



SKRIPSI

Judul:

Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha PT
Astra Honda Motor Terhadap Dugaan Pelanggaran
Hak Konsumen Pasal 4 Undang-undang Perlindungan
Konsumen

Disusun oleh:

ARYA SYAHPUTRA WIJAYA
NIM. 205210030

PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
2025

**ANALISIS TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA
PT ASTRA HONDA MOTOR TERHADAP
DUGAAN PELANGGARAN HAK KONSUMEN
PASAL 4 UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna memperoleh Gelar Sarjana
Hukum di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara

Oleh:

Nama : Arya Syahputra Wijaya

Nim 205210030

Peminatan : Hukum Bisnis

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2025**

Pengesahan

Nama : ARYA SYAHPUTRA WIJAYA
NIM : 205210030
Program Studi : HUKUM
Judul Skripsi : Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha PT Astra Honda Motor Terhadap Dugaan Pelanggaran Hak Konsumen Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen
Title : Analysis of the Responsibility of PT Astra Honda Motor Business Actors for Alleged Violations of Consumer Rights Article 4 of the Consumer Protection Law

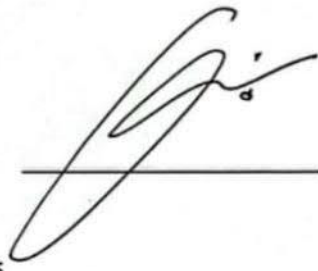
Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Program Studi HUKUM Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara pada tanggal 14-Januari-2025.

Tim Penguji:

1. MIA HADIATI, S.H., M.Hum.,Dr.
2. CHRISTINE S.T.KANSIL, S.H., M.Hum.
3. ARIAWAN GUNADI, S.H., M.H., Dr. Prof.

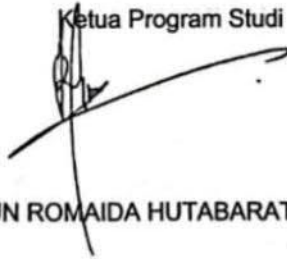
Yang bersangkutan dinyatakan: **LULUS.**

Pembimbing:
CHRISTINE S.T.KANSIL, S.H., M.Hum.
NIK/NIP: 10295001



Jakarta, 14-Januari-2025

Ketua Program Studi



RUGUN ROMAIDA HUTABARAT, S.H.,M.H.

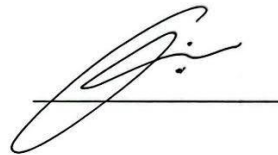
Persetujuan

Nama : ARYA SYAHPUTRA WIJAYA
NIM : 205210030
Program Studi : HUKUM
Judul : Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha PT Astra Honda Motor Terhadap Dugaan Pelanggaran Hak Konsumen Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen

Skripsi ini disetujui untuk diuji

Jakarta, 23-Desember-2024

Pembimbing:
CHRISTINE S.T.KANSIL, S.H., M.Hum.
NIK/NIP: 10295001



ABSTRAK

Setiap aktivitas perdagangan yang dilakukan oleh konsumen dengan pelaku usaha tentu tidak terlepas dari adanya tindakan yang merugikan konsumen seperti pelanggaran hak konsumen karena tidak dilakukannya kewajiban pelaku usaha. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diciptakan untuk mengatur bagaimana pelaku usaha melakukan kewajibannya untuk menjaga hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Dalam kasus rangka eSAF, PT Astra Honda Motor diduga melakukan pelanggaran atas hak konsumen yang telah diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dinilai tidak memenuhi hak konsumen untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen dalam pemanfaatan barang tersebut karena barang yang dijual oleh pelaku usaha dinilai mudah berkarat dan berpotensi mengalami kepatahan pada saat digunakan oleh konsumen. Permasalahan pada penelitian ini adalah Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha PT AHM terhadap dugaan pelanggaran hak konsumen Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas dugaan pelanggaran kewajiban pelaku usaha dalam kasus antara pelaku usaha PT AHM dengan konsumen motor rangka eSAF. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode penelitian normatif. Dalam kasus rangka eSAF ini, PT Astra Honda Motor sudah seharusnya memberikan tanggung jawab berupa ganti kerugian terhadap konsumen yang merasa dirugikan karena terlanggarnya hak-hak konsumen berupa pemberian solusi mengenai perbaikan barang tersebut ataupun penggantian barang dengan nilai yang sama. Bentuk perlindungan hukum yang didapat konsumen atas perbuatan pelaku usaha tersebut adalah perlindungan hukum preventif dan represif. Saran yang dapat diberikan adalah supaya lebih ditegaskannya sanksi bagi pelaku usaha agar tidak terulang kembali.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab, Rangka eSAF, Perlindungan Hukum.

ABSTRACT

Every trade activity carried out by consumers with business actors is certainly inseparable from actions that are detrimental to consumers, such as violations of consumer rights due to the non-fulfillment of business actors' obligations. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection was created to regulate how business actors carry out their obligations to protect the rights owned by consumers. In the case of the eSAF framework, PT Astra Honda Motor is suspected of violating consumer rights that have been regulated in Article 4 of the Consumer Protection Law, business actors are considered not to fulfill consumers' rights to obtain security, comfort, and consumer safety in the use of these goods because goods sold by business actors are considered to be easily rusty and have the potential to experience fractures when used by consumers. The problem in this study is how the responsibility of PT AHM business actors to the alleged violation of consumer rights Article 4 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and how to protect consumers for alleged violations of business actors' obligations in the case between PT AHM business actors and eSAF frame motorcycle consumers. The research method in this study is a normative research method. In the case of the eSAF framework, PT Astra Honda Motor should have provided responsibility in the form of compensation to consumers who felt aggrieved due to the violation of consumer rights in the form of providing solutions regarding the repair of the goods or the replacement of goods of the same value. The form of legal protection that consumers get for the actions of business actors is preventive and repressive legal protection. The suggestion that can be given is to further strengthen sanctions for business actors so that they do not recur.

Keywords : *Consumer Protection, Responsibility, eSAF Frame, Legal Protection.*

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas nikmat, berkah, dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha PT Astra Honda Motor Terhadap Dugaan Pelanggaran Hak Konsumen Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan yang ditentukan oleh Universitas Tarumanagara untuk mencapai gelar Sarjana Hukum. Dalam kesempatan ini penulis tidak lupa untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materiil, terutama kepada:

1. Allah SWT karena telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya kepada penulis dari awal sampai akhir mengerjakan skripsi ini;
2. Prof. Dr. Amad Sudiro, S.H., M.H., M.Kn., M.M., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
3. Ibu Rugun Romaida Hutabarat, S.H., M.H., selaku Kepala Program Studi Strata Satu (S1) Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
4. Bapak Lewiandy, S.H., M.A., LL.M., selaku Sekretaris Program Studi Strata Satu (S1) Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
5. Ibu Christine S.T. Kansil, S.H., M.Hum. selaku Kepala Laboratorium Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara dan selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah membantu dan membimbing penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini;
6. Seluruh Dosen pengajar pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara yang telah mengajar, membimbing dan telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama mendidik penulis selama ini;

7. Seluruh karyawan dan staf pada lingkungan Universitas tarumanagara baik pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara yang membantu penulis selama menimba ilmu di Universitas Tarumanagara;
8. Orang tua penulis yang disayangi dan dicintai, yaitu Sandy Wijaya dan Indah Novitri, serta adik saya Al Atsaal Wijaya yang selalu mendukung dan memberi semangat selama penulisan skripsi ini;
9. Sahabat-sahabat seperjuangan penulis semasa kuliah yakni Aurel Aprilia Annisya Trisetya, Tiara Shafa Putri, Johannes Evan Budiman, Leonardo halim, FPS Family, dan teman-teman penulis lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu;
10. Aurel Aprilia Annisya Trisetya yang bersedia untuk mendengarkan keluhan penulis selama ini;
11. Bapak Jarot Supriadi, S.H., Selaku Pengacara Hukum, narasumber yang telah membantu penulis dalam melengkapi data penelitian penulis dan memberikan masukan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari segala kekurangan, karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan saran serta kritik guna menunjang penyusunan skripsi yang lebih baik. akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini bermanfaat bagi akademis maupun praktis.

Jakarta, 17 Desember 2024

Penulis

Arya Syahputra Wijaya

ORISINALITAS

Pernyataan

Nama : ARYA SYAHPUTRA WIJAYA
NIM : 205210030
Program Studi : HUKUM
Judul : Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha PT Astra Honda Motor Terhadap Dugaan Pelanggaran Hak Konsumen Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil kerja saya sendiri di bawah bimbingan Tim Pembimbing dan bukan hasil plagiasi dan/atau kegiatan curang lainnya.

Jika saya melanggar pernyataan ini, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai aturan yang berlaku di Universitas Tarumanagara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 23-Desember-2024
Yang menyatakan



ARYA SYAHPUTRA WIJAYA
NIM. 205210030

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ORISINALITAS.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR GAMBAR DAN BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
D. Kerangka Konseptual.....	12
E. Metode Penelitian.....	15
F. Sistematika Penulisan	17
BAB II KERANGKA TEORETIS	20
A. Perlindungan Hukum.....	20
1. Definisi Perlindungan Hukum.....	20
2. Unsur-unsur Perlindungan Hukum.....	22
3. Bentuk Perlindungan Hukum.....	25
B. Tanggung Jawab.....	27
1. Definisi Tanggung Jawab.....	27
2. Jenis-jenis Tanggung Jawab.....	29
3. Bentuk-bentuk Tanggung Jawab	32
C. Kepastian Hukum	34
1. Definisi Kepastian Hukum	34
2. Kepastian Hukum Menurut Hukum Pidana	35

3. Kepastian Hukum Menurut Hukum Perdata.....	36
D. Pelaku Usaha dan Konsumen.....	37
1. Pelaku Usaha.....	37
2. Konsumen	39
E. Keamanan dan Keselamatan Konsumen.....	42
1. Definisi Keamanan dan Keselamatan	42
2. Unsur-unsur.....	43
F. Kerugian.....	44
1. Definisi kerugian	44
2. Jenis kerugian	46
3. Kerugian menurut hukum pidana dan perdata	49
BAB III DATA HASIL PENELITIAN	51
A. Kasus Posisi	51
B. Profil Para Pihak.....	56
1. PT. Astra Honda Motor	56
2. Kementerian Perhubungan	57
3. Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT).....	58
C. Wawancara Para Pihak	60
1. Wawancara pihak Astra Honda Motor	60
2. Wawancara Pihak Kementerian Perhubungan	61
3. Wawancara pihak KNKT.....	64
4. Wawancara Kuasa Hukum Konsumen	65
BAB IV ANALISIS PERMASALAHAN	67
A. Tanggung jawab pelaku usaha PT AHM terhadap dugaan pelanggaran hak konsumen Pasal 4 UUPK	67
B. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas dugaan pelanggaran kewajiban pelaku usaha dalam kasus antara pelaku usaha PT AHM dengan konsumen motor rangka eSAF.....	85
BAB V PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran.....	98

DAFTAR PUSTAKA.....	99
DAFTAR LAMPIRAN	107

DAFTAR SINGKATAN

AHM : Astra Honda Motor

BPSK : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

eSAF : *enchanted Smart Architecture Frame*

KUHPer : Kitab Undang-undang Hukum Perdata

QC : Quality Control

UUPK : Undang-undang Perlindungan Konsumen

YLKI : Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

DAFTAR GAMBAR DAN BAGAN

Bagan 1.1	Kerangka Konseptual
Gambar 3.1	Penolakan Wawancara PT Astra Honda Motor
Gambar 3.2	Pengiriman E-mail Permohonan Wawancara Kemenhub
Gambar 3.3	Penolakan Wawancara Kemenhub
Gambar 3.4	Penolakan Wawancara Kemenhub
Gambar 3.5	Penolakan Wawancara Kemenhub
Gambar 3.6	Pengiriman E-mail Permohonan Wawancara KNKT

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 2	: Surat Keterangan Penulisan Skripsi dan Penunjukan Dosen Pembimbing
Lampiran 3	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran 4	: Surat Keterangan Turnitin Skripsi
Lampiran 5	: Bukti dan Hasil Turnitin Skripsi
Lampiran 6	: <i>Letter of Accepted Journal Publication</i>
Lampiran 7	: Surat Keterangan Turnitin Jurnal
Lampiran 8	: Bukti dan Hasil Turnitin Jurnal
Lampiran 9	: Jurnal Karya Ilmiah
Lampiran 10	: Bukti Permohonan Wawancara PT Astra Honda Motor
Lampiran 11	: Bukti Permohonan Wawancara Kementerian Perhubungan
Lampiran 12	: Bukti Permohonan Wawancara Komite Nasional Keselamatan Transportasi
Lampiran 13	: Bukti Permohonan dan Keterangan Wawancara Bapak Jarot Supriadi, S.H.
Lampiran 14	: Kasus Rangka eSAF