

TANGGUNG JAWAB PT. CAPELLA DAIHATSU PEKANBARU TERHADAP PENARIKAN KEMBALI MOBIL KARENA CACAT PRODUKSI

Audea Dwi Yuliza¹, Rika Lestari², Meriza Elpha Darnia³
audea.dwi4352@student.unri.ac.id¹, rika.lestari@lecturer.unri.ac.id²,
meriza.elpha@lecturer.unri.ac.id³
Universitas Riau

Abstrak: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen terhadap penggunaan barang dan/atau jasa, termasuk dalam sektor otomotif yang berpotensi menimbulkan cacat produksi. Salah satu bentuk perlindungan tersebut adalah melalui mekanisme penarikan kembali (recall) kendaraan bermotor sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 53 Tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab PT. Capella Daihatsu Pekanbaru terhadap penarikan kembali mobil karena cacat produksi dan pemenuhan hak konsumen dalam pelaksanaan recall tersebut. Penelitian menggunakan metode hukum sosiologis dengan pendekatan kualitatif, dilakukan di PT. Capella Daihatsu Pekanbaru dengan populasi dan sampel terdiri dari pelaku usaha dan 30 konsumen yang terdampak recall. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha dalam pelaksanaan recall belum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, khususnya kewajiban pemberian ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK. Pemenuhan hak konsumen juga belum terlaksana secara optimal karena masih terdapat konsumen yang mengalami kerusakan berulang tanpa kompensasi yang layak.

Kata Kunci: Cacat Produksi, Perlindungan Konsumen, Kompensasi, Recall, Tanggung Jawab Pelaku Usaha.

Abstract: Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection serves as the legal basis for providing protection to consumers in the use of goods and/or services, including in the automotive sector. This study aims to examine the responsibility of PT. Capella Daihatsu Pekanbaru in conducting vehicle recalls due to manufacturing defects and to analyze the fulfillment of consumer rights in the implementation of such recalls. This research employs a sociological legal approach analyzed qualitatively, conducted at PT. Capella Daihatsu Pekanbaru with 30 affected consumers. The findings indicate that the responsibility of business actors has not been in accordance with applicable legal provisions, particularly the obligation to provide compensation as stipulated in Article 19 of the Consumer Protection Law. The fulfillment of consumer rights has not been achieved optimally, as consumers experienced recurring defects without adequate compensation.

Keywords: Manufacturing Defect, Consumer Protection, Compensation, Recall, Business Actor Liability.

PENDAHULUAN

Perkembangan industrialisasi dan perdagangan di era modern mendorong peningkatan produksi dan distribusi, termasuk dalam sektor otomotif. Kendaraan bermotor tidak lagi dipandang sekadar sebagai alat transportasi, melainkan telah menjadi kebutuhan utama masyarakat dalam menunjang aktivitas ekonomi dan sosial. Namun demikian, tingginya produksi kendaraan bermotor juga diikuti dengan meningkatnya potensi ditemukannya cacat produksi yang tidak selalu terdeteksi sebelum produk dipasarkan. Kondisi ini menempatkan konsumen pada posisi yang rentan terhadap risiko kerugian, terutama apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya secara optimal dalam menjamin keamanan dan keselamatan produk yang beredar.

Secara normatif, perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam Pasal 4 UUPK ditegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa, serta hak untuk memperoleh kompensasi apabila barang yang diterima tidak sesuai. Selanjutnya, Pasal 19 UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan.

Dalam konteks kendaraan bermotor, salah satu bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap adanya cacat produksi adalah melalui mekanisme penarikan kembali (recall). Pelaksanaan recall diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 53 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penarikan Kembali Kendaraan Bermotor, yang mewajibkan pelaku usaha untuk menarik kembali kendaraan yang terindikasi mengalami cacat produksi guna dilakukan pemeriksaan dan/atau perbaikan sehingga kendaraan kembali dalam kondisi aman dan laik jalan.

Recall pada dasarnya merupakan instrumen hukum yang bertujuan untuk mencegah kerugian konsumen serta menjamin keselamatan penggunaan kendaraan. Namun demikian, berdasarkan fakta lapangan, pelaksanaan recall tidak selalu berjalan sebagaimana yang diharapkan dalam ketentuan normatif. Di Kota Pekanbaru, pelaksanaan recall dilakukan oleh PT. Capella Daihatsu Pekanbaru sebagai dealer resmi kendaraan Daihatsu. Berdasarkan data penelitian, dalam kurun waktu 18 Maret 2024 hingga 20 Maret 2025, telah dilakukan recall terhadap 100 unit kendaraan yang mengalami permasalahan pada komponen fuel pump dengan tahun produksi 2017 sampai 2019 dengan jenis mobil Terios, Xenia, dan Sirion.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 30 konsumen yang kendaraannya termasuk dalam program recall, sebagian konsumen masih mengalami berbagai kendala selama proses perbaikan berlangsung. Selain itu, setelah dilakukan perbaikan, masih terdapat konsumen yang mengalami kerusakan kembali pada kendaraan, yang menunjukkan bahwa permasalahan tidak sepenuhnya terselesaikan. Tidak ditemukannya pemberian kompensasi tambahan di luar perbaikan teknis menunjukkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha masih terbatas pada aspek prosedural, dan belum mencakup pemulihan kerugian konsumen secara menyeluruh sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 19 UUPK.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat dua rumusan masalah dalam penelitian ini: pertama, apakah tanggung jawab PT. Capella Daihatsu Pekanbaru terhadap penarikan kembali mobil karena cacat produksi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku; dan kedua, bagaimana pemenuhan hak konsumen pada PT. Capella Daihatsu Pekanbaru terhadap penarikan mobil karena cacat produksi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum sosiologis, yaitu penelitian yang hendak melihat korelasi antara hukum dan masyarakat, sehingga mampu mengungkapkan efektivitas berlakunya hukum dalam masyarakat. Sifat penelitian ini adalah deskriptif yaitu untuk memberikan gambaran secara rinci mengenai fenomena hukum yang diteliti. Lokasi penelitian dilakukan di PT. Capella Daihatsu Pekanbaru yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, Riau. Alasan pemilihan tempat tersebut dikarenakan peneliti menemukan permasalahan dalam hal tanggung jawab PT. Capella Daihatsu Pekanbaru terhadap konsumen yang dirugikan dan merupakan dealer resmi yang menangani masalah recall yang berkaitan dengan masalah fuel pump yang menjadi objek penelitian ini.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari Manajer Service Advisor PT. Capella Daihatsu Pekanbaru dan konsumen yang dirugikan. Sampel ditetapkan dengan metode purposive sampling. Sampel terdiri dari 1 (satu) orang Manajer Service Advisor (100%) dan 30 (tiga puluh) konsumen dari total 100 konsumen yang terdampak recall (30%). Sumber data yang digunakan mencakup data primer yang diperoleh melalui wawancara dan kuesioner, serta data sekunder melalui studi kepustakaan yang meliputi bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan), bahan hukum sekunder (buku, jurnal, dan hasil penelitian), serta bahan hukum tersier (kamus hukum dan indeks kumulatif). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan Manajer Service Advisor PT. Capella Daihatsu Pekanbaru, penyebaran kuesioner kepada konsumen, serta kajian kepustakaan. Analisis data menggunakan analisis data kualitatif secara induktif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kesesuaian Tanggung Jawab PT. Capella Daihatsu Pekanbaru Terhadap Penarikan Kembali Mobil Karena Cacat Produksi Dengan Ketentuan Hukum Yang Berlaku

Tanggung jawab pelaku usaha dalam kasus produk cacat tidak berhenti pada proses teknis, tetapi harus diukur dari sejauh mana tindakan tersebut mampu menghilangkan cacat produksi serta memulihkan kerugian yang dialami oleh konsumen. Berdasarkan Pasal 19 UUPK, tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya berupa tindakan perbaikan, tetapi juga meliputi kewajiban memberikan ganti rugi apabila konsumen tetap mengalami kerugian. Dengan demikian, recall bukanlah penghapus tanggung jawab, melainkan bagian dari pelaksanaan tanggung jawab itu sendiri. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 30 (tiga puluh) konsumen yang kendaraannya termasuk dalam program recall, diperoleh temuan sebagai berikut:

Pertama, seluruh konsumen (100%) menyatakan bahwa kendaraan tidak dapat digunakan selama proses recall berlangsung, sehingga konsumen kehilangan manfaat penggunaan kendaraan. Kedua, seluruh konsumen (100%) menyatakan bahwa tidak tersedia kendaraan pengganti selama proses recall. Ketiga, sebanyak 25 dari 30 konsumen (83%) menyatakan proses recall tidak sesuai SOP karena hanya berlangsung 15 menit tanpa penggantian fuel pump. Keempat, 5 dari 30 konsumen (16,7%) menyatakan kendaraan masih mengalami gangguan setelah recall dilakukan. Kasus recall fuel pump PT. Capella Daihatsu berawal dari adanya perubahan bahan baku impeller pada supplier yang menyebabkan potensi gangguan pada sistem bahan bakar kendaraan, sehingga menimbulkan kendala teknis berupa mesin mati mendadak. Kondisi ini menimbulkan kewajiban hukum bagi pelaku usaha untuk melakukan pemulihan. Dalam pelaksanaan recall, PT. Capella Daihatsu melakukan pemeriksaan dan perbaikan kendaraan tanpa biaya kepada konsumen, namun apabila ditinjau secara lebih mendalam, pelaksanaan tersebut

tidak dapat dinilai hanya dari adanya tindakan perbaikan semata. Tidak tersedianya kendaraan pengganti selama proses recall menunjukkan bahwa konsumen tetap menanggung kerugian berupa hilangnya fungsi kendaraan, yang seharusnya menjadi bagian dari tanggung jawab pelaku usaha untuk dipulihkan. Selain itu, tidak adanya kompensasi tambahan di luar perbaikan kendaraan menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha masih terbatas pada aspek teknis, dan belum mencakup pemulihan kerugian secara menyeluruh sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK.

2. Pemenuhan Hak Konsumen Pada PT. Capella Daihatsu Pekanbaru Terhadap Penarikan Mobil Karena Cacat Produksi

Pemenuhan hak konsumen dianalisis berdasarkan tiga indikator utama: hak atas keamanan dan keselamatan, hak atas informasi, dan hak atas ganti kerugian. Pasal 4 huruf a UUPK menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Mengenai hak atas keamanan, dari hasil kuesioner diketahui bahwa 5 dari 30 konsumen (16,7%) mengalami kerusakan kembali setelah recall dilakukan, dengan gejala mesin mati mendadak dan gangguan pada sistem bahan bakar. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemenuhan hak atas keamanan tidak terpenuhi secara substantif, karena hasil perbaikan yang dilakukan belum memberikan jaminan bahwa kendaraan terbebas dari potensi kerusakan kembali.

Mengenai hak atas informasi, dari 30 responden, 27 (90%) menyatakan memperoleh informasi yang jelas, sedangkan 3 responden (10%) menyatakan tidak memperoleh informasi yang jelas mengenai adanya program recall dari pihak dealer. Beberapa konsumen baru mengetahui adanya recall setelah kendaraan mengalami gangguan, bukan melalui pemberitahuan awal dari pihak dealer. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa informasi yang diberikan masih bersifat umum dan belum menyentuh aspek substantif yang dibutuhkan oleh konsumen. Mengenai tindakan perbaikan, dari 30 responden, 18 (60%) menerima penggantian fuel pump, sedangkan 12 (40%) tidak menerima penggantian fuel pump dan hanya dilakukan pemeriksaan atau tindakan teknis lainnya. Perbedaan tindakan tersebut mencerminkan bahwa pelaksanaan recall tidak sepenuhnya dilakukan secara konsisten sesuai dengan ketentuan teknis yang berlaku. Mengenai kesesuaian waktu perbaikan dengan SOP, 25 dari 30 responden (83,3%) menyatakan waktu pelaksanaan recall sesuai dengan SOP Daihatsu, sedangkan 5 (16,7%) menyatakan tidak sesuai. Alasan yang disampaikan antara lain proses recall hanya berlangsung sekitar 30 menit hingga kurang dari 1 jam tanpa disertai penjelasan rinci mengenai tindakan teknis yang dilakukan.

Mengenai hak atas kompensasi, pelaku usaha pada dasarnya memberikan perbaikan kendaraan tanpa biaya sebagai bentuk tanggung jawab. Namun demikian, bentuk kompensasi tersebut masih bersifat teknis dan belum mencerminkan pemulihan kerugian secara menyeluruh. Hal ini disebabkan karena masih terdapat konsumen yang mengalami gangguan kendaraan setelah dilakukan recall dan tidak memperoleh ganti rugi tambahan di luar perbaikan tersebut. Mengenai jaminan hasil perbaikan pasca recall, 25 dari 30 responden (83,3%) menyatakan jaminan terpenuhi, sedangkan 5 (16,7%) menyatakan tidak terpenuhi. Konsumen yang tidak terpenuhi mengungkapkan bahwa kendaraan masih mengalami gangguan serupa meskipun telah dilakukan perbaikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan recall belum mampu menghilangkan cacat produksi secara menyeluruh. Berdasarkan seluruh temuan di atas, pemenuhan hak konsumen oleh PT. Capella Daihatsu Pekanbaru dalam pelaksanaan recall kendaraan bermotor belum terlaksana secara optimal. Hal ini ditunjukkan oleh perbaikan yang tidak sepenuhnya efektif, ketidakterediaan kendaraan pengganti, ketidakmerataan penyampaian informasi, tidak adanya kompensasi tambahan, serta ketidaksesuaian antara pelaksanaan di lapangan

dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat ditarik dua kesimpulan utama:

Pertama, tanggung jawab PT. Capella Daihatsu Pekanbaru terhadap penarikan kembali mobil karena cacat produksi belum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pelaksanaan recall yang dilakukan belum memenuhi kewajiban pemberian ganti rugi kepada konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian yang dialami konsumen. Pelaksanaan tanggung jawab masih cenderung bersifat administratif dan teknis, tanpa disertai pemulihan kerugian konsumen secara nyata dan menyeluruh.

Kedua, pemenuhan hak konsumen dalam pelaksanaan recall oleh PT. Capella Daihatsu Pekanbaru belum terlaksana sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Hal ini ditunjukkan dengan masih adanya konsumen yang mengalami kerusakan berulang setelah dilakukan perbaikan serta tidak memperoleh kompensasi yang layak. Kondisi tersebut bertentangan dengan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, serta hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar PT. Capella Daihatsu Pekanbaru memastikan pelaksanaan recall tidak hanya bersifat prosedural, tetapi juga efektif dalam menghilangkan cacat produksi secara menyeluruh, disertai kompensasi nyata selama proses recall dan peningkatan transparansi informasi terkait tindakan teknis kepada konsumen. Di sisi lain, pemerintah perlu melakukan pengawasan yang lebih ketat guna menjamin perlindungan hukum bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. RajaGrafindo Persada. Jakarta. 2011.
- Az. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Diadit Media. Jakarta. 2015.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika. Jakarta. 2016.
- Nitaria Angkasa. *Metode Penelitian Hukum Sebagai Pengantar*. CV. Laduny Alifatama. Lampung. 2019.
- Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. Kencana. Jakarta. 2011.
- Prosser, William L. *Prosser and Keeton on The Law of Torts*. West Publishing. St. Paul. 1984.
- Satjipto Rahardjo. *Ilmu Hukum*. Citra Aditya Bakti. Bandung. 2006.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Grasindo. Jakarta. 2006.
- Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*. UI Press. Jakarta. 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung. 2010.
- Zainudin Ali. *Metode Penelitian Hukum*. Sinar Grafika. Jakarta. 2009.

Jurnal

- Abdul Halim Barkatullah. "Hak-Hak Konsumen dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Hukum*. Vol. 18, No. 2. 2011.
- Endang Sri Wahyuni. "Perlindungan Konsumen terhadap Produk Cacat". *Jurnal Hukum & Pembangunan*. Vol. 48, No. 2. 2018.
- Erlina Maria Christin Sinaga. "Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak dalam Perlindungan Konsumen". *Jurnal Hukum dan Pembangunan*. Vol. 48, No. 2. 2018.
- Inosentius Samsul. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik". *Jurnal Hukum IUS*

QUIA IUSTUM. Vol. 17, No. 3. 2010.

Muhammad Hafidz. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Recall Kendaraan Bermotor". Jurnal Rechtsvinding. Vol. 9, No. 2. 2020.

Ni Putu Noni Suharyanti. "Pemenuhan Hak Konsumen atas Ganti Rugi". Jurnal Kertha Semaya. Vol. 8, No. 6. 2020.

Reni Budi Setianingrum. "Recall Produk sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen". Jurnal Yuridika. Vol. 33, No. 2. 2018.

Victor E. Schwartz. "The Rise of Products Liability". American Journal of Trial Advocacy. Vol. 26, No. 63. 2003.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penarikan Kembali Kendaraan Bermotor.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor.