

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sepeda motor merupakan sarana transportasi yang cukup efisien dan efektif dalam mendukung kegiatan masyarakat dewasa ini, mengingat luas jalan yang ada cenderung tetap, di sana-sini terjadi kemacetan, padahal semua orang menginginkan perjalanan yang singkat untuk sampai ke tujuan. Pembelian sepeda motor merupakan alternatif yang banyak di pilih sesuai dengan kondisi perekonomian nasional yang cenderung lemah, sehingga konsumen mengalami pergeseran, keinginan konsumen membeli mobil beralih untuk membeli sepeda motor. PT. Indomobil Suzuki Internasional selaku ATPM (agen tunggal pemegang merek) menunjuk PT.Kharisma Mataram Jaya Gemilang selaku distributor sepeda motor Suzuki, untuk wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Agen tunggal menurut LPPM (1994:2) adalah, “penyalur yang menyelenggarakan distribusi dan penjualan bagi pembikin barang; biasanya sebagai penyalur satu-satunya untuk daerah tertentu (*sole agent*).”

Merek sepeda motor yang ada di Indonesia bermacam-macam, secara garis besar digolongkan menjadi lima golongan: Honda, Yamaha, Suzuki, Kawazaki, dan Mochin (Motor-motor China dan Korea). Sepeda motor Suzuki yang pada saat ini menduduki peringkat ketiga di Daerah Istimewa Yogyakarta dalam hal penjualan sepeda motor, namun masih saling berebut

posisi dengan Yamaha di peringkat ke dua. PT. Kharisma Mataram Jaya Gemilang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang distribusi sepeda motor roda dua dengan merek Suzuki.

Data Penjualan sepeda motor secara total di Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2006 secara keseluruhan pada bulan: Januari 5390 unit, Pebruari 5664 unit, Maret 5762 unit, April 5077 unit, Mei 5050 unit, Juni 4604 unit, Juli 5170 unit (Samsat Polda DIY, 2006). Data penjualan sepeda motor Suzuki yang dilakukan oleh *Main Dealer* PT. Kharisma Mataram Jaya Gemilang (U.D Medan Jaya Group) pada tahun 2006 per bulan adalah sebagai berikut: Januari 926 unit, Pebruari 853 unit, Maret 1028 unit, April 843 unit, Mei 638 unit, Juni 618 unit, Juli 814 unit, Agustus 861 unit, September 980, Oktober 976, Nopember 849, Desember 1093 (Administrasi Marketing, MJM: 2006). Terjadi penurunan penjualan sepeda motor akibat daya beli yang menurun, yang di awali kelesuan pasar penjualan mobil.

Sepeda motor seperti halnya produk-produk lain, terutama produk yang berupa elektronik, selalu dilengkapi dengan buku petunjuk atau pedoman untuk penggunaan, yang gunanya untuk memberi langkah-langkah dalam menggunakan produk, selain itu memuat kewajiban-kewajiban konsumen dalam melakukan perawatan agar jika terjadi kerusakan yang diakibatkan oleh cacat produksi yang bukan merupakan kelalaian konsumen, tetapi merupan kelalaian distributor ataupun produsen, dapat diajukan pelaksanaan garansi. Garansi diberikan kepada setiap produk dengan maksud agar konsumen tertarik melakukan pembelian atas suatu produk dan akhirnya mau membeli

produk tersebut karena memiliki keyakinan bahwa produk tersebut ada garansinya, dan jika rusak tentu akan dapat mengajukan pelaksanaan garansi. Garansi merupakan bentuk perlindungan konsumen yang sangat bermanfaat bagi konsumen maupun penjual, karena bentuk perlindungan/tanggung jawab yang maksimal kepada konsumen akan menambah keyakinan konsumen terhadap suatu produk.

Konsumen sering tidak mengetahui kewajiban-kewajibannya yang diatur dalam buku petunjuk pedoman pemakaian dan perawatan sepeda motor. Kelalaian konsumen dalam memenuhi kewajiban-kewajibannya sesuai buku pedoman pemakaian dan perawatan sepeda motor, mengakibatkan jika terjadi cacat tersembunyi maka konsumen tidak dapat menuntut pemenuhan hak, yaitu garansi sepeda motor.

Tanggung jawab distributor dan/atau produsen merupakan bentuk pemenuhan hak-hak konsumen yang telah memenuhi kewajiban-kewajiban sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh produsen, yang tertera dalam buku "Buku Service dan Jaringan Beres Suzuki" sepeda motor.

Masalah yang sering timbul adalah konsumen tidak membaca buku pedoman yang telah diberikan, walaupun oleh *sales* dan atau pengirim sepeda motor selalu diingatkan ketika menyerahkan sepeda motor, bahwa buku tersebut harus dibaca serta di laksanakan. Konsumen banyak pula yang membaca, tetapi kurang memahami petunjuk-petunjuk yang ada di buku, ataupun sengaja melanggar petunjuk-petunjuk yang dituliskan namun tidak memperkirakan resiko yang akan ditanggung.

Transaksi jual beli yang terjadi antara konsumen dan distributor/produsen, menimbulkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban. Prakteknya seringkali produsen tidak memenuhi kewajiban-kewajiban sebagai penjual dan sebaliknya di sisi konsumen seringkali tidak memenuhi kewajiban-kewajibannya. Penulis memberi contoh atas problematik yang timbul di lapangan misal: Konsumen melakukan komplain terhadap perusahaan, karena merasa motor baru yang ia beli masih dalam batas waktu garansi yaitu 3 (tiga) tahun tetapi sudah mengalami kerusakan, yaitu kanvas rem tidak dapat berfungsi dengan baik (*pakem*: bahasa Jawa) dan *muffler* (knalpot: bahasa jawa) mengeluarkan asap karena ring pistonnya aus (*ring seker*: bahasa jawa). Keluhan konsumen ini ditangani oleh *warranty & claim mechanic*, umumnya konsumen kurang teliti membaca buku “*Buku Service dan Jaringan Beres Suzuki*”. Dalam buku petunjuk telah diatur mengenai hak dan kewajiban konsumen, yaitu suku cadang apa saja yang mendapat garansi dan berapa lama tenggang masa/waktu garansi. Perusahaan melaksanakan garansi dengan melakukan penggantian suku cadang yaitu ring piston, karena masa/waktu garansi mesin 3 (tiga) tahun dan masa garansi *body part* (di luar mesin) adalah 1 (satu) tahun dari tanggal pembelian dan dengan syarat melakukan perawatan teratur di bengkel resmi Suzuki, namun dalam kasus ini kanvas kopling yang *aus* (habis dipakai) tidak dapat diganti dengan asumsi di luar garansi sebab merupakan suku cadang yang dapat habis dipakai.

Distributor memiliki kewajiban agar sepeda motor yang dijualnya setelah diserahkan dapat menimbulkan rasa aman, nyaman, tenteram, dan

sesuai fungsinya saat digunakan, dan konsumen harus juga memenuhi kewajibannya yaitu melakukan perawatan berkala pada sepeda motor karena perawatan dan pemakaian yang tidak sesuai dalam buku “Pedoman Pemakaian dan Perawatan” akan menimbulkan kerusakan terhadap sepeda motor dan jika ini terjadi, maka kerusakan yang timbul tidak dapat dilaksanakan garansinya, karena garansi hanya diberlakukan jika kerusakan yang timbul dikarenakan kesalahan-kesalahan perakitan atau material, hanya merupakan penggantian suku cadang/*spare parts*.

Produsen/distributor dalam menerima proses pengajuan garansi, selalu berpegang tahapan-tahapan dan syarat-syarat yang tertera di buku pedoman sudah dipenuhi oleh konsumen. Beberapa kejadian terjadi pengecualian, baik yang dilakukan distributor dan/atau produsen guna memberikan pelayanan kepada konsumen, sekalipun ini ditempuh tetap saja ada konsumen yang merasa hak-haknya tidak dipenuhi, sehingga memberitakan di surat kabar-surat kabar. Setelah distributor menerima pengajuan garansi dari konsumen penulis sesekali masih menjumpai beberapa keluhan konsumen bahwa pelaksanaan garansi dirasa terlalu lama. Beberapa kali juga terjadi keluhan konsumen dikarenakan akan membeli suku cadang namun distributor kehabisan persediaan atau justru suku cadang tersebut sudah tidak diproduksi, umumnya terjadi pada suku cadang *stripping/sticker* sepeda motor.

Dalam melakukan pelaksanaan garansi selalu diperlukan wawancara dengan interpretasi, karena tidak semua kerusakan dapat diketahui penyebabnya, proses produksi maupun distribusi, kelalaian dalam perawatan

maupun pemakaian, untuk menghindari polemik, maka ditempatkan dua orang mekanik khusus yang melayani proses pelaksanaan garansi.

Transaksi jual beli sepeda motor baik lunas maupun kredit secara otomatis mengakibatkan perikatan, dan setelah jual beli selesai juga bukan berarti perikatan tersebut selesai, karena masih ada masa garansi produk, dalam hal ini tiga tahun untuk mesin dan satu tahun di luar mesin. Konsumen yang telah memenuhi kewajiban-kewajibannya dapat mengajukan pelaksanaan garansi atas kerusakan sepeda motor yang diakibatkan cacat produksi terutama karena cacat tersembunyi. Permintaan pelaksanaan garansi konsumen yang tidak dipenuhi dengan melaksanakan tanggung jawab berupa pelaksanaan garansi dapat diajukan gugatan oleh konsumen. Ketidaktelitian konsumen dalam memahami buku “Buku Service dan Jaringan Beres Suzuki” dan membuat konsumen rancu memahami hak dan kewajibannya, jika ditemukan cacat produksi pada suku cadang ataupun keausan suku cadang sepeda motor.

Garansi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia terbitan Gramedia Press, dipersamakan dengan kata jaminan, pertanggungan, dan jika mengacu pada kamus bahasa Inggris, kata *guarantee* dipersamakan dengan arti garansi atau jaminan. Mengacu pada persamaan kata dalam kedua kamus tersebut, maka penulis menyimpulkan kata garansi dipersamakan dengan penanggungan. Penanggungan sesuai dengan ketentuan pada Pasal 1474 *Burgelijk Wetboek/KUH Perdata*, “Ia mempunyai dua kewajiban utama, yaitu menyerahkan barangnya dan menanggungnya” dalam hal ini ia adalah penjual. Pasal 1491 *Burgelijk Wetboek/KUH Perdata* menentukan yang dimaksud

penanggung adalah kewajiban si penjual terhadap si pembeli, yaitu untuk menjamin dua hal, yaitu pertama penguasaan benda yang dijual secara aman dan tenteram; kedua terhadap adanya cacad-cacad barang tersebut yang tersembunyi, atau yang sedemikian rupa hingga menerbitkan alasan untuk pembatalan pembeliannya.

Pemerintah melindungi secara *balance*, hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen maupun pelaku usaha, ini tercermin dalam penjelasan umum mengenai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang menentukan bahwa:

“Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas”

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memuat aturan-aturan mengenai perlindungan konsumen, yang kala itu disusun karena perlindungan bagi konsumen dirasa belum memadai. Bagi konsumen mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, diwajibkan untuk membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan (Widjaja, Yani, 2003:30).

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apa saja yang menjadi tanggung jawab distributor dalam pelaksanaan garansi ?

2. Bagaimana langkah-langkah penyelesaian yang dapat ditempuh konsumen jika terjadi konflik dengan distributor dalam pengajuan pelaksanaan garansi ?

### C. Batasan Masalah

1. Tanggung jawab, menurut Teeuw.A dalam Kamus Hukum Indonesia Belanda adalah *verantwoordelijkheid*, yaitu pertanggung jawaban, keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Tanggung jawab dalam penelitian ini dibatasi tanggung jawab secara perdata. Sesuai ketentuan Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen, yaitu yang dimaksud kata bertanggungjawab adalah tanggung jawab pelaku usaha, “pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.
2. Distributor adalah jaringan-jaringan yang melaksanakan fungsi pendistribusian dan pemasaran barang dan/atau jasa kepada masyarakat luas selaku pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa (Widjaja, Yani, 2003:5). Penelitian ini dilakukan di distributor Suzuki wilayah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, yang bernama PT. Kharisma Mataram Jaya Gemilang, atau yang lebih di kenal masyarakat dengan nama UD. Medan Jaya Motor. Distributor dalam hal ini berarti pelaku usaha, dan berbeda dengan agen.



3. Pelaksanaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses dan cara melaksanakan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, t.t.h.:473), sedangkan definisi yang senada berdasar Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005:281, “proses, cara, perbuatan melaksanakan (rancangan, keputusan, dan sebagainya).
4. Garansi, menurut Termorshuizen dalam Kamus Hukum Belanda Indonesia adalah *garantie* yang dipersamakan dengan jaminan, garansi. Dalam penelitian ini yang adalah jaminan yang diberikan PT. Indomobil Suzuki Internasional, atas pembelian sepeda motor baru, berdasar buku Pedoman Pemakaian dan Perawatan, yaitu selama masa berlakunya jaminan ini, distributor memberi jaminan atas penggantian hanya pada kerusakan bagian-bagian yang disebabkan oleh kesalahan perakitan atau material, bukan jaminan atas penggantian untuk satu unit sepeda motor secara utuh, atau penggantian hanya pada bagian/suku cadang yang rusak saja. Dalam Pasal 26 UUPK dinyatakan persamaan antara jaminan dengan garansi dengan ketentuan, “Pelaku usaha yang memperdagangkan wajib memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan”. Berdasar Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 547/MPP/Kep/7/2002 tentang Pedoman Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) Dan Kartu Jaminan/Garansi Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Teknologi Informasi Dan Elektronika, pada Pasal 2 disebutkan kata jaminan atau garansi, sehingga

ditarik kesimpulan bahwa jaminan dalam hal ini dipersamakan dengan garansi.

5. Jual beli dalam penelitian ini yang dimaksudkan adalah jual beli sebagai persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan (Subekti, 1992:305)
6. Motor dalam penelitian ini adalah mesin yang menjadi tenaga penggerak (Kamus Besar Bahasa Indonesia, terbaru, t.t.h.:538)
7. Sepeda motor dalam penelitian ini adalah sepeda yang dilengkapi mesin motor (Kamus Besar Bahasa Indonesia, terbaru, t.t.h.:699) dengan merek Suzuki.

Dengan demikian yang dimaksud dengan tanggung jawab distributor atas pelaksanaan garansi dalam jual beli sepeda motor Suzuki adalah tanggung jawab distributor untuk melaksanakan garansi, lebih khususnya apa saja dan bagaimana pelaksanaan garansi, setelah terjadinya proses jual beli yaitu penyerahan sepeda motor Suzuki kepada konsumen.

#### **D. Keaslian Penelitian**

Sejauh pengetahuan peneliti, belum ada peneliti lain yang meneliti tentang tanggungjawab distributor atas pelaksanaan garansi pada jual beli sepeda motor merek Suzuki, serta langkah-langkah yang dapat ditempuh konsumen jika terjadi konflik dalam pemenuhan garansi, secara lebih khusus lagi yang terjadi di PT. Kharisma Mataram Jaya Gemilang selaku distributor Suzuki wilayah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **E. Manfaat Yang Diharapkan**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pembahasan-pembahasan dalam problematika hukum dewasa ini, karena tanggung jawab atas pelaksanaan garansi memerlukan interpretasi suku cadang yang termasuk di garansi dan suku cadang yang tidak termasuk di garansi, sehingga ada persamaan persepsi di antara distributor dan konsumen. Untuk menjaga “*brand image*” sebuah produk tidak hanya berkaitan dalam kualitas pemasaran, atau harga jual, melainkan juga kualitas produk, yang di dalamnya terkandung konsekuensi pemenuhan garansi/jaminan. Bagi konsumen maupun pengusaha dapat pula menjadikan hasil penelitian sebagai sarana untuk memahami hak dan kewajiban kedua belah pihak.
2. Bagi ilmu pengetahuan hukum, penelitian ini dapat memberikan penjelasan mengenai pelaksanaan Pasal 1474 BW/KUH Perdata, tentang penyerahan barang dan penanggungan sebagai kewajiban utama penjual, Pasal 1491 tentang penguasaan benda yang dijual secara aman dan tenteram, serta adanya cacat-cacat barang yang tersembunyi. Penelitian ini berguna pula untuk memahami Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen agar benar-benar dapat melindungi konsumen maupun pihak produsen dan/atau distributor secara seimbang.

### **F. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan mengevaluasi apa saja yang menjadi tanggung jawab distributor dalam pelaksanaan garansi

2. Untuk mengetahui dan mengevaluasi, langkah-langkah penyelesaian yang dapat dilakukan jika terjadi persengketaan atas pelaksanaan garansi dalam jual beli sepeda motor Suzuki.

