



TANGGUNG JAWAB PT. NUSANTARA SAKTI BANDA ACEH TERHADAP CACAT MOTOR DALAM PERJANJIAN JUAL BELI INDEN

RESPONSIBILITY OF PT. NUSANTARA SAKTI BANDA ACEH AGAINST DEFECTS OF MOTORCYCLES IN INDEN PURCHASE AGREEMENTS

Maulidya Putri

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1 Darussalam, Banda Aceh 23111
E-mail : maulidyaputri255@gmail.com

Teuku Saiful

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1 Darussalam, Banda Aceh 23111
E-mail : ipuuul_74@usk.ac.id

Abstrak – Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan bentuk dan isi perjanjian jual beli motor inden, menjelaskan tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dan upaya yang dilakukan konsumen terhadap sengketa cacat motor di PT. Nusantara Sakti Banda Aceh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa kasus mengenai kerusakan motor yang dipesan inden oleh konsumen. Pasal 1508 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyebutkan apabila pihak penjual sudah mengetahui cacatnya barang, maka penjual diwajibkan untuk mengembalikan harga pembelian barang dan mengganti biaya, kerugian dan bunga kepada si pembeli. sehingga penjual harus mengganti rugi atau memperbaiki kerugian akibat cacat motor pada transaksi jual beli motor inden. Perjanjian yang dilakukan adalah perjanjian tertulis, yang berisi apabila pembeli sudah melakukan serah terima dan tanda tangan maka pesanan tidak dapat dibatalkan. Upaya penjual terkait cacat motor adalah melakukan *recall* untuk dilakukan perbaikan motor, upaya konsumen dalam menempuh sengketa adalah upaya sengketa non litigasi dengan menghubungi PIC dealer dan melakukan musyawarah mufakat agar motornya dapat diperbaiki. Disarankan kepada penjual agar lebih berhati-hati dan teliti dalam memproduksi produk kendaraannya agar dapat mengontrol perkembangan kendaraan yang akan diproduksi maupun yang sudah tersebar dipasaran dan kepada pembeli agar memeriksa dahulu motor yang dibeli.

Kata Kunci : Barang, Motor, Penjualan, Perbaikan, Sengketa.

Abstract - This research was conducted to explain the form and content of the indent motorcycle sale and purchase agreement, explain the responsibilities of business actors towards consumer losses and efforts made by consumers against motorcycle defect disputes at PT Nusantara Sakti Banda Aceh. The results show that there are several cases regarding damage to motorbikes ordered inden by consumers. Article 1508 of the Civil Code states that if the seller has known the defect of the goods, the seller is obliged to return the purchase price of the goods and reimburse the costs, losses and interest to the buyer. so that the seller must compensate or repair losses due to motor defects in the sale and purchase transaction of inden motorcycles. The agreement made is a written agreement, which contains if the buyer has made a handover and signature, the order cannot be canceled. The seller's effort related to motor defects is to recall the motor to be repaired, the consumer's effort in taking disputes is a non-litigation dispute effort by contacting the dealer's PIC and deliberating to reach consensus so that the motorbike can be repaired. It is suggested to sellers to be more careful and thorough in producing their vehicle products in order to control the development of vehicles that will be produced and those that have spread in the market and to buyers to check the motorbikes purchased first.

Keywords : Item, Motorcycle, Sales, Repair, Disputes.

PENDAHULUAN

Perkembangan industri yang begitu pesat mendorong manusia sebagai konsumen untuk semakin memenuhi segala kebutuhannya, yang dimana permintaan konsumen terus meningkat namun produksinya sangat terbatas, sehingga industri yang semakin maju memunculkan sistem baru dalam hal jual beli, dan salah satunya adalah jual beli dengan

sistem inden,¹ Inden adalah proses transaksi dimana si pembeli melakukan pemesanan terlebih dahulu, dan menjaminkannya dengan pembayaran tanda jadi. Menurut istilah, inden adalah kegiatan jual-beli dimana harga yang diperjual belikan dibayar dahulu sebelum barang diserahkan kepada si pembeli.² Fakta di era modern ini konsumen menggunakan sistem jual-beli inden, hal tersebut karena keterbatasan persediaan barang, sementara itu banyak permintaan akan pemesanan barang dari para konsumen, bersamaan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap kendaraan untuk kebutuhan sehari-hari, hal ini yang membuat peningkatan terhadap penjualan motor meningkat, sedangkan persediaan barang yang siap itu sangat terbatas, akibatnya konsumen melakukan pembelian motor dengan sistem inden. Salah satu pelaku usaha dalam transaksi jual beli motor secara inden adalah PT. Nusantara Sakti Banda Aceh. Pada perusahaan tersebut, pembeli wajib membayar uang muka minimal Rp.500.000 (lima ratus ribu rupiah) jika ingin membeli motor inden, pada transaksi jual beli motor di perusahaan tersebut terdapat beberapa kasus yang merugikan konsumen seperti cacat dan kesalahan pada motor, pada tahun 2022, terdapat 3 motor honda PCX yang mengalami kerusakan pada CVT (*Continuously Variable Transmission*) yang disebabkan oleh kelalaian penjual dalam memeriksa motor yang akan dijual. Oleh karena itu, penjual harus bertanggung jawab kepada konsumen apabila ada cacat, agar dapat menjamin kepastian perlindungan hukum kepada konsumen.³

Adapun identifikasi masalah artikel ini yakni :

1. Bagaimanakah bentuk dan isi perjanjian jual beli motor secara inden pada PT. Nusantara Sakti Banda Aceh ?

¹ Mulyawan dan Avica Vianida, "Analisis Yuridis Perjanjian Jual Beli Motor dengan Sistem Inden Berdasarkan Perspektif Hukum Perjanjian Studi di Dealer Honda Pati", *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2020.

² Muhammad Nur Chamid, "Pandangan Hukum Islam Terhadap Sistem Jual-Beli Inden Mobil studi di PT.Nasmoco janti-Yogyakarta", *Skripsi Fakultas Syari'ah*, Yogyakarta : Universitas Islam Negeri sunan kalijaga, 2007, hlm. 1.

³ Muhammad Ihsan, "Tanggung Jawab Hukum Pihak Dealer Sebagai Pelaku Usaha Terhadap Indentor Dalam Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Secara Inden Suatu Penelitian Pada PT. Capella Dinamik Nusantara Peunayong Banda Aceh", *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala*, 2002.

2. Bagaimanakah tanggung jawab dan penyelesaian yang dilakukan oleh PT. Nusantara Sakti Banda Aceh jika terjadi cacat motor dalam transaksi jual beli motor dengan sistem inden ?
3. Bagaimanakah Upaya yang ditempuh Konsumen terhadap sengketa akibat dari Perjanjian Jual beli secara inden ?

Adapun tujuan artikel ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan bentuk dan isi perjanjian jual beli inden pada PT. Nusantara Sakti Banda Aceh.
2. Untuk menjelaskan bagaimana tanggung jawab PT. Nusantara Sakti Banda Aceh dalam melakukan penyelesaian jika terjadi cacat motor dalam transaksi jual beli inden.
3. Untuk menjelaskan upaya apa yang ditempuh konsumen terhadap sengketa akibat dari perjanjian jual beli inden.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis empiris, yang dilakukan dengan cara meneliti di lapangan dan mewawancarai secara langsung yang merupakan data primer, untuk mengetahui bagaimana penerapan hukum Kitab Undang-undang Hukum Perdata didalam masyarakat terkait dengan hukum perlindungan konsumen.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Nusantara Sakti, Jl. Teuku Nyak Arief, No.3-5, Lamugob, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti agar dipelajari dan membuat kesimpulan.⁴

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta, 2018, hlm. 130.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipelajari dalam suatu penelitian. Sampel disebut juga contoh.

1. Responden

Responden adalah subjek yang memberikan tanggapan jawaban dari suatu penelitian seseorang. Adapun responden yang ada di dalam penelitian ini adalah:

- 1) Business Unit Manager/SO Head di PT. Nusantara Sakti Banda Aceh berjumlah 1 (satu) orang.
- 2) Staff Administrasi di PT. Nusantara Sakti Banda Aceh berjumlah 1 (satu) orang.
- 3) Konsumen yang mengalami kerusakan dan cacat motor berjumlah 3 (tiga) orang.

2. Informan

Informan adalah subyek yang memberikan informasi terkait masalah di penelitian. Informan di dalam penelitian ini adalah:

- 1) Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YAPKA) berjumlah 1 (satu) orang.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara yaitu:

- a. Penelitian Lapangan, yaitu mendapatkan data primer dengan mewawancarai pihak responden dan informan di lokasi penelitian secara lisan maupun tulisan.
- b. Penelitian Kepustakaan, yaitu mendapatkan data sekunder dengan mengumpulkan bahan bacaan yang bersifat teoritis, seperti artikel, buku, jurnal, karya ilmiah, serta menganalisis perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian.

5. Cara Menganalisis Data

Analisis data menggunakan deskriptif analisis serta menggunakan analisis data kualitatif. Tujuan analisis data ini agar lebih mudah dipahami lalu dibuat kesimpulan. Sebelum melakukan analisis data, harus melakukan pengolahan data terlebih dahulu.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk dan Isi Perjanjian Jual Beli Motor Secara Inden di PT. Nusantara Sakti

Banda Aceh

Motor merupakan salah satu kendaraan yang banyak digunakan masyarakat Indonesia, akibat tingginya minat masyarakat untuk memiliki motor menyebabkan persediaan motor yang sudah siap di dealer terbatas, sehingga pembeli harus melakukan pembelian motor menggunakan sistem inden. Dalam pemesanan motor inden, pembeli harus memesan dahulu motor yang diinginkannya dengan membayar uang muka kepada si penjual.

Demikian juga halnya pada proses pelaksanaan transaksi jual beli motor dengan sistem inden pada PT. Nusantara Sakti Banda Aceh, untuk melakukan pembelian motor inden di PT. Nusantara Sakti Banda Aceh bisa secara kredit atau tunai, apabila konsumen ingin membayar secara kredit maka akan dilakukan proses *survei* terlebih dahulu untuk mengetahui apakah dia dinyatakan layak atau tidak layak melakukan pembelian dengan kredit, seperti tujuan konsumen untuk membeli motor untuk apa, apakah penghasilan/pendapatannya layak, pekerjaannya apa, jaminannya bagus atau tidak. Lama proses *survei* hanya memakan waktu satu jam saja, proses *survei* biasanya dilakukan di rumah konsumen, untuk melihat kondisi rumah konsumen apakah layak atau tidak untuk melakukan kredit, jika konsumen tersebut dinyatakan layak maka diperbolehkan membeli secara kredit, jika tidak layak maka tidak diperbolehkan.

Dalam menjalankan laju perusahaannya, PT. Nusantara Sakti Banda Aceh menggunakan sistem inden dalam transaksi jual beli karena alasan Virus Covid-19 yang menyebabkan distribusi chip (*electronic control modul*) memakan waktu dua bulan lebih, karena itu terjadi kiamat chip atau produksi chip yang menurun/langka, sehingga unit motor yang diproduksi terhambat.

Dalam hal ini ada ketentuan di dalam transaksi jual beli motor inden di PT. Nusantara Sakti Banda Aceh, yaitu seorang pembeli yang ingin membeli motor baru biasanya akan diberikan *form* pemesanan yaitu Surat Pesanan Kendaraan (SPK) dan Tanda Terima Sementara sebagai tanda jadi, dan apabila sudah serah terima dan tanda tangan maka pesanan inden tidak dapat dibatalkan. Pembeli akan menandatangani Surat Pesanan Kendaraan dari dealer yang berisi bahwasanya pembeli memesan motor dan penentuan

dari harga motor sudah baku, artinya harga tidak dapat berubah lagi pada saat Surat Pesanan Kendaraan itu sudah ditandatangani. Konsumen harus menitipkan uang inden sebesar Rp.500.000 (lima ratus ribu rupiah), konsumen tidak bisa melakukan transaksi inden tanpa tanda jadi dikarenakan itu merupakan syarat pemesanan.

Perjanjian yang dilakukan di PT. Nusantara Sakti Banda Aceh adalah perjanjian tertulis. Pembelian barang seperti jual beli motor membutuhkan dokumen dan surat perjanjian untuk memudahkan transaksi pembelian dan sebagai bukti sah, PT. Nusantara Sakti sendiri menggunakan surat pesanan kendaraan (SPK) dan kwitansi pembayaran bahwa pembeli telah melakukan pembayaran uang panjar minimal Rp.500.000-, sebagai surat perjanjiannya. Adanya surat perjanjian bertujuan supaya kedua belah pihak tidak dirugikan karena surat ini bersifat mengikat kedua belah pihak, hak, dan kewajiban juga tercantum di dalamnya. Selain informasi penjual dan pembeli, di dalam surat juga dilengkapi persyaratan.

2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen

Penjual yang mengetahui maupun yang tidak mengetahui cacat tersembunyi tetap harus memberikan tanggung jawab dan memberikan ganti rugi. Kebanyakan cacat barang yang tidak diketahui berasal dari pabrik dan ketika sudah di tangan pembeli barulah cacat tersebut diketahui. Upaya merupakan usaha yang dilakukan untuk mendapatkan tujuan yang akan diberikan penjual kepada pembeli dalam menyelesaikan permasalahan. Tanggung jawab penjual kepada pembeli jika terdapat cacat pada pemesanan atau pembelian motor bermacam-macam, salah satunya adalah dengan memberikan garansi kepada pihak pembeli, garansi tentunya sangat berguna bagi pembeli karena jika terdapat kerusakan pada motor, pembeli dapat meminta ganti rugi sesuai dengan kesepakatan di kartu garansi. Garansi untuk pembelian motor dibagi menjadi beberapa bagian-bagian, oleh karena itu masing-masing garansi punya jangka waktu yang berbeda-beda.

Tanggung jawab yang dilakukan penjual penting untuk memberikan perlindungan kepada pembeli, yaitu membuat perjanjian pembiayaan pembeli yang bertujuan jika terdapat cacat pada motor baru, maka pihak penjual tidak akan lepas tangan. Seperti beberapa kasus yang dialami oleh konsumen yang membeli motor secara inden di PT. Nusantara Sakti Banda Aceh yang mengalami ketidaksesuaian, yaitu pada kasus pak Syahrul dan Pak Wanto, yang telah memesan sebuah unit kendaraan *PCX* secara inden

yang mengalami ketidaksesuaian barang, dikarenakan terdapat cacat tersembunyi pada salah satu bagian motor yaitu *CVT (Continuously Variable Transmission)*, di mana komponen tersebut berfungsi untuk meneruskan putaran oleh mesin motor pada roda ban sehingga motornya dapat berjalan dan dapat digunakan untuk berkendara.

Kasus yang dialami oleh pak Syahrul dan pak Wanto, dari hasil wawancara dijelaskan bahwa kerusakan yang terjadi pada motor yang dipesan berasal dari pabriknya langsung, berdasarkan komponen ataupun *item*, tidak mungkin pembeli bisa meneliti satu persatu komponen pada motor yang akan dibeli. Pembeli yang melakukan pembelian motor baru pada umumnya kurang kritis saat memeriksa komponen yang baru dibelinya itu mengandung cacat atau tidak. Pihak dealer yang menyadari adanya bagian pada motor yang tidak sesuai dengan standar pabrik yang telah ditentukan langsung mengambil tindakan atau tanggung jawab dengan melakukan *recall* kepada konsumen yang mengalami cacat tersembunyi pada motor yang dipesan, untuk dilakukan perbaikan,

Dalam pelaksanaan transaksi jual beli motor inden diatas, pada dasarnya PT. Nusantara Sakti Banda Aceh sebagai penjual sudah melaksanakan kewajibannya dalam transaksi tersebut, hal ini terlihat dari proses pemesanan hingga pengiriman motor dan diserahkan kepada indentor agar motornya diperiksa untuk memastikan motor yang akan dikirimkan sudah sesuai dan dalam kondisi baik.

3. Upaya Penyelesaian Yang Ditempuh Konsumen Terhadap Sengketa Cacat Motor

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat melakukan peng gugatan melalui lembaga untuk menyelesaikan permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha. Selain itu, penyelesaian sengketa oleh konsumen berdasarkan pilihan sukarela para pihak bisa dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan.

Pada prakteknya, terdapat beberapa langkah upaya yang ditempuh pihak pembeli untuk meminta ganti rugi dan pertanggungjawaban ketika terjadi ketidaksesuaian pada motor di PT. Nusantara Sakti Banda Aceh, yaitu:

- 1) Pihak pembeli menghubungi pihak PIC dealer (*Person In Charge*) yaitu bapak Irvan Noptriani yang ditugaskan untuk mengontrol jalannya proyek atau pekerjaan agar mencapai tujuan tertentu.

- 2) PIC dealer akan meminta bantuan dari pihak AHASS atau Kepala Bengkel yang bertugas untuk mengatur mekanik dalam melakukan pekerjaan dan mengontrol berbagai keluhan pelanggan.
- 3) Selanjutnya kepala bengkel akan menghubungi pihak SA (*Service Advisor*) yang bertugas melayani kebutuhan pelanggan lalu menjelaskan kerusakan yang terdapat pada kendaraan, membuat Perintah Kerja Bengkel (PKB), estimasi waktu, biaya kepuasan dari pelanggan, serta menjaga semua data kendaraan para pelanggan.
- 4) Setelah menghubungi dan melaporkan kerusakan motor pada SA, maka pembeli akan diberikan *form* untuk diisi kerusakannya apa agar diperiksa oleh pihak dealer, dan untuk perbaikannya pembeli tidak dikenakan biaya.
- 5) Biasanya perbaikan akan memakan waktu selama 3-4 hari, dan untuk itu maka pembeli akan menunggu perbaikan motor setelah diberitahukan berapa lama perbaikannya selesai.
- 6) Setelah motor sudah diperbaiki, maka pembeli akan dihubungi oleh pihak dealer dan bisa langsung menjemput motornya kembali di dealer tersebut.⁵

Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan upaya penyelesaian sengketa konsumen akibat dari kerugian produk. Upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan konsumen bisa melalui pengadilan maupun luar pengadilan.⁶

Dalam perjanjian jual beli kendaraan bermotor, apabila pihak penjual maupun pihak pembeli tidak melakukan perjanjian yang sudah mereka sepakati, maka pihak tersebut telah melakukan wanprestasi. Untuk penyelesaian kasus cacat motor, biasanya pihak PT. Nusantara Sakti Banda Aceh bernegosiasi dan bermusyawarah, karena cara tersebut dianggap tidak rumit, lebih efektif, dan biayanya lebih murah dibandingkan penyelesaian melalui gugatan pengadilan.

Dalam hal kerugian yang dialami oleh pihak konsumen terhadap cacat motor di PT. Nusantara Sakti Banda Aceh mengenai dasar terhadap pertanggungjawabannya, maka pasal yang digunakan yaitu pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan penjelasan yang dijelaskan pada pasal 19 Ayat

⁵ Irvan Noptriani, Business Unit Manager/SO Head PT. Nusantara Sakti Banda Aceh, *wawancara*, tanggal 7 Februari 2023.

⁶ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000.

(1), ganti rugi adalah kerusakan dan kerugian yang disebabkan oleh konsumsi barang dan/atau jasa. Berdasarkan Pasal 19 Ayat (2), yang memberikan petunjuk terhadap besaran, bentuk dan jenis ganti rugi, yaitu:

- 1) Pengembalian uang;
- 2) Penggantian barang;

KESIMPULAN

Perjanjian dalam transaksi jual beli motor inden di PT. Nusantara Sakti Banda Aceh menggunakan perjanjian tertulis, jika pembeli sudah menyetujui melakukan pemesanan motor yang diinginkan, maka pihak dealer akan menginput pemesanan di sistem, dan pembeli akan diberikan surat pesanan kendaraan (SPK) untuk tanda jadi, apabila sudah dilakukan serah terima dan tanda tangan maka pesanan inden tidak dapat dibatalkan.

Apabila terbukti ada cacat pada motor yang baru dibeli, maka penjual akan memberikan tanggung jawab dengan melakukan perbaikan terhadap suku cadang atau komponen motor yang cacat saja, bukan mengembalikan sepenuhnya kendaraan motor atau pengembalian harga secara penuh. Perbaikan biasanya dilakukan di bengkel resmi dealer langsung. PT. Nusantara Sakti bertanggung jawab kepada konsumen dengan cara melakukan *recall* guna penggantian bagian motor yang mengalami cacat yaitu CVT (*Continuously Variable Transmission*) pada motor merek PCX dan perbaikan lecet dengan melakukan *Airbrush* pada motor merek *Scoopy Smart Key* berwarna *Prestige White*.

Upaya yang ditempuh pembeli untuk meminta ganti rugi ketika terjadi ketidaksesuaian pada motor inden baru di PT. Nusantara Sakti Banda Aceh adalah upaya penyelesaian sengketa non litigasi, yaitu penyelesaian secara damai dengan menghubungi pihak PIC dealer (*Person In Charge*) untuk melakukan musyawarah mufakat, setelah itu pihak PIC dealer akan menghubungi pihak AHASS atau Kepala Bengkel dan SA (*Service Advisor*), setelah menghubungi dan melaporkan kerusakan motor pada SA, maka pembeli akan diberikan *form* untuk diisi kerusakannya apa agar diperiksa oleh pihak dealer, dan untuk perbaikannya pembeli tidak dikenakan biaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Muhammad Nur Chamid, 2007, “Pandangan Hukum Islam Terhadap Sistem Jual Beli Inden Mobil studi di PT. Nasmoco janti-Yogyakarta”, *Skripsi Fakultas Syari’ah*, Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Muhammad Ichsan, 2002, “Tanggung Jawab Hukum Pihak Dealer Sebagai Pelaku Usaha Terhadap Indentor Dalam Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Secara Inden Suatu Penelitian Pada PT. Capella Dinamik Nusantara Peunayong Banda Aceh”, *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala*.
- Mulyawan dan Avica Vianida, 2020, “Analisis Yuridis Perjanjian Jual Beli Motor dengan Sistem Inden Berdasarkan Perspektif Hukum Perjanjian Studi di Dealer Honda Pati”, *Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta.
- Sidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Grasindo.