

## *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penggantian Kaca Film Mobil Yang Menyebabkan Mesin Mobil Rusak*

**Yusha Ridlo Pambudi**  
University of Jember, Indonesia  
[ditamiranda75@gmail.com](mailto:ditamiranda75@gmail.com)

### ABSTRACT

Often in the community, there are cases of fraud committed by business actors that are very harmful to consumers, one of which is, there is in Supreme Court Decision Number 353 K/Pdt.Sus-BPSK/2016. The consumer shall be entitled to his / her rights such as moral rights and economic rights and one of them shall be entitled to compensation from the business actor. This thesis research discusses to know the form of legal protection to the consumer on the replacement of car window film causing a damaged car engine, to know the judge's consideration in the Supreme Court Decision Number 353 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 is following the Law Number 8 the Year 1999 on Consumer Protection. The type of research used is juridical normative (legal research) that is positive law. This research concludes that if the consumer suffers losses on the replacement of the window film of the car that causes damage, then the business actor has violated the provisions in UUPK and must compensate for the loss caused by the business that harms the consumer.

**KEYWORDS:** Consumer Protection, Compensation, Window Film Of The Car.



Copyright © 2016 by Author(s)

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions.

### HOW TO CITE:

Pambudi, Yusha Ridlo. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penggantian Kaca Film Mobil Yang Menyebabkan Mesin Mobil Rusak" (2016) 3:2 Lentera Hukum 92-98

Submitted: May 05, 2016 Revised: June 08, 2016 Accepted: July 10, 2016

## I. PENDAHULUAN

Secara mendasar konsumen sangat membutuhkan perlindungan hukum untuk dapat melindungi hak-haknya sehingga terjadi keseimbangan hak antara konsumen dan pelaku usaha, mengingat lemahnya kedudukan konsumen dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha yang relatif lebih kuat. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang merupakan perlindungan bagi konsumen untuk melindungi seluruh hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Dengan kata lain perlindungan konsumen sesungguhnya sangat identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Perlindungan hukum dimaksudkan agar setiap subyek hukum mempunyai jaminan atas hak mereka. Perlindungan tersebut diwujudkan pemerintah dengan dibuatnya aturan-aturan yang mengikat semua masyarakat, aturan tersebut yang dijadikan dasar untuk melindungi setiap hak-hak yang dimiliki masing-masing individu. Dengan demikian perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian<sup>1</sup>. Indonesia mengenal 2(dua) macam perlindungan hukum<sup>2</sup>, yaitu :

Perlindungan hukum secara *preventif* sendiri merupakan merupakan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang mempunyai tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran dan memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Upaya perlindungan *preventif* atas kelalaian yang disebabkan pelaku usaha yang berdampak pada kerusakan mobil konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumenn diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal tersebut dijelaskan bahwa konsumen mendapatkan perlindungan atas barang/jasa yang diterima dan pada pasal tersebut mengatur secara jelas hak-hak konsumen terhadap penggunaan barang dan/atau jasa dari pelaku usaha, yang mana pelaku usaha wajib memberikannya setiap kali ada konsumen yang menggunakan barang dan/atau jasa yang diterima. Bentuk perlindungan hukum *preventif* terhadap konsumen atas penggantian kaca mobil film yang mengakibatkan kerusakan mobil diatur secara jelas dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mana terdapat dalam pasal 4, pasal 7 dan pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, ketiga pasal tersebut menjelaskan terkait hak konsumen yang telah dilanggar oleh pelaku usaha, hal yang harus dilakukan oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatannya, serta larangan yang tidak boleh dilakukan pelaku usaha dalam menjalankan kegiatannya yang dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Perlindungan yang diterima konsumen adalah pelaku usaha apabila mengalami kerugian atas jasa penggantian kaca film mobil yang mengakibatkan kerusakan, maka pelaku usaha tersebut telah melanggar

---

<sup>1</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Rajagrafindo Persada, hlm 25

<sup>2</sup> Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu. hlm.2

ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan harus mengganti kerugian akibat usahanya yang merugikan konsumen.

Perlindungan Hukum *Represif* adalah tindakan yang dilakukan sebagai upaya penanggulangan atas terjadinya pelanggaran, yang bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa dalam arti luas termasuk penanganan perlindungan hukum bagi rakyat oleh peradilan umum dan pengadilan administrasi di Indonesia. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dikenai sanksi perdata ganti kerugian berdasarkan Pasal 19 Undang-undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peringatan bagi pelaku usaha dan yang terpenting adalah pemberian perlindungan bagi konsumen secara *represif*. Sehingga kedepannya pelaku usaha dapat menyediakan barang dan/atau jasa yang mempunyai standarisasi dan kualitas serta terpercaya, Pemberian sanksi terhadap pelaku usaha dalam hal ini adalah pelaku usaha penggantian kaca film mobil yang menyebabkan mesin mobil rusak yang bersifat sanksi perdata diatur dalam Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Untuk menghindari praktek-praktek yang tidak jujur dan memberikan perlindungan hukum kepada konsumen maka Negara mengatur perlindungan bagi konsumen dan selalu disesuaikan dengan perkembangan-perkembangan yang terjadi di dunia perdagangan yang tujuannya adalah mengakomodasikan semua kepentingan-kepentingan yang ada guna menciptakan suatu perlindungan hukum.

Masalah yang terjadi di bengkel Tursima yakni terjadi karena adanya penggantian kaca film mobil yang mengakibatkan mesin mobil rusak yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Konsumen merasa dirugikan karena pihak dari bengkel tidak memiliki iktikad baik garansi atas kerusakan mesin mobil. Apabila konsumen mengalami kerugian yang bukan disebabkan karena kesalahan konsumen, Pertanggung jawaban kesalahan ini tentunya dapat melindungi konsumen dari pelaku usaha yang cacat melaksanakan kewajibannya. Pelaku usaha wajib mematuhi peraturan dalam sistem memasarkan jasa yang sudah tercantum dalam Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengakomodasi dua prinsip penting, yaitu tanggung jawab produk (*produc liability*) dan tanggung jawab produk (*professional liability*).<sup>3</sup>

Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar dilapangan hukum keperdataan kerap memberikan batasan-batasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen. Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan antara lain adalah <sup>4</sup>kesalahan(*liability based on fauld*), Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), Praduga selalu tidak bertanggung jawab(*presumption of nonliability*), Tanggung

---

<sup>3</sup> Zulham , 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana. hlm 99

<sup>4</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika., hlm.92

jawab mutlak (*strict liability*), Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*). Berdasarkan kelima prinsip tersebut, dalam hal ini pelaku usaha penggantian kaca film mobil termasuk dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dan tanggung jawab mutlak yang digunakan oleh pelaku usaha. Karena tanggung jawab berdasarkan kesalahan adalah mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena kesalahan atau kelalaian. Sedangkan tanggung jawab mutlak adalah bentuk khusus dari perbuatan melawan hukum, yaitu prinsip pertanggung jawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan, tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum.

## II. PERTIMBANGAN HUKUM HAKIM DALAM PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG RI NOMOR 353 K/PDT.SUS-BPSK/2016 SUDAH SESUAI DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Bahwa keberatan tersebut tidak dapat dibenarkan, karena keberatan-keberatan tersebut berisi mengenai hal-hal yang telah dipertimbangkan oleh *Judex Facti* sehingga berdasar untuk ditolak. Bahwa namun demikian putusan *Judex Facti* perlu diperbaiki sepanjang mengenai jumlah ganti rugi dan sanksi administratif yang harus dibayar Pemohon Keberatan/Pemohon Kasasi kepada Termohon Keberatan/Termohon Kasasi, sebab telah benar bahwa Pemohon Keberatan mengalami kerugian akibat kelalaian yang dilakukan oleh Termohon Keberatan/Termohon Kasasi. namun dalam persidangan Pemohon tidak memiliki bukti sah dan kuat menunjukkan bahwa kerugian yang dialami adalah sejumlah yang ditetapkan oleh *Judex Facti* dalam perkara a quo, karena itu jumlah ganti rugi yang harus dibayar oleh Pemohon Kasasi harus didasarkan pertimbangan kepatutan yaitu sekitar setengah dari jumlah ganti rugi yang ditetapkan oleh *Judex Facti*. Bahwa mengenai sanksi administratif berupa pembayaran sejumlah uang yang harus dibayar oleh Pemohon Kasasi maka hal tersebut adalah diluar kewenangan *Judex Facti* sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sehingga harus dibatalkan.

Bahwa namun demikian putusan *Judex Facti* perlu diperbaiki sepanjang mengenai jumlah ganti rugi dan sanksi administratif yang harus dibayar Pemohon Keberatan/Pemohon Kasasi kepada Termohon Keberatan/Termohon Kasasi, sebab telah benar bahwa Pemohon Keberatan mengalami kerugian akibat kelalaian yang dilakukan oleh Termohon Keberatan/Termohon Kasasi. namun dalam persidangan Pemohon tidak memiliki bukti sah dan kuat menunjukkan bahwa kerugian yang dialami adalah sejumlah yang ditetapkan oleh *Judex Facti* dalam perkara a quo, karena itu jumlah ganti rugi yang harus dibayar oleh Pemohon Kasasi harus didasarkan pertimbangan kepatutan yaitu sekitar setengah dari jumlah ganti rugi yang ditetapkan oleh *Judex Facti*.

Seharusnya Pelaku usaha harus memiliki itikad baik dan bertanggung jawab dalam menjual produknya yang kepada masyarakat dengan memberikan perlindungan dan pendidikan pada konsumen, salah satunya melalui informasi yang transparan dan jujur,<sup>5</sup> hal tersebut sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konseumen, Dijelaskan dalam Pasal di atas pelaku usaha mempunyai tanggung jawab atas ganti rugi terhadap kerusakan mesin mobil yang diakibatkan penggantian kaca film mobil. Kelalaian atas penggantian kaca film mobil yang mengakibatkan kerusakan mesin mobil merupakan kesalahan dari pelaku usaha tersebut, yang salah menerapkan prosedur penggantian kaca film mobil. Sesuai prosedur terlihat bahwa pelaku usaha telah lalai dalam menjalankan usahanya yang berakibat rugi terhadap konsumen sehingga jelas diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha tersebut harus mengganti kerugian atas jasa yang merugikan konsumen. Pertimbangan hakim yang menyebutkan pelaku usaha harus mengganti kerugian akibat kelalaiannya dan harus membayar ganti rugi telah sesuai dengan Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Bahwa mengenai sanksi administratif berupa pembayaran sejumlah uang yang harus dibayar oleh Pemohon Kasasi maka hal tersebut adalah diluar kewenangan *Judex Facti* sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sehingga harus dibatalkan.

Sesuai dengan Pasal 60 Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal tersebut menjelaskan bahwa badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan-ketentuan dalam berusaha yang merugikan konsumen, sanksi yang diberikan tersebut berupa ganti kerugian paling banyak 200.000.000 juta, namun terkait penetapan ganti kerugian diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan, Dijelaskan dalam isi pasal tersebut bahwa kewenangan badan perlindungan sengketa konsumen hanya sebatas pemberian sanksi administratif kepada pelaku usaha yang telah merugikan konsumen, yang mana sanksi administratif tersebut berupa ganti kerugian, tetapi dalam hal ini terkait dengan sebesar apa kerugian yang harus diganti merupakan kewenangan dari kesepakatan para pihak yang bersengketa serta bukti kerugian yang ditimbulkan. Terhadap putusan badan perlindungan sengketa konsumen yang mengadili bahwa pelaku usaha wajib mengganti kerugian sebesar 10 juta namun hal tersebut didasarkan tanpa bukti yang kuat, hal tersebut bukan merupakan kewenangan sepenuhnya badan perlindungan sengketa konsumen dalam menetapkan ganti rugi tersebut Oleh karena itu Pertimbangan hakim yang menyatakan bahwa penetapan pembayaran jumlah ganti kerugian bukan merupakan kewenangan dari badan penyelesaian sengketa konsumen tersebut. Kewenangan dari badan perlindungan sengketa konsumen hanya sebatas memberikan solusi atas sengketa yang ditimbulkan melalui suatu putusan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak. Jadi Pertimbangan hakim tersebut telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>5</sup> Zulham , 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana, hlm 1

#### IV. PENUTUP

Berdasarkan uraian pada pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: *Pertama*, bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas penggantian kaca film mobil yang mengakibatkan mesin mobil rusak adalah perlindungan hukum *preventif* yakni dilakukan dengan pemenuhan hak-hak penggunaan jasa pemasangan kaca film mobil selaku konsumen dan pemenuhan kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 4 dan 5 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan *represif* perlindungan yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa dan pemberian sanksi. Dasar hukum konsumen menyelesaikan sengketa pada Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi Perdata diatur pada Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi Perdata diatur pada Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Sanksi Pidana diatur pada Pasal 61, Sanksi Pidana tambahan diatur pada Pasal 63 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab hukum pelaku usaha pelaku usaha jasa penggantian kaca film mobil, jika konsumen dirugikan diatur pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila konsumen pengguna mengalami kerugian yang bukan disebabkan karena kesalahan konsumen, kewajiban pelaku usaha dalam memenuhi hak-hak konsumen diatur pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pelaku usaha penggantian kaca film mobil harus memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan akibat penggantian kaca film mobil yang mengakibatkan mesin mobil rusak. *Kedua*, pertimbangan hukum hakim dalam Putusan Mahkamah Agung RI Nomor 353 K/ Pdt.Sus-BPSK/2016 sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen Pertimbangan hakim yang menyebutkan pelaku usaha harus mengganti kerugian akibat kelalaiannya dan harus membayar ganti rugi telah sesuai dengan Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan-ketentuan dalam berusaha yang merugikan konsumen sesuai dengan pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Terhadap putusan badan perlindungan sengketa konsumen yang mengadili bahwa pelaku usaha wajib mengganti kerugian sebesar 10 juta namun hal tersebut didasarkan tanpa bukti yang kuat. Oleh karena itu Pertimbangan hakim yang menyatakan bahwa penetapan pembayaran jumlah ganti kerugian bukan merupakan kewenangan dari badan penyelesaian sengketa konsumen tersebut. Jadi Pertimbangan hakim tersebut telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

#### DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Rajagrafindo Persada. 2004.

- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.2011.
- Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.1987.
- R Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.1992.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana.2016.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen