

## Analisis Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pembelian Mobil Toyota Avanza Generasi Ketiga Akibat Adanya Cacat Produksi

Erwin Wahyu Saputra

Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret

Diana Tantri Cahyaningsih

Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret

Alamat: Jalan Ir. Sutami No.36 Kentingan, Jebres, Surakarta, Jawa Tengah

Korespondensi penulis: [erwinwahyu21@student.uns.ac.id](mailto:erwinwahyu21@student.uns.ac.id)

**Abstract.** *This article aims to examine the form of legal protection for consumers on the purchase of third generation Toyota Avanza cars due to production defects. This research is a prescriptive and applied normative legal research with a statute approach and case approach. The sources of legal materials used are primary and secondary legal materials, by means of literature study of documents or library materials, and syllogism and interpretation techniques using deduction thinking. The results of this study are the form of legal protection for consumers on the purchase of third generation Toyota Avanza cars can choose two forms of legal protection described by Moch Isnaeni, namely internal legal protection and external legal protection. In internal legal protection in the form of an agreement made in the agreement to purchase a third generation Toyota Avanza car. While external legal protection is protected by laws and regulations, government regulations, and ministerial regulations.*

**Keywords:** *Consumer protection, Business Actors, Production Defects.*

**Abstrak.** Artikel ini bertujuan untuk mengkaji bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas pembelian mobil Toyota Avanza generasi ketiga akibat adanya cacat produksi. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang bersifat preskriptif dan terapan dengan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Sumber bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer dan sekunder, dengan cara studi pustaka dokumen atau bahan pustaka, dan teknik silogisme dan interpretasi dengan menggunakan berfikir deduksi. Hasil penelitian ini adalah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas pembelian mobil Toyota Avanza generasi ketiga dapat memilih dua bentuk perlindungan hukum yang dijelaskan oleh Moch Isnaeni, yaitu perlindungan hukum internal maupun perlindungan hukum eksternal. Dalam perlindungan hukum internal berupa perjanjian yang dibuat dalam kesepakatan pembelian mobil Toyota Avanza generasi ketiga. Sedangkan perlindungan hukum eksternal perlindungan yang diindungi oleh peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, dan peraturan menteri.

**Kata kunci:** Perlindungan konsumenn, Pelaku Usaha, Cacat Produksi.

### PENDAHULUAN

Peningkatan daya beli pada masyarakat menyebabkan tingginya rasa gengsi yang dimana menjadi kaya atau terlihat kaya sebagai salah satu simbol status bagi individu modern. Kepemilikan aset salah satu menjadi tolak ukur keberhasilan bagi individu modern (A.Z Nasution, 2004:572). Salah satu aset yang sangat diperlukan dan memiliki berbagai manfaat adalah mobil. Pada zaman lampau, kepemilikan mobil dianggap sebagai tanda kemampuan materi bagi seseorang atau individu. Seiring berjalannya waktu perkembangan industri

produsen mobil telah menghasilkan beragam jenis kendaraan yang bertujuan untuk mempermudah mobilitas setiap individu tanpa harus mengandalkan transportasi umum yang seringkali memerlukan waktu yang cukup lama pada saat menunggu antrian.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mobil sendiri diartikan sebagai kendaraan darat yang digerakkan oleh tenaga yang berasal dari mesin, beroda empat atau lebih (selalu genap), dan serta menggunakan bahan bakar minyak untuk menghidupkan mesin (<https://kbbi.web.id/mobil> diakses pada 16 Oktober 2023). Pembelian mobil sendiri dapat dilakukan dengan beberapa pilihan, salah satunya membeli mobil bekas tetapi memiliki resiko yang cukup tinggi atau membeli mobil secara baru dari *dealer* mobil yang memiliki kemungkinan kecil resiko, meskipun terkadang tetap adanya cacat produksi. Cacat produksi sendiri menurut definisi di Indonesia, yaitu dimana situasi produk yang dibeli oleh konsumen tidak memenuhi standar yang seharusnya atau layak. Hal tersebut disebabkan oleh kelalaian selama proses produksi atau pengiriman. Kejadian ini dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, sehingga perlindungan konsumen sangat penting untuk memastikan transaksi jual beli berjalan dengan lancar dan aman (Arini Dwi Gede Desak, 2021:18).

Konsumen merupakan individu atau pihak yang menggunakan barang dan layanan yang tersedia di masyarakat untuk dipergunakan secara pribadi, keluarga, orang lain, atau bahkan makhluk hidup lain, dan tidak bertujuan melakukan kegiatan berdagang. Dalam hal ini perlindungan hukum sangat diperlukan untuk menjamin hak-hak konsumen terpenuhi secara adil. Perlindungan konsumen dianggap sangat penting, baik dari segi substansial maupun formal (Wahyu Simon Tampubolon, 2016:54).

Perlindungan konsumen sendiri merupakan upaya untuk memitigasi risiko yang dapat dihadapi langsung oleh konsumen dalam melakukan pembelian barang atau jasa. Di dalam Undang- Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menginginkan keamanan dan keselamatan serta menjamin kualitas barang yang dibeli konsumen. Produk yang tidak memenuhi standar atau memiliki potensi untuk merugikan bagi konsumen, hal tersebut dapat mencerminkan standar kualitas yang rendah dari produk pelaku usaha. Menyikapi hal ini, pelaku usaha harus mematuhi aturan dalam melakukan pengedaran produk sesuai dengan Pasal 8 Undang- Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu larangan bagi pelaku usaha (AZ Nasution, 2004:21).

Untuk mengatasi permasalahan produk yang berpotensi merugikan konsumen, pelaku usaha diharuskan untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan sesuai dengan kebijakan pemerintah saat mendistribusikan produk mereka. Proses ini bertujuan mencegah terjadinya potensi cacat produksi serta menjamin keselamatan konsumen. Oleh karena itu, pemerintah

membuat kebijakan dengan melakukan pengawasan terhadap produk yang akan dipasarkan langsung ke konsumen dan menerapkan regulasi yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha sebelum produk tersebut diperdagangkan di pasaran (Utomo A. Ayub, 2019:33).

Sebagai contoh kasus cacat produksi yang terjadi di Perusahaan otomotif Toyota yang harus menghadapi keluhan dari masyarakat terkait satu unit seri Toyota Avanza generasi ketiga dengan jumlah sebanyak 3.360 unit. Kendaraan ini termasuk dalam kategori *Low Multi-Purpose Vehicle* (LMPV) dengan berkapasitas 7 penumpang. Cacat produksi yang terjadi karena adanya malfungsi pada salah satu kapasitor ECU (*Electronic Control Unit*), komponen yang mengatur suplai bahan bakar, dan kantung udara (*airbag*). Pada permasalahan kantung udara (*airbag*) adanya potensi tidak berfungsinya dengan semestinya

Sehubungan dalam hal tersebut, artikel ini mengkaji Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pembelian Mobil Toyota Avanza Yang Terkena Penarikan Kembali Akibat Cacat Produksi.

## **METODE PENELITIAN**

Penulisan hukum ini merupakan penelitian hukum normatif. Sifat penelitian yang digunakan penelitian adalah penelitian preskriptif. Pendekatan yang digunakan dalam penulisan ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Sumber hukum yang digunakan dalam penulisan ini adalah terdiri bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini dengan studi kepustakaan. Teknik Analisa bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan metode silogisme dengan pola pikir deduktif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Toyota Avanza generasi ketiga yang muncul pada awal tahun 2022 dengan beberapa perubahan yang ada pada sistem penggerak roda depan (*fornt wheel drive*) fwd. Bentuk mobil mengalami perubahan total dari generasi sebelumnya, dengan memiliki dimensi 4.190mm panjang, 1.660mm lebar, 1.695mm tinggi, serta memiliki jarak sumbu roda sebesar 1.655mm. Perubahan ini diklaim bahwa konsumsi bahan bakar Avanza generasi ketiga lebih efisien dibandingkan generasi sebelumnya. Fitur- fitur yang baru yang disematkan pada Toyota Avanza generasi ketiga lebih canggih, yaitu salah satunya adanya *Toyota Safety Sense* (TSS) yang berfungsi sebagai sensor radar dan kamera untuk mendeteksi kendaraan atau pejalan kaki didepan, serta memberikan peringatan kepada pengemudi jika terdeteksi potensi tabrakan. Pada bagian mesin masih sama dengan generasi sebelumnya, namun terdapat perbedaan pada

tranmisi otomatis yang saat ini menggunakan sistem *Continuosly Variable Transmission* (CVT) sehingga pengoperasiannya diklaim lebih lembut dan tidak ada hentakan saat perpindahan gigi.

Permasalahan cacat produksi yang terjadi pada mobil Toyota Avanza generasi ketiga, adanya malfungsi pada salah satu kapasitor (tempat penyimpanan dan Pelepas energi pada listrik), *ECU* (komponen jalan pengaturan suplai pada bahan bakar), *Airbag* (kantong udara) yang tidak berfungsi dengan semestinya. Tindakan ini menghasilkan dampak buruk bagi konsumen dikarenakan penurunan mutu dari produk Toyota. Diungkapkan bahwa kekurangan tersebut dapat dikatakan sulit terdeteksi oleh konsumen karena kerusakan yang terjadi terdapat di bagian yang tersembunyi. Sebagian besar konsumen merupakan individu yang kurang paham mengenai otomotif atau dapat dikatakan memilih mobil berdasarkan penampilan, merek, dan layanan jual beli daripada memahami secara detail spesifikasi mesin.

Perlindungan hukum terhadap konsumen diperlukan berdasar dengan tujuan dasar hukum yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat dari tindakan yang melanggar peraturan. Prinsip perlindungan hukum sejalan dengan tujuan umum hukum Dimana peraturan dibuat untuk dipatuhi dan jika dilanggar dengan konsekuensi kerugian, maka dapat ditegakkan melalui bantuan hukum. Adanya perlindungan hukum sangat penting untuk memastikan hubungan yang baik antara pihak yang terlibat dalam kegiatan ekonomi (Wahid Yaurwarin, 2020:39). Menurut dalam Pasal 1457 KUHPerdara kewajiban penjual atau pelaku usaha ada dua yaitu : menyerahkan barangnya dan menanggungnya. Pengertian menyerahkan menurut Pasal 1475 KUHPerdara adalah tindakan pemindahan barang yang telah dijual kedalam kekuasaan dan kepemilikan pembeli atau konsumen. Pengertian menanggung dalam Pasal 1475 KUHPerdara adalah penjual diwajibkan menjamin dua tanggung jawab : pelaku usaha berkewajiban memberikan jaminan atas penguasaan barang yang telah dijual dengan aman dan pelaku usaha berkewajiban memberikan jaminan agar tidak ada cacat pada produk yang dijual terhadap konsumen (Simanjutak, 2019:306).

Kewajiban pelaku usaha sendiri sudah diatur dalam Pasal 7 Undang- Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang harus dijalankan sebagai berikut :

Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya ;

1. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan ;
2. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujurserta tidak diskriminatif ;

3. Menjamin mutu barang dan/ jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ jasa yang berlaku ;
4. 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;
5. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan ;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Bentuk perlindungan hukum yang telah dijelaskan oleh Mochammad Isnaeni terbagi menjadi dua jenis yaitu: (Moch Isnaeni, 2017:131):

#### 1. Perlindungan Hukum Internal

Perlindungan hukum yang diciptakan melalui pembuatan perjanjian antara pihak- pihak terkait. Para pihak secara mandiri merancang perjanjian yang dapat memberikan perlindungan hukum bagi kedua belah pihak. Perjanjian tersebut dibuat untuk memastikan bahwa kepentingan semua pihak diterima berdasarkan kesepakatan bersama dan perlindungan hukum akan diperoleh jika kedudukan para pihak yang terikat dalam mendapat hasil yang seimbang. Baik pelaku usaha maupun konsumen memiliki kebebasan untuk merancang perjanjian mereka sendiri saat akan melakukan transaksi jual beli dengan tujuan mengurangi risiko kerugian bagi kedua belah pihak setelah transaksi selesai. Dalam konteks perlindungan hukum dalam transaksi jual beli mobil Toyota Avanza generasi ketiga, perjanjian sering kali dibuat sebelum dilakukannya pembayaran. Hal tersebut bertujuan untuk mencegah adanya kerugian di masa mendatang. Meskipun dalam praktiknya dalam perlindungan hukum internal saja tidak selalu cukup untuk memberikan perlindungan yang memadai dalam perjanjian jual beli. Oleh karena itu penulis menyarankan untuk melengkapi dengan tambahan perlindungan hukum eksternal.

#### 2. Perlindungan Hukum Eksternal

Perlindungan hukum yang dibuat oleh otoritas melalui pembuatan peraturan yang bertujuan untuk kepentingan pihak yang rentan. Prinsip dari perlindungan hukum eksternal adalah bahwa peraturan disusun secara adil dan proporsional tanpa keberpihakan kepada pihak tertentu. Dalam kasus cacat produksi pada mobil Toyota Avanza generasi ketiga, konsumen dianggap sebagai pihak yang kurang berdaya karena hak- hak mereka terganggu dan pemahaman konsumen yang terbatas terhadap mobil. Hal ini disebabkan oleh kebiasaan konsumen di Indonesia yang umumnya membeli mobil berdasarkan merek, model, harga, dan layanan purna jual. Cacat produksi yang tidak terlihat langsung oleh konsumen

menyebabkan kurangnya pemahaman dari konsumen, sementara tanggung jawab dari pelaku usaha terkadang tertunda. Kerusakan yang tidak dapat diprediksi waktu kejadiannya dan berpotensi mengancam keselamatan konsumen. Oleh karena itu, memberikan perlindungan hukum eksternal yang dilakukan pemerintah kepada konsumen menjadi penting. Hal ini karena prinsip perlindungan hukum eksternal bertujuan melindungi pihak yang lemah melalui Instrumen hukum, seperti Kitab Undang- Undang Hukum Perdata, Undang- Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah, dan Peraturan Menteri. Kewajiban pelaku usaha dan konsumen memiliki lima asas yang diatur dalam Pasal 2 Undang- Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

1. Asas Kemanfaatan, bertujuan memastikan setiap tindakan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen ;
2. Asas keadilan, bertujuan memastikan kepada pelaku usaha dan konsumen memperoleh hak dan kewajiban secara adil ;
3. Asas Keseimbangan, bertujuan menciptakan keseimbangan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah;
4. Asas Keamaan dan Keselamatan Konsumen, bertujuan menjamin konsumen dapat menggunakan dan memanfaatkan barang dan jasa dengan aman ;
5. Asas Kepastian Hukum, bertujuan pelaku usaha dan konsumen memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan jual beli, serta negara memberi jaminan terhadap kepastian hukum (Ahmad Miru dan Sutarman, 2004:25).

Perlindungan hukum eksternal dapat diberikan kepada konsumen dengan merujuk pada Pasal 4 tentang Konsumen, Pasal 7 tentang Kewajiban Pelaku Usaha, Pasal 8 tentang Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha, dan Pasal 19 tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha Undang- Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah No 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan, dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 53 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penarikan Kembali Kendaraan Bermotor.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bentuk perlindungan hukum dalam kasus cacat produksi mobil Toyota Avanza generasi ketiga dapat dilakukan dengan teori Moch Isnaeni bahwa pelaku ekonomi menggunakan perlindungan hukum internal dan perlindungan hukum eksternal. Perlindungan hukum internal diberikan melalui perjanjian pada saat pembelian mobil, sementara perlindungan hukum eksternal dapat menggunakan peraturan, seperti KUHPPerdata, Undang- Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah, dan Peraturan Menteri.

Pelaku usaha perlu menunjukkan komitmen yang baik terhadap konsumen sebagai pembeli mobil Toyota Avanza generasi ketiga. Dalam hal ini kedua belah pihak diharapkan memahami konsekuensi serta kewajiban masing-masing. Penting bagi pelaku usaha untuk memperhatikan hak-hak konsumen dan bukan hanya mencari keuntungan dalam penjualan. Peran pemerintah sendiri perlu melakukan peningkatan serta pengawasan kewajiban dari pelaku usaha yang harus sesuai pada Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **DAFTAR REFERENSI**

AZ Nasution. (2004). Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar. Jakarta:Diadit Media.

Moch Isnaeni. (2017). Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan. Yogyakarta:LaksBang Pressindo .

Simanjuntak. (2019). Hukum Perdata Indonesia.Jakarta: Prenadamedia Group.

### **Skripsi**

Achmad Dzaki Al- Daffa.2018.”Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Jual Beli Mobil Bekas (Studi Kasus di Kota Makassar)”. *Skripsi*. Makassar: UIN Alauddin Makassar

Siti Aisyah. 2023. “Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Mystery Box Pada Marketplace Tokopedia”. *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

### **Jurnal**

Arini, D. G. D. (2021). Perlindungan Hukum Konsumen Showroom Dalam Pembelian Mobil Bekas Yang Tidak Sesuai Dengan Kondisi Yang Dinyatakan Dalam Iklan. *Journal of Economic and Business Law Review*, 1(1), 13-21

Tampubolon, W. S. ( Maret 2016 ). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang- Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Vol 04 No 01, 54.*

Utomo, A. A. (September 2019 ). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Produk Cacat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Lex Privatum Vol 7 No 6, 33.*

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.

### **Perundang- Undangan**

Kitab Undang- Undang Hukum Perdata

Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

## **Pustaka Maya**

(Antara.(2023). Ini Kronologis Toyota Recall Avanza, Veloz, dan Raize.  
[https://www.beritasatu.com/ototekno/1049366/ini-kronologis-  
avanza-veloz-dan-raize](https://www.beritasatu.com/ototekno/1049366/ini-kronologis-toyota-recall-avanza-veloz-dan-raize)). Diakses pada 1 Oktober 2023.

<https://kbbi.web.id/mobil>. Diakses pada 16 Oktober 2023.