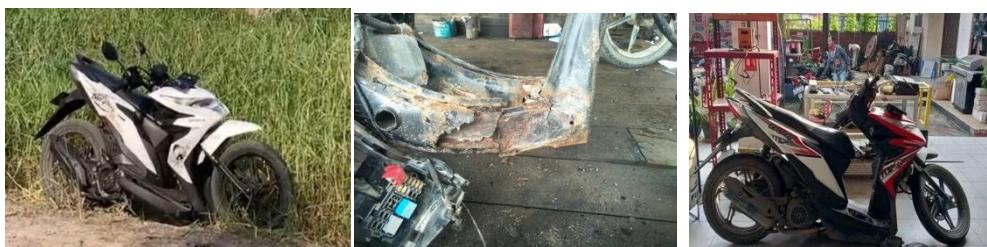


Gambar 1. Rangka ESAF

Sumber: <https://global.honda/en/newsroom/news/2019/2190621eng.html> (Diakses pada 09 September 2024)

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

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



Gambar 2. Rangka ESAF Patah

Sumber: <https://www.otosia.com/photo/read/5376571/10-potret-motor-honda-pakai-rangka-ESAF-patah-seperi-ada-fitur-lipatnya?page=1>
(Diakses pada 9 September 2024)

Insiden viral yang terkait dengan kerusakan dan karat pada rangka ESAF Sepeda Motor Honda telah menjadi perhatian luas dari Masyarakat Indonesia. Khususnya, motor skutik Honda telah mendapat sorotan tajam setelah sejumlah warganet berbagi keluhan seputar patahnya dan terjadinya karat pada rangka motornya. Menurut Metts (1994), kegagalan merek didefinisikan sebagai kesalahan ekspektasi terhadap kinerja merek yang tersirat atau diungkapkan, yakni hal yang tidak dapat dihindari serta umum. Tidak mengherankan, kegagalan-kegagalan ini memainkan peran sentral dalam mengubah harapan konsumen tentang merek dan penilaian berikutnya terhadap merek tersebut (Aaker, 2004). Kejadian

rangka patah milik honda tersebut membuat diskusi intens mengenai kualitas dan keandalan dari teknologi inovatif ini dalam berbagai lingkup komunitas penggemar sepeda motor dan publik pada umumnya.

Akibat beredarnya rangka ESAF tersebut, pengguna motor Honda khawatir terhadap kekuatan rangka. Beberapa konsumen merasa khawatir akan kekuatan dan keamanan jangka panjang rangka ESAF, terutama jika motor digunakan untuk perjalanan jauh atau membawa beban berat. Mereka takut jika kerusakan rangka bisa menyebabkan kecelakaan atau masalah keselamatan di jalan. Dalam hal ini perlu adanya pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap produk yang diperjual belikan.

Kerusakan rangka ESAF pada sepeda motor bersinggungan dengan peraturan terkait perlindungan konsumen (UUPK). Jika mengkaji pada Pasal 4 UUPK ayat (1) terkait hak konsumen, menyatakan bahwa konsumen mendapatkan hak kenyamanan, keamanan, juga keselamatan ketika menggunakan produk. Kerusakan rangka pada sepeda motor akibat karat menunjukkan bahwa tidak diterimanya hak-hak tersebut saat menggunakan produk. Selanjutnya pada ayat (2) hak menjelaskan mengenai hak konsumen agar menerima barang sesuai dengan nilai yang dibeli dan keadaan yang dijaminkan. Sepeda motor termasuk barang yang tidak murah sehingga kualitasnya harus sesuai dengan harganya.

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

a. Garansi Produk

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

b. Layanan Purna Jual

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

c. Investigasi dan Penarikan Produk *Recall*

- 1) Investigasi Kerusakan: Jika ada laporan massal tentang kerusakan rangka ESAF yang tidak biasa atau berpotensi membahayakan keselamatan konsumen, PT. AHM bertanggung jawab untuk melakukan investigasi internal. Mereka harus menilai apakah masalah tersebut adalah akibat cacat produksi atau faktor lain.
- 2) *Recall* Produk: Jika ditemukan adanya cacat produksi yang signifikan pada rangka ESAF, PT. AHM memiliki tanggung jawab untuk melakukan penarikan produk (*recall*) dan memperbaiki atau mengganti rangka yang rusak secara gratis bagi konsumen yang terdampak.

d. Tanggung Jawab Hukum

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

Dalam hal ini, tanggung jawab PT. AHM bergantung pada penyebab kerusakan, waktu terjadinya (dalam atau di luar masa garansi), serta apakah ada faktor kesalahan produksi atau penggunaan yang tidak wajar dari konsumen.

Dalam hukum perdata kecacatan produk diatur sebagai barang yang tidak dapat digunakan sesuai tujuannya, ataupun mengurangi pemakaianya yang mengakibatkan konsumen tidak ingin membelinya ketika mengetahuinya. Dasar hukum ini sudah cukup untuk mengatakan bahwa sepeda motor Honda dengan rangka ESAF dapat dikatakan cacat di mana banyak masyarakat yang menyesal membeli seperti yang tertuang pada petisi online. Terkait barang yang cacat diatur dalam KUHPer pada Pasal 2504. Terkait kecacatan rangka ESAF dalam KUHPer, konsumen dapat mengembalikan barang dan meminta kembali biaya pembelian. Selain itu apabila ada kerugian terkait kecelakaan saat pemakaian produk, penjual dalam hal ini PT. AHM wajib mengganti rugi segala kerugian yang tercipta akibat adanya kecacatan produk. Selain itu, penjual dapat melakukan perbaikan pada produk yang mengalami kecacatan.

2. Penyelesaian Sengketa Hukum Antara PT. Astra Honda Motor Dengan Pengguna Sepeda Motor Honda

Produk sepeda motor yang menggunakan ESAF dinilai Honda berguna untuk memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengendara dan penumpang. Hal ini berbanding terbalik dengan pendapat konsumen pada sosial media yang merasa cemas akan eksistensi karat pada rangka motor barunya. Dalam hal ini, konsumen memiliki posisi apabila merasa dirugikan oleh pelaku usaha akibat suatu produk, yaitu memiliki hak untuk didengar keluhannya, mendapatkan advokasi atas keluhannya, dan mendapatkan kompensasi atas keluhannya sebagaimana ketentuan dalam Pasal 4 UUPK ayat (4) dan (5) (Tampubolon, 2016). Berkaitan dengan kasus ini, konsumen dapat melakukan upaya untuk mengemukakan keluhannya atas produk kepada pelaku usaha yaitu pihak Honda atas kecacatan pada rangka ESAF. Kemudian konsumen berhak mendapatkan advokasi untuk penyelesaian permasalahan dan juga dapat meminta kompensasi yang sesuai.

PT. AHM merespon isu keamanan rangka ESAF dengan melakukan proses investigasi yang komprehensif. Dengan melibatkan pihak terkait seperti Kementerian Perhubungan (Kemenhub) dan Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT), perusahaan menunjukkan transparansi dan keterlibatan yang tinggi dalam menangani isu tersebut. Hasil penelitian dan validasi struktur rangka ESAF menegaskan kualitas dan keamanan produk, memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa langkah-langkah perbaikan dilakukan berdasarkan fakta dan data yang akurat.

Konsumen dapat mengupayakan secara hukum pada kasus kerusakan rangka yaitu dengan mengajukan pengaduan kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (PBPKN), ketika memang tidak ada tindaklanjut dari pihak Honda. Lebih lanjutnya konsumen bisa melakukan gugatan kepada PT. Astra Honda Motor melalui litigasi maupun non-litigasi. Dalam melakukan gugatan non-peradilan, pelaksanaanya dilakukan pada lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dengan mengajukan gugatan sederhana (*small claim*) yaitu dengan melaporkan secara tertulis dan membawa barang bukti berupa produk yang cacat, serta struk pembelian. Penyelesaian sengketa di luar peradilan dalam kasus perlindungan konsumen akan dilakukan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan jika salah Jurnal Interpretasi Hukum satu pihak tidak merasa puas dengan hasil putusannya dapat melanjutkan melalui peradilan yaitu Pengadilan Negeri.

Dengan demikian, berdasarkan penjelasan diatas konsumen sepeda motor Honda yang menggunakan rangka ESAF secara hukum terlindungi yaitu pada UUPK bagian hak dan kewajiban konsumen, di mana konsumen berhak menerima keamanan dan kenyamanan dalam penggunaan produk saat ini dilanggar oleh pihak honda. Selanjutnya pada KUHPer Pasal 1504 – Pasal 1512 konsumen yang menerima barang cacat tersembunyi jika terjadi kecelakaan akan dilindungi hak-haknya pada Pasal-Pasal tersebut, sehingga konsumen dapat meminta ganti rugi apabila terjadi kecelakaan saat penggunaan

produk. Pada implementasi regulasi diatas pemerintah telah melakukan pemanggilan dan masih menyelidiki kasus ini, maka dapat dikatakan perlindungan hukum dari pihak yang berwenang belum mencapai klimaks.

Berikut ini adalah langkah-langkah umum yang biasanya ditempuh untuk menyelesaikan sengketa hukum antara PT. AHM dan pengguna motor Honda:

a. Penyelesaian Melalui Layanan Konsumen (Internal)

- 1) Layanan Purna Jual: Sebagai langkah awal, konsumen biasanya dianjurkan untuk mengajukan keluhan melalui layanan pelanggan resmi PT. AHM atau dealer Honda. PT. AHM memiliki tim layanan pelanggan yang bertugas menangani keluhan dan masalah yang dihadapi konsumen terkait produk mereka.
- 2) Negosiasi: Dalam banyak kasus, sengketa bisa diselesaikan secara damai melalui proses negosiasi langsung antara konsumen dan PT. AHM. Negosiasi ini melibatkan solusi seperti perbaikan, penggantian suku cadang, atau bahkan penggantian unit motor jika ada cacat produksi yang signifikan.
- 3) Prosedur Garansi: Jika masalah yang dihadapi konsumen masih dalam cakupan garansi, AHM akan memperbaiki atau mengganti produk sesuai dengan syarat dan ketentuan garansi yang berlaku.

b. Mediasi dengan Lembaga Perlindungan Konsumen

- 1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK): Jika penyelesaian melalui jalur internal tidak berhasil, konsumen dapat mengajukan keluhan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga ini memiliki fungsi untuk memediasi atau menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha tanpa harus masuk ke pengadilan.
- 2) Mediasi atau Arbitrase: BPSK akan menawarkan dua opsi kepada konsumen dan PT. AHM, yakni mediasi atau arbitrase. Melalui mediasi, kedua belah pihak akan mencoba mencapai kesepakatan damai. Sedangkan arbitrase memberikan keputusan yang mengikat berdasarkan bukti dan argumen dari kedua pihak.

c. Pengadilan Negeri

- 1) Pengajuan Gugatan Hukum: Jika mediasi atau negosiasi tidak mencapai kesepakatan yang memuaskan, konsumen memiliki hak untuk membawa sengketa ke Pengadilan Negeri. Dalam hal ini, konsumen dapat mengajukan gugatan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau hukum kontrak.
- 2) Tuntutan Ganti Rugi: Konsumen dapat menuntut ganti rugi atas kerusakan yang dialami, termasuk biaya perbaikan, kehilangan penggunaan kendaraan, atau kerugian lain yang relevan.

- 3) Proses Pembuktian: Kedua belah pihak harus memberikan bukti terkait, termasuk dokumen garansi, bukti pembelian, dan hasil pemeriksaan teknis terkait kerusakan.
- d. Kompensasi dan Ganti Rugi
 - 1) Jenis Kompensasi: Jika sengketa hukum berujung pada keputusan yang memenangkan konsumen, PT. AHM dapat diwajibkan untuk memberikan kompensasi berupa:
 - a) Perbaikan atau Penggantian Unit: Jika ditemukan cacat pada produk, perusahaan bisa diwajibkan untuk memperbaiki atau mengganti unit motor yang bermasalah.
 - b) Pengembalian Uang (*Refund*): Dalam beberapa kasus, konsumen berhak mendapatkan pengembalian dana jika motor yang dibeli tidak dapat diperbaiki sesuai standar yang dijanjikan.
 - c) Ganti Rugi Materiil dan Imateriil: Pengadilan juga bisa memerintahkan perusahaan untuk memberikan ganti rugi materiil (biaya perbaikan, kehilangan pendapatan) dan imateriil (penderitaan emosional atau ketidaknyamanan).
- e. *Recall* Produk
 - 1) Penarikan Produk (*Recall*): Jika ditemukan adanya cacat produksi yang meluas, PT. AHM dapat melakukan *recall* produk secara massal untuk memperbaiki atau mengganti komponen yang bermasalah. *Recall* ini merupakan tanggung jawab hukum perusahaan untuk menjaga keselamatan konsumen dan memenuhi standar keselamatan produk.

Penyelesaian sengketa hukum antara PT. Astra Honda Motor dan konsumen biasanya dimulai dari upaya penyelesaian internal, seperti layanan konsumen dan negosiasi. Jika gagal, mediasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan menjadi opsi terakhir. Dalam beberapa kasus, perusahaan mungkin juga diwajibkan melakukan *recall* atau memberikan kompensasi jika ada cacat produksi.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pertanggungjawaban PT Astra Honda Motor (AHM) terkait kerusakan rangka ESAF (*enhanced Smart Architecture Frame*) dapat dilihat dari beberapa aspek penting, yang mencakup tanggung jawab hukum di mana PT. AHM terikat oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Layanan purna jual di mana PT. AHM juga bertanggung jawab menyediakan layanan purna jual yang memadai melalui bengkel resmi. Konsumen yang mengalami masalah karat atau keropos pada rangka ESAF dapat membawa motornya untuk diperiksa dan diperbaiki di bengkel resmi. Kepedulian perusahaan terhadap keluhan konsumen juga merupakan salah satu bentuk tanggung jawab PT. AHM di mana PT. AHM wajib melakukan investigasi menyeluruh atas laporan kerusakan rangka ESAF, terutama jika masalah tersebut terindikasi terjadi secara

massal atau berdampak pada keselamatan konsumen. Investigasi ini bertujuan untuk menentukan apakah kerusakan tersebut merupakan cacat produksi atau akibat dari faktor eksternal. Langkah awal penyelesaian sengketa hukum PT. Astra Honda Motor dengan pengguna sepeda motor honda yang ditawarkan oleh PT. AHM yaitu penyelesaian sengketa biasanya dilakukan melalui layanan purna jual dan layanan pelanggan resmi AHM. Perusahaan menyediakan jalur negosiasi langsung untuk menyelesaikan masalah, seperti kerusakan pada motor, melalui perbaikan atau penggantian berdasarkan garansi yang berlaku. Jika penyelesaian melalui jalur internal tidak memuaskan konsumen, mereka dapat mengajukan keluhan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mediasi atau arbitrase oleh BPSK memberikan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau mediasi biasanya menghasilkan bentuk kompensasi seperti perbaikan, penggantian produk, pengembalian dana, atau ganti rugi atas kerugian materiil dan imateriil yang dialami konsumen

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Hamzah. (2005). Kamus Hukum. Ghalia Indonesia.
- Diswayid, T. (2023). Mengenal Rangka ESAF yang Disebut Mudah Kropos Hinggah Patah. Diswayid.
- F. Johanis. (2023). Tinjauan Hukum Tentang Hak dan Kewajiban Penjual dan Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut KUH-Perdata. Vol.XII/No.
- Husni Syawali, N. S. I. (2000). Hukum Perlindungan Konsumen. CV Manndar Maju.
- Hardjasoemantri K. (n.d.). Hukum Tata Lingkungan. In Gajah Mada University Press.
- Jimly Asshiddiqie, A. S. (2006). Teori Hans Kelsen Tentang Hukum.
- Khoidin M. (2020). Tanggung Gugat Dalam Hukum Perdata. LaksBang Justitia.
- Kristiyanti, C. T. (2022). Hukum Perlindungan Konsumen. Sinar Grafika.
- Munir, U. (2020). Hukum Perlindungan Konsumen. Genta Publishing.
- Ndun, J. (2018). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Suku Cabang Sepeda Motor Honda. Interpretasi Hukum, 3.
- Superyou Tim. (2023). Mengenal Rangka Motor Honda ESAF. Super You. <https://superyou.co.id/blog/berita/mengenal-rangka-motor-honda-ESAF/>
- Tim Medcom.id. (2023). Ini Hasil Penelitian KNKT Soal Rangka ESAF. Medcom.Id.
- Utomo A. (2019). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Produk Cacat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Lex Privatum, Vol. 7 No., 31–39.