

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Rental Mobil Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Mesin Mobil Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Alessandro Delfero ¹, Amad Sudiro²

¹ Faculty of Law, Universitas Tarumanagara, Indonesia. E-mail: Alessandro.205210227@stu.untar.ac.id

² Faculty of Law, Universitas Tarumanagara, Indonesia. E-mail: ahmads@fh.untar.ac.id

Submitted : 25/02/2025 Reviewed:20/03/2025 Accepted:31/03/2025

Abstract : Consumer Protection (UUPK) serves as the primary legal foundation for analyzing the liability of car rental business operators, particularly in cases involving engine damage that causes losses to consumers. This study aims to identify the forms of legal responsibility that may be imposed on business actors, as well as the mechanisms of legal protection available to consumers who suffer losses due to negligence in service provision. The core issues discussed include the legal remedies available to consumers seeking compensation and the extent to which business operators are legally accountable. This research adopts a normative juridical method, using a statutory approach and analysis of legal documents and literature as secondary legal materials. The findings indicate that business actors in the motor vehicle rental industry may be held liable through three main approaches: contractual liability based on agreements made with consumers; product liability arising from damage or malfunction due to negligence in vehicle maintenance; and criminal liability in cases where legal violations are proven to have caused harm to consumers. According to Article 19 of the UUPK, business operators are obligated to compensate consumers for losses, either through refunds, replacement of goods or services of equal value, or other forms of appropriate compensation. These findings underscore the importance of implementing accountability principles in commercial practices and highlight the need to strengthen the legal position of consumers in vehicle rental transactions.

Keywords: legal responsibility; business actors; car rental; consumer protection.

Abstrak: Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi dasar hukum utama pada melakukan analisis pertanggungjawaban pelaku usaha penyewaan mobil, khususnya pada kasus kerusakan mesin yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Penelitian ini memiliki tujuan agar dapat mengidentifikasi wujud pertanggungjawaban hukum yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha serta bagaimana mekanisme perlindungan hukum terhadap pelanggan yang diberikan kerugian diakibatkan oleh kelalaian dalam penyediaan jasa. Permasalahan yang diangkat meliputi upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen untuk menuntut ganti rugi dan sejauh mana pelaku usaha bertanggung jawab secara hukum. Penelitian ini memakai teknik yuridis normatif melalui sebuah pendekatan yang berupa perundang-undangan serta digunakan Analisis terhadap dokumen juga literatur hukum sebagai bahan hukum sekunder. Hasil kajian menunjukkan bahwa pelaku usaha dalam industri penyewaan kendaraan bermotor dapat dimintai pertanggungjawaban melalui tiga pendekatan utama: tanggung jawab kontraktual berdasarkan kesepakatan atau perjanjian dengan konsumen; tanggung jawab produk atas kerugian yang timbul dari cacat fungsi atau kelalaian terhadap kondisi kendaraan; serta tanggung jawab pidana jika terbukti adanya pelanggaran hukum yang merugikan konsumen. Sesuai dengan ketentuan Pasal 19 UUPK, pelaku usaha diwajibkan untuk mengganti kerugian, baik dalam bentuk pengembalian dana, penggantian barang atau jasa yang setara, maupun bentuk kompensasi lain yang sesuai. Temuan ini menegaskan pentingnya penerapan prinsip akuntabilitas dalam kegiatan usaha serta perlunya penguatan posisi hukum konsumen dalam transaksi sewa menyewa kendaraan.

Kata Kunci: tanggung jawab hukum; pelaku usaha; penyewaan mobil; perlindungan konsumen.

1. Pendahuluan

Karena masyarakat kini bergantung pada kendaraan untuk transportasi darat, keberadaan mobil merupakan cerminan dari tingkat perluasan ekonomi dan permintaan akan infrastruktur transportasi di kota. Memang benar bahwa jumlah kendaraan lebih banyak daripada sepeda motor di setiap komunitas yang memiliki layanan angkutan umum. Akan tetapi, karena tingginya biaya mobil dan tingkat pendapatan yang dibutuhkan, tidak semua orang mampu membelinya. Untuk melakukan tugas sehari-hari, mobil juga diperlukan. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa pekerjaan terkadang bisa dijalankan baik pada dalam ataupun pada luar kota. Menyewa mobil merupakan pilihan yang ditawarkan untuk keperluan transportasi. Penyewaan kendaraan ini dilakukan sebagai respons terhadap tuntutan kegiatan jangka pendek dan bukan jangka panjang. Penyewaan mobil diatur dalam suatu perjanjian. Perjanjian didefinisikan sebagai situasi di mana dua orang membuat komitmen satu sama lain atau satu sama lain.¹

Pelaku usaha memiliki tanggung jawab besar terhadap konsumen, terutama dalam memberikan kepastian bahwasanya produk yang diedarkan aman, layak, serta tidak mengandung cacat yang dapat merugikan. Apabila terjadi kerugian akibat produk cacat, produsen wajib bertanggung jawab sebagaimana dijabarkan pada Pasal 19 hingga Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan ini menunjukkan bahwa hukum berpihak pada perlindungan konsumen sebagai pihak yang lebih rentan dalam hubungan transaksi. Di lapangan, posisi konsumen cenderung lebih lemah dibanding pelaku usaha, baik dari segi informasi, akses hukum, maupun kemampuan tawar-menawar. Akibatnya, konsumen sering kali tidak memiliki pilihan lain selain menerima kondisi yang ada, meskipun merugikan. Dalam situasi seperti ini, perlindungan hukum menjadi penting untuk memberi ruang untuk konsumennya memperjuangkan berbagai hak yang dimilikinya secara adil dan proporsional terhadap kekuasaan pelaku usaha.

Sejak diberlakukan pada 20 April 1999, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) sdbsg instrumen hukum yang secara komprehensif menjabarkan upaya perlindungan terhadap hak-hak konsumen dalam aktivitas ekonomi, baik yang melibatkan barang maupun jasa. Undang-undang ini tidak hanya menetapkan hak-hak dasar konsumen, tetapi juga menetapkan tanggung jawab serta kewajiban yang perlu dicukupi atas pelaku usaha pada rangka menciptakan ekosistem perdagangan yang sehat, adil, serta bertanggung jawab. Terdapat suatu aspek penting di mana UUPK adalah tanggung jawab hukum pelaku usaha apabila barang yang mereka produksi atau perdagangan dalam kondisi rusak, tercemar, atau cacat.

Dalam situasi seperti itu, konsumen berpotensi mengalami kerugian, baik secara fisik, psikologis, maupun finansial. Oleh karena itu, regulasi ini hadir sebagai bentuk perlindungan preventif maupun represif dalam memberikan kepastian bahwasanya

¹ Komang Dicky Darmawan and D Putra, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Penyewaan Mobil Yang Mengalami Kerugian Akibat Dari Kelalaian Konsumen," *Kertha Semaya Journal Ilmu Hukum* 8, no. 11 (2020): 1773.

berbagi hak konsumen tidak diabaikan atau dirugikan oleh praktik bisnis dengan tidak memiliki tanggung jawab. Pemerintah melalui undang-undang ini menegaskan bahwa pelaku usaha tidak dapat lepas tangan apabila produk yang mereka pasarkan tidak memenuhi standar mutu yang layak atau tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen. Seluruh wujud kerugian yang muncul dengan menjadi akibat atas kegagalan produk dalam memenuhi kualitas dan keamanan yang dijanjikan menjadi tanggung jawab penuh pelaku usaha.²

Perlindungan Konsumen secara tegas mengatur berbagai hak mendasar yang dimiliki oleh konsumen dalam berinteraksi dengan pelaku usahanya, baik pada hal pembelian barang maupun pemanfaatan jasa. Diantara berbagai hak itu terdapat jaminan dari kenyamanan keselamatan, beserta keamanan saat tengah mengonsumsi produk dan/maupun suatu jasa, yang menjadi fondasi perlindungan terhadap risiko yang mungkin timbul akibat kelalaian atau ketidaksesuaian produk. Bukan hanya itu, konsumen ikut memiliki hak untuk secara bebas memilih dan memperoleh barang atau jasa yang diinginkan, yang sesuai dengan nilai tukar, kualitas, dan jaminan yang telah dijanjikan oleh pelaku usaha, tanpa adanya paksaan atau penyesatan.

Lebih jauh lagi, regulasi ini menegaskan pentingnya hak atas informasi yang benar, terbuka, serta menjunjung tinggi kejujuran terkait dengan karakteristik, manfaat, dan ketentuan penggunaan barang dan/atau jasa, sehingga konsumen dapat mengambil keputusan secara sadar dan bertanggung jawab. Tidak kalah penting, konsumen juga berhak memperoleh edukasi dan bimbingan mengenai konsumsi yang sehat, cerdas, dan aman, yang merupakan bagian dari upaya membangun masyarakat yang kritis dan melek terhadap hak-haknya sebagai konsumen. Selain itu, perlindungan ini mencakup hak untuk memperoleh advokasi dan pembelaan hukum, termasuk dalam penyelesaian sengketa secara adil dan proporsional ketika terjadi pelanggaran hak.

Dalam ranah perlindungan konsumen, individu yang membeli atau menggunakan produk dan layanan memiliki hak fundamental untuk menyuarakan pengalaman mereka. Ini mencakup kebebasan untuk mengajukan keluhan, menyampaikan kritik konstruktif, serta mengekspresikan opini tanpa hambatan. Lebih dari sekadar kebebasan berbicara, sistem ini juga menjamin perlakuan yang beretika, adil, dan bebas dari diskriminasi, baik yang bersifat terang-terangan maupun terselubung. Krusialnya, apabila terdapat ketidakcocokan diantara barang maupun jasa yang diterimanya melalui ekspektasi atau kesepakatan, atau jika produk/layanan tersebut gagal berfungsi semestinya, konsumen mempunyai hak yang tanpa bisa diganggu gugat dalam menuntut pemulihan. Bentuk pemulihan ini dapat berupa kompensasi finansial, penggantian produk, atau ganti rugi lainnya yang setimpal dengan kerugian yang diderita, menunjukkan komitmen sistem terhadap keadilan restoratif bagi pihak konsumen.

Ketentuan ini tidak hanya menjadi simbol komitmen hukum dalam melindungi konsumen, tetapi juga mencerminkan prinsip keadilan dalam transaksi ekonomi yang

² Flora Pricilla Kalalo and Anna S Wahongan, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Lex Privatum* IX, no. 4 (2021): 151–57.

semakin kompleks dan beragam. Dalam realitas pasar modern, konsumen sering kali berada dalam posisi inferior dibandingkan pelaku usaha. Oleh karena itu, keberadaan jaminan hukum atas hak untuk didengar dan mendapatkan pemulihan ketika dirugikan merupakan instrumen penting untuk menjaga keseimbangan kekuasaan dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha. Hal ini menegaskan bahwa perlindungan konsumen bukan hanya retorika, tetapi merupakan bagian integral dari sistem hukum nasional yang responsif terhadap dinamika sosial dan ekonomi.

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan hal yang esensial untuk mencegah terjadinya kerugian yang mungkin timbul akibat aktivitas ekonomi, terutama dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam hal ini, undang-undang perlindungan konsumen berfungsi sebagai landasan hukum guna menjamin hak-hak konsumen dari potensi penyalahgunaan atau kelalaian. Tanggung jawab pelaku usaha menjadi sangat penting ketika produk atau jasa yang ditawarkan tidak sesuai dengan standar mutu atau ekspektasi yang dijanjikan, karena hal tersebut dapat menimbulkan kerugian material maupun non-material bagi konsumen. Dalam konteks penyewaan kendaraan, tanggung jawab hukum pelaku usaha tidak hanya berkaitan dengan administrasi dan pelayanan, tetapi juga mencakup kondisi teknis kendaraan yang disewakan. Salah satu aspek penting adalah bagaimana pengelola jasa sewa mobil menangani risiko kerusakan mesin atau komponen lainnya yang berpotensi membahayakan atau merugikan penyewa. Menurut Kisnanto Hadi Pribowo, selaku Manajer Operasional PT Semesta Bolo Transindo (Sembodo Rent Car), apabila terjadi kerusakan kendaraan yang terbukti disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan dari pihak perusahaan, maka biaya perbaikannya menjadi tanggung jawab perusahaan penyewaan, bukan konsumen. Pernyataan ini menegaskan pentingnya prinsip akuntabilitas dalam praktik bisnis penyewaan mobil agar perlindungan konsumen dapat benar-benar diwujudkan secara nyata.³

Klaim atas ganti rugi menjadi valid ketika kerusakan mesin kendaraan bukan disebabkan oleh kelalaian konsumen. Dalam konteks ini, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara tegas membebaskan pertanggungjawaban ketat kepada pelaku usaha atas kerugian yang ditimbulkan oleh produk atau jasa yang tidak memenuhi standar kualitas atau menyimpang dari ketentuan kontraktual. Khususnya dalam industri penyewaan mobil, pelaku usaha memiliki kewajiban fundamental untuk menyajikan informasi yang transparan, mudah dipahami, dan akurat mengenai kondisi riil kendaraan yang disewakan, termasuk histori perawatan dan potensi isu teknis yang mungkin ada. Berdasarkan Pasal 19 UUPK yang mengatur tanggung jawab atas cacat produk, serta Pasal 7 UUPK yang menguraikan kewajiban umum pelaku usaha, pertanggungjawaban dapat dibebankan apabila kerusakan mesin terjadi sebelum masa sewa dimulai atau merupakan akibat langsung dari kelalaian pihak penyedia jasa dalam aspek pemeliharaan. Oleh karena itu, konsumen berhak penuh atas ganti rugi, yang dapat bermanifestasi dalam

³ Gilang Satria and Agung Kurniawan, "Mobil Rental Rusak Saat Dipakai, Siapa Yang Tanggung Jawab?," Kompas.com, 2023, <https://otomotif.kompas.com/read/2023/07/03/094200515/mobil-rental-rusak-saat-dipakai-siapa-yang-tanggung-jawab->. diakses pada tanggal 20 Mei 2025 pukul 07.00 WIB

bentuk penggantian kendaraan sementara, penggantian biaya perbaikan, atau bentuk kompensasi lain yang proporsional dengan kerugian yang diderita. Berdasarkan ketentuan UUPK, perselisihan antara pelanggan dengan pihak yang berkecimpung dalam usaha persewaan kendaraan bermotor dapat diselesaikan melalui konsiliasi, mediasi, atau jalur hukum.⁴

2. Metode

Penelitian ini mengadopsi metode hukum normatif untuk menganalisis kewajiban pelaku usaha persewaan mobil terhadap konsumen terkait kerusakan mesin kendaraan, dengan merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta peraturan terkait lainnya. Pendekatan perundang-undangan diterapkan untuk menelaah norma-norma hukum dalam UUPK dan regulasi lain yang mengatur perjanjian serta tanggung jawab pelaku usaha, namun pendekatan ini sering kali terjebak pada interpretasi tekstual semata, yang berpotensi mengabaikan dinamika praktik bisnis dan kebutuhan keadilan konsumen. Data penelitian bersumber dari bahan hukum primer, seperti UUPK dan peraturan pelaksanaannya, serta bahan hukum sekunder, termasuk literatur hukum, jurnal ilmiah, artikel, dan studi terkait perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha persewaan mobil. Penelitian kepustakaan menjadi metode utama untuk mengumpulkan dan mengevaluasi sumber hukum yang relevan, namun pendekatan ini rentan terhadap keterbatasan dalam menangkap realitas empiris di lapangan, seperti praktik penyewaan yang tidak selalu selaras dengan norma hukum. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis.

3. Tanggung Jawab Pemilik Rental Mobil Dalam Kerusakan Mobil Akibat Kelalaian Pelaku Usaha

Setiap pelaku usaha memiliki kewajiban hukum untuk menanggung segala bentuk risiko serta memberikan ganti rugi apabila terbukti lalai dalam memenuhi tanggung jawabnya terhadap konsumen. Kelalaian ini dapat berupa kegagalan dalam menjamin mutu, keamanan, atau kelayakan produk yang diperdagangkan. Mengacu pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha secara tegas diwajibkan untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang yang dibeli, terutama jika kerugian tersebut muncul sebagai akibat dari cacat atau ketidaksesuaian produk dengan standar yang seharusnya. Ketentuan ini mencerminkan prinsip tanggung jawab mutlak yang dibebankan kepada pelaku usaha guna melindungi konsumen dari risiko kerugian yang tidak seharusnya mereka tanggung. Pelaku usaha wajib mengganti kerugian konsumen dengan beberapa cara, yaitu:⁵

1. Tanggung jawab kontraktual yaitu wujud pertanggungjawaban perdata dengan berasal atas perjanjian diantara pelaku usaha serta konsumennya. Ini berlaku untuk kerugian yang disebabkan atas penggunaan produk maupun jasa dengan

⁴ Achmad Busro et al., "Problematisa Hukum Dalam Perjanjian Sewa Menyewa," *Notarius* 12, no. 1 (2019): 345–60.

⁵ M Roesli, Bastianto Nugroho, and Mariam Darus Badruzaman, "Asas Kebebasan Berkontrak," *DiH Jurnal Ilmu Hukum* 15, no. 29 (2019): 1–8, <https://doi.org/https://doi.org/10.30996/dih.v15i1.2260>.

diperjualkan oleh pelaku usaha. Pada konteks ini, kontrak menjadi landasan utama hubungan hukum yang mengikat, mewajibkan pelaku usaha memenuhi janji kepada pelanggan. Kegagalan pemenuhan kewajiban kontrak secara otomatis dapat memicu pertanggungjawaban hukum bagi pelaku usaha.

2. *Product liability* merupakan bentuk spesifik tanggung jawab perdata yang dikenakan kepada pelaku usaha dari adanya kerugian konsumen yang disebabkan oleh pemakaian produk yang diproduksi dan edarkan. Berbeda secara fundamental dari kewajiban kontraktual, tanggung jawab ini muncul secara independen dari asas perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*), bahkan ketika tidak ada hubungan perjanjian langsung antara pelaku usaha dan konsumen. Fondasinya dibentuk oleh terpenuhinya unsur kesalahan, kerugian, adanya tindakan melawan hukum, dan hubungan kausalitas (sebab-akibat) yang jelas. Lebih lanjut, Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara eksplisit menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk mengganti kerugian konsumen yang timbul dari kerusakan, pencemaran, atau dampak negatif lain yang disebabkan oleh produk yang digunakan, memperluas cakupan perlindungan di luar lingkup perjanjian.
3. Tanggung jawab pidana pada hukum perlindungan konsumen, akuntabilitas pidana bagi pelaku usaha muncul dari kerugian konsumen yang disebabkan atas produk maupun jasa mereka. Penerapan asas pembuktian terbalik di sini sangat instrumental: pelaku usaha harus secara aktif membuktikan bahwa tidak ada kesalahan yang dilakukan oleh mereka, terutama ketika muncul kerusakan, kontaminasi, atau kerugian lainnya. Mekanisme ini secara efektif menggeser beban pembuktian, menempatkan pelaku usaha pada posisi sentral sebagai pihak yang harus menjawab dalam kasus pidana yang melibatkan konsumen, tanpa menghilangkan kesempatan pihak lain untuk menyajikan argumen. Oleh karena itu, penting untuk secara cermat menentukan proporsi tanggung jawab dan cakupan kewajiban yang relevan. Konsep tanggung jawab produk berfungsi sebagai parameter utama untuk mengevaluasi sejauh mana pelaku usaha memiliki tanggung jawab dari integritas serta dampak barang/jasa yang mereka pasarkan.

Melalui Pasal 19, UUPK secara fundamental menegaskan beban pertanggungjawaban hukum yang substansial pada pelaku usaha dalam hal penggantian kerugian konsumen yang timbul dari barang atau jasa yang diperdagangkan. Akan tetapi, pertanggungjawaban tersebut bukan semata-mata dibatasi kepada fondasi kontraktual atau perjanjian langsung antara kedua belah pihak. Secara krusial, implikasinya meluas ke ranah tanggung jawab produk, yang berbasis pada doktrin perbuatan melawan hukum. Konsekuensinya, meskipun tidak ada relasi kontraktual yang jelas, pelaku usaha tetap dapat dimintakan pertanggungjawabannya manakala produk yang mereka pasarkan mengakibatkan kerugian, kontaminasi, atau kerusakan terhadap konsumen, menunjukkan perluasan cakupan perlindungan konsumen di luar ranah perjanjian.

Pendekatan hukum ini secara kritis menegaskan bahwa perlindungan konsumen harus melampaui batas-batas kontrak formal, mengingat seringkali konsumen berada

dalam posisi yang lemah dan terbatas dalam mengakses informasi serta kekuatan negosiasi. Oleh sebab itu, komponen utama yang harus dibuktikan kesalahan, kerugian, tindakan melawan hukum, dan kaitan sebab-akibat menjadi tolok ukur objektif dalam menilai tanggung jawab pelaku usaha.

Hal ini sekaligus memaksa pelaku usaha untuk lebih berhati-hati dan bertanggung jawab dalam memastikan kualitas dan keamanan produk atau jasa yang mereka tawarkan, sebagai bentuk akuntabilitas yang tidak hanya bersifat teknis tetapi juga etis. Maka dari itu, Pasal 19 bukan sekadar norma hukum pasif, melainkan instrumen strategis yang memperkuat posisi konsumen dan mengoreksi ketimpangan kekuasaan antara pelaku usaha dan pengguna akhir produk atau jasa. Ini menandai pergeseran paradigma perlindungan konsumen dari sekadar hubungan kontraktual menuju tanggung jawab sosial dan moral yang lebih luas bagi pelaku usaha dalam menjamin kepatuhan terhadap standar keselamatan dan keadilan dalam transaksi pasar.⁶

Selain menegaskan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur secara tegas mengenai pertanggungjawaban pidana pelaku usaha dalam konteks pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Salah satu mekanisme penting yang diadopsi adalah konsep pembuktian terbalik, yang mensyaratkan pelaku usaha untuk membuktikan ketiadaan unsur kesalahan dalam kasus yang melibatkan tuntutan pidana, sebagaimana diatur dalam Pasal 22 UU Perlindungan Konsumen. Hal ini berlaku khususnya dalam situasi di mana pelaku usaha dituduh melakukan tindakan yang merugikan, mencemari, atau merusak konsumen melalui produk atau jasa yang mereka tawarkan. Penerapan prinsip ini mencerminkan keseriusan hukum Indonesia dalam memberikan perlindungan maksimal bagi konsumen, sekaligus mendorong pelaku usaha untuk lebih berhati-hati dan bertanggung jawab dalam setiap aspek penyediaan barang dan jasa.

Konsep tanggung jawab produk menjadi aspek krusial dalam pembahasan ini, karena ia mengikat pelaku usaha secara hukum atas dampak negatif yang mungkin timbul dari penggunaan produk atau jasa mereka. Tanggung jawab ini bukan sekadar kewajiban moral, melainkan juga landasan hukum untuk tindakan pidana yang dapat diambil guna melindungi konsumen dari potensi kerugian yang serius. Maka dengan itu, UU Perlindungan Konsumen tidak hanya menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilindungi, tetapi juga menuntut pelaku usaha untuk memikul beban pertanggungjawaban yang proporsional dan tegas dalam memastikan keamanan, kualitas, dan integritas produk serta layanan yang mereka tawarkan di pasar.

Dalam upaya melindungi konsumen dari potensi kerugian, keberadaan undang-undang perlindungan konsumen seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi sangat krusial. Namun, perlindungan hukum saja tidak cukup tanpa adanya tanggung jawab nyata dari pelaku usaha untuk menanggung konsekuensi kerugian yang dialami konsumen akibat barang atau jasa yang tidak memenuhi standar mutu atau

⁶ Desak Gde Dwi Arini, "Perlindungan Hukum Konsumen Showroom Dalam Pembelian Mobil Bekas Yang Tidak Sesuai Dengan Kondisi Yang Dinyatakan Dalam Iklan," *Journal of Economic & Business Law Review* 1, no. 1 (2021): 18, <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEBLR/article/view/24215>.

janji yang diberikan. Prinsip tanggung jawab ini sangat relevan dan harus diaplikasikan secara ketat dalam sektor bisnis penyewaan mobil, di mana kondisi kendaraan yang disewa, termasuk kemungkinan kerusakan mesin, menjadi aspek vital yang harus dijamin oleh penyedia jasa. Sebagai ilustrasi praktik tanggung jawab tersebut, Manajer Operasional PT Semesta Bolo Transindo (Sembodo Rent Car) menjelaskan bahwa perusahaan bertanggung jawab atas biaya perbaikan kendaraan yang mengalami masalah, asalkan kerusakan tersebut tidak diakibatkan oleh kelalaian atau kesalahan dari penyewa.

Pernyataan ini mencerminkan implementasi prinsip tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam UUPK, yang menuntut agar penyedia jasa atau produk secara aktif menjamin kualitas dan keamanan layanan yang mereka tawarkan, serta siap menanggung risiko atas kegagalan memenuhi standar yang dijanjikan kepada konsumen. Oleh karena itu, tanggung jawab tersebut tidak hanya berbentuk kewajiban hukum, tetapi juga menjadi bagian dari etika bisnis yang harus dijunjung tinggi demi membangun kepercayaan konsumen.

4. Perlindungan Konsumen Terhadap Kasus Kerusakan Mesin Mobil Yang Terjadi Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Dalam Pasal 7 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara tegas mengamanatkan bahwa pelaku usaha wajib menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik sebagai landasan utama dalam menciptakan iklim bisnis yang sehat serta mencegah terjadinya kerugian pada konsumen. Prinsip itikad baik ini menjadi fondasi etis sekaligus hukum yang mengikat pelaku usaha agar tidak hanya fokus pada keuntungan semata, tetapi juga memprioritaskan perlindungan konsumen dalam setiap transaksi.

Kemudian, dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ditegaskan bahwa apabila konsumen menderita kerugian akibat penggunaan barang yang beredar di pasar, produsen diwajibkan untuk memberikan ganti rugi. Bentuk kompensasi itu bisa berwujud pengembalian dana penggantian dengan produk maupun jasa yang sepadan, maupun bentuk pemulihan lain yang berdasarkan pada ketetapan hukum. Ketetapan tersebut menekankan bahwa pertanggungjawaban dari pelaku usaha tidak berhenti pada penyediaan barang dengan layak, tetapi juga melingkupi adanya kewajiban dalam memberi informasi dengan jujur, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada konsumen terutama terkait komposisi, fungsi, dan karakteristik produk. Maka dengan itu, informasi yang akurat bukan sekadar kewajiban moral, melainkan merupakan bagian penting dari tanggung jawab hukum pelaku usaha guna menjamin perlindungan konsumen dan menjaga kepercayaan dalam kegiatan perdagangan.⁷

Dalam konteks perlindungan konsumen, apabila timbul kerugian yang diakibatkan oleh produk yang tanpa disertai informasi komposisi dengan lebih lengkap, pelaku usaha secara hukum berkewajiban membuktikan bahwasanya kerugian tersebut

⁷ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014), hlm. 10

tidak diakibatkan atas kesalahan atau kelalaiannya. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, melalui Pasal 28, menerapkan mekanisme pembuktian terbalik yang mengalihkan beban pembuktian dari konsumen kepada pelaku usaha. Artinya, konsumen yang perlu memberikan bukti kesalahannya, melainkan pelaku usaha dengan harus memberikan bukti bahwa tanya kerugian yang dialami tidak diakibatkan oleh pelanggaran tanggung jawabnya. Mekanisme ini bertujuan menyeimbangkan posisi hukum antara konsumen dan pelaku usaha, serta mendorong pelaku usaha agar lebih transparan dan akuntabel dalam menjalankan usahanya.

Jika pelaku usaha gagal membuktikan hal tersebut, maka secara hukum mereka bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan. Penerapan prinsip pembuktian terbalik ini merupakan upaya legislator untuk menciptakan keseimbangan kedudukan diantara pelaku usaha serta konsumennya yang pada kenyataannya ada dalam posisi yang jauh lebih lemah. Meski demikian, dalam praktik, konsumen masih menghadapi berbagai kendala dalam mendapatkan kompensasi, terutama ketika produk yang digunakan kurang memberikan informasi yang memadai dan transparan.

Situasi ini membuka peluang bagi pelaku usaha untuk menyalahgunakan ketidaktahuan konsumen atau bahkan menyesatkan mereka, yang tentu bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen yang seharusnya mengedepankan keadilan dan transparansi. Disebabkan hal tersebut, penting untuk para pelaku usaha dalam tidak hanya tunduk pada ketentuan hukum semata, tetapi juga secara proaktif menghormati hak konsumen, khususnya hak atas informasi yang lengkap dan benar. Pengaturan tanggung jawab berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus dijadikan dasar etis dan legal dalam memastikan pelaku usaha bertindak secara akuntabel, sehingga konsumen terlindungi dari praktik bisnis yang merugikan dan dapat memperoleh keadilan secara nyata.⁸

Berdasarkan Pasal 7 huruf a dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menegaskan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban fundamental untuk menjalankan aktivitas bisnisnya dengan itikad baik secara konsisten. Kewajiban ini tidak sekadar formalitas hukum, melainkan merupakan upaya nyata untuk melindungi konsumen dari risiko kerugian serta menciptakan iklim bisnis yang sehat dan berkelanjutan. Dalam konteks ini, pelaku usaha dituntut untuk mengutamakan kepentingan konsumen, sekaligus menjaga reputasi dan integritas pasar. Selanjutnya, Pasal 19 ayat (1) UUPK memberikan regulasi tegas mengenai konsekuensi hukum yang harus dihadapi pelaku usaha apabila produk yang diperdagangkan menimbulkan kerugian kepada konsumen.

Kerugian tersebut dapat berupa kerusakan fisik pada barang, pencemaran lingkungan, kerugian finansial, maupun dampak kesehatan yang merugikan konsumen akibat kurangnya informasi yang transparan dan lengkap tentang produk.

⁸ Firzhal Arzhi Jiwantara, Anies Prima Dewi, and Ady Supryadi, "Tanggung Gugat (Pertanggungjawaban) Pemerintah Di Indonesia Dan Netherland," *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1, no. 7 (2022): 2242–52, <http://fhukum.unpatti.ac.id/artikel/korupsi/253-analisitentang-tanggung-gugat-dalam-kontrak-pengadaanbarang->.

Ketidaklengkapan informasi ini menjadi faktor utama yang menguatkan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi yang layak. Bentuk tanggung jawab ini meliputi pemberian kompensasi finansial, penggantian barang atau jasa dengan kualitas setara, serta pemenuhan kebutuhan perawatan kesehatan bagi konsumen yang terdampak, semuanya harus sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Kewajiban pelaku usaha tidak hanya terbatas pada pemenuhan standar produk, melainkan juga mencakup aspek keterbukaan informasi yang menjadi pondasi perlindungan konsumen. Hal ini menegaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha adalah komprehensif dan menuntut sikap proaktif dalam memenuhi hak konsumen, agar tercipta hubungan bisnis yang adil dan berkeadilan sosial.⁹

Dalam konteks penegakan hak konsumen, pembuktian menjadi aspek krusial dalam proses gugatan terkait pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami akibat penggunaan produk dengan informasi komposisi yang tidak memadai. Namun, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan kemudahan signifikan bagi konsumen dengan memberlakukan mekanisme pembuktian terbalik sebagaimana tercantum dalam Pasal 28.

Ketentuan ini mewajibkan pelaku usaha, termasuk produsen dan entitas terkait, guna bertanggung jawab secara langsung akan kerugian yang diakibatkan atas produknya, kecuali jika mereka dapat secara meyakinkan menunjukkan ketiadaan kesalahan. Implementasi pendekatan ini merupakan langkah progresif dalam mengoreksi asimetri informasi dan kekuatan negosiasi diantara konsumen beserta para pelaku usaha. Banyak dari konsumen acap kali ada di posisi inferior, kesulitan memperoleh informasi krusial, dan menghadapi tantangan besar dalam membuktikan klaim kerugian di ranah hukum. Melalui pergeseran beban pembuktian kepada pelaku usaha, UUPK berupaya mengartikulasikan prinsip keadilan restoratif, menjamin bahwa pelaku usaha tidak dapat dengan mudah menghindari akuntabilitas, serta secara fundamental memperkuat posisi tawar konsumen dalam menghadapi produk yang berpotensi cacat atau problematis.¹⁰

Keberadaan ketentuan hukum yang eksplisit dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengenai kewajiban pelaku usaha seharusnya tidak hanya dipahami sebagai bentuk formalitas normatif, tetapi juga menjadi instrumen untuk menekan pelaku usaha agar secara konsisten memprioritaskan perlindungan hak konsumen. Salah satu hak paling mendasar adalah hak untuk memperoleh informasi yang akurat, lengkap, dan transparan terkait produk maupun jasa yang ditawarkan. Dalam konteks penyewaan mobil, aspek ini menjadi sangat krusial, mengingat kualitas dan kelayakan kendaraan termasuk potensi kerusakan mesin kerap kali menjadi sumber konflik antara penyewa dan penyedia layanan. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang kuat dan implementatif sangat dibutuhkan agar konsumen tidak dirugikan oleh praktik usaha yang mengabaikan standar mutu dan komitmen pelayanan.

⁹ Miranda Tamengge, "Kajian Yuridis Tentang Sewa Menyewa Sebagai Perjanjian Konsensuil Berdasarkan Pasal 1548 Kuhperdata," *Lex Privatum* 6, no. 7 (2018): 54–61.

¹⁰ Tatiek Sri Djamiati, *Tanggung Jawab Pribadi Dan Tanggung Jawab Jabatan* (Alumni Universitas Trisakti, 2010), hlm.18

Urgensi pengawasan terhadap tanggung jawab pelaku usaha dalam sektor ini tercermin dari pernyataan Manajer Operasional PT Semesta Bolo Transindo (Sembodo Rent Car) yang menyatakan bahwa perusahaan akan menanggung biaya kerusakan kendaraan selama bukan akibat kelalaian konsumen. Pernyataan ini tidak hanya mencerminkan bentuk konkret pelaksanaan kewajiban pelaku usaha, tetapi juga memperkuat relevansi dan penerapan prinsip tanggung jawab sebagaimana diatur dalam UUPK. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak boleh bersifat simbolis, melainkan harus diaktualisasikan dalam praktik bisnis secara menyeluruh.

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa perusahaan rental bersedia menanggung biaya perbaikan kendaraan bermasalah, asalkan kerusakan tersebut bukan akibat kelalaian penyewa. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip akuntabilitas pelaku usaha bukan hanya sebatas teori hukum, melainkan diwujudkan dalam tindakan nyata untuk memastikan kepuasan dan perlindungan konsumen dalam industri jasa penyewaan mobil. Maka dari itu, regulasi yang ada tidak hanya memperkuat posisi konsumen, tetapi juga mendorong pelaku usaha agar bertindak lebih bertanggung jawab dan transparan.¹¹

5. Penutup

UUPK sebagai landasan legislatif yang substansial dan komprehensif dalam mengamankan hak-hak konsumen di sektor penyewaan mobil, utamanya dalam kasus kerusakan kendaraan yang diakibatkannya oleh kecerobohan pihak penyedia jasa. Pasal 19 UUPK secara eksplisit menuntut akuntabilitas penuh dari pelaku usaha terhadap kerugian konsumen yang timbul dari produk atau jasa di bawah standar mutu, termasuk kerusakan mesin pada unit sewaan. Lebih jauh, Pasal 28 UUPK secara strategis mengontrol posisi tawar konsumen dengan memperkenalkan prinsip pembuktian terbalik, di mana pelaku usaha harus mampu membuktikan bahwa kerugian yang terjadi bukanlah hasil dari kelalaian yang mereka lakukan.

Prinsip itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 7 menjadi landasan etis dan hukum bagi pelaku usaha untuk menjalankan bisnis secara transparan, jujur, dan bertanggung jawab, sehingga menciptakan iklim perdagangan yang sehat dan adil. Namun, penelitian ini juga mengungkap beberapa kelemahan dalam penerapan UUPK. Pendekatan hukum normatif yang digunakan cenderung terfokus pada analisis tekstual peraturan, sehingga kurang mampu menangkap dinamika praktik bisnis di lapangan, seperti ketidaksesuaian antara norma hukum dan realitas operasional penyewaan mobil. Selain itu, konsumen sering kali menghadapi kendala dalam mengakses informasi yang jelas, kemampuan tawar-menawar yang lemah, serta proses penegakan hukum yang kompleks, yang dapat menghambat upaya mereka untuk mendapatkan keadilan. Contoh praktik akuntabilitas dari PT Semesta Bolo Transindo, yang bersedia menanggung biaya perbaikan kendaraan jika kerusakan bukan akibat kelalaian penyewa, menunjukkan adanya upaya nyata untuk mematuhi UUPK, tetapi hal ini belum cukup untuk mengatasi tantangan sistemik yang dihadapi konsumen.

¹¹ Isaeni Moch. H., *Perjanjian Jual Beli* (Bandung: Refika Aditama, 2016), hlm.25

Untuk memperkuat perlindungan konsumen, diperlukan langkah-langkah lanjutan, seperti peningkatan edukasi konsumen tentang hak dan kewajiban mereka, pengawasan dengan semakin ketat kepada para pelaku usaha untuk memastikan kepatuhan terhadap standar mutu, serta pengembangan mekanisme dalam menyelesaikan sengketa yang semakin mudah diakses, misalnya yaitu konsiliasi atau mediasi. Dengan demikian, UUPK tidak hanya menjadi alat hukum formal, tetapi juga dapat diwujudkan secara efektif untuk menciptakan ekosistem bisnis penyewaan mobil yang adil, transparan, dan berpihak pada kepentingan konsumen, sekaligus mendorong pelaku usaha untuk bertindak lebih bertanggung jawab.

Daftar Pustaka

- Arini, Desak Gde Dwi. "Perlindungan Hukum Konsumen Showroom Dalam Pembelian Mobil Bekas Yang Tidak Sesuai Dengan Kondisi Yang Dinyatakan Dalam Iklan." *Journal of Economic & Business Law Review* 1, no. 1 (2021): 18. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEBLR/article/view/24215>.
- Busro, Achmad, Anggita Doramia Lumbanraja, Program Studi, Magister Kenotariatan, Universitas Diponegoro, Fakultas Hukum, and Universitas Diponegoro. "Problematisa Hukum Dalam Perjanjian Sewa Menyewa." *Notarius* 12, no. 1 (2019): 345–60.
- Darmawan, Komang Dicky, and D Putra. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Penyewaan Mobil Yang Mengalami Kerugian Akibat Dari Kelalaian Konsumen." *Kertha Semaya Journal Ilmu Hukum* 8, no. 11 (2020): 1773.
- Djamiati, Tatiek Sri. *Tanggung Jawab Pribadi Dan Tanggung Jawab Jabatan*. Alumni Universitas Trisakti, 2010.
- Isnaeni Moch. H. *Perjanjian Jual Beli*. Bandung: Refika Aditama, 2016.
- Jiwantara, Firzhal Arzhi, Anies Prima Dewi, and Ady Supryadi. "Tanggung Gugat (Pertanggungjawaban) Pemerintah Di Indonesia Dan Netherland." *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1, no. 7 (2022): 2242–52. <http://fhukum.unpatti.ac.id/artikel/korupsi/253-analisitentang-tanggung-gugat-dalam-kontrak-pengadaanbarang->.
- Kalalo, Flora Pricilla, and Anna S Wahongan. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Privatum IX*, no. 4 (2021): 151–57.
- Miru, Ahmadi. *Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014.
- Roesli, M, Bastianto Nugroho, and Mariam Darus Badruzaman. "Asas Kebebasan Berkontrak." *DiH Jurnal Ilmu Hukum* 15, no. 29 (2019): 1–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.30996/dih.v15i1.2260>.
- Satria, Gilang, and Agung Kurniawan. "Mobil Rental Rusak Saat Dipakai, Siapa Yang Tanggung Jawab?" *Kompas.com*, 2023. <https://otomotif.kompas.com/read/2023/07/03/094200515/mobil-rental-rusak-saat-dipakai-siapa-yang-tanggung-jawab->.
- Tamengge, Miranda. "Kajian Yuridis Tentang Sewa Menyewa Sebagai Perjanjian Konsensuil Berdasarkan Pasal 1548 Kuhperdata." *Lex Privatum* 6, no. 7 (2018): 54–61.