



Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Kendaraan Bermotor Melalui Perantara Dalam Sengketa PT Benelli VS Abelma Brilian Suzeta

(Studi Putusan Nomor: 141/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Cbi)

Aditya Permana¹, Ahmad Zazili², Nenny Dwi Ariani³, Sepriyadi Adhan S⁴, Dora Mustika⁵

Fakultas Hukum, Universitas Lampung, Indonesia¹⁻⁵

Email Korespondensi: aditypermana1967@gmail.com, ahmad.zazili@fh.unila.ac.id,
nenny.ariari@fh.unila.ac.id, sepriyadi.adhan@fh.unila.ac.id, dora.mustika@fh.unila.ac.id

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026
Article Accepted: 22 Februari 2026, Article published: 28 Maret 2026

ABSTRACT

Consumer protection is an essential aspect of ensuring legal certainty in transactions between business actors and consumers. In practice, motor vehicle transactions often involve intermediaries such as employees or sales agents, which may lead to legal disputes when transactions are conducted outside official company procedures. This study aims to analyze the legal considerations of judges in Decision Number 141/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Cbi regarding the dispute between PT Benelli and Abelma Brilian Suzeta and to examine the form of legal protection provided to consumers in motor vehicle transactions conducted through intermediaries. This research uses normative legal research with a descriptive analytical approach. The research applies a statute approach, conceptual approach, and case approach. The data used in this study consist of primary legal materials such as legislation and court decisions, as well as secondary legal materials including books and scientific journals. The results of the study indicate that the judge annulled the decision of the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) on the grounds that the transaction was conducted through the personal account of a branch manager and was therefore considered a personal action outside the responsibility of the company. However, from the perspective of consumer protection law, business actors should still bear responsibility for actions carried out by their employees in relation to business activities. Therefore, consumers who experience losses should receive legal protection and compensation as regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The study implies that the protection of consumers must be strengthened to ensure fairness and legal certainty in transactions involving intermediaries.

Keywords: Protection, Motor Vehicle Transactions, Intermediaries, Consumer Disputes.

ABSTRAK

Perlindungan konsumen merupakan unsur penting dalam menjamin kepastian hukum dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam praktiknya, transaksi kendaraan bermotor kerap melibatkan pihak perantara, seperti karyawan atau tenaga pemasaran, yang berpotensi menimbulkan sengketa apabila transaksi dilakukan di luar prosedur resmi perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pertimbangan hukum hakim dalam Putusan Nomor 141/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Cbi terkait sengketa antara PT Benelli dan Abelma Brilian Suzeta, serta mengkaji bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi kendaraan bermotor yang melibatkan perantara. Penelitian

ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan deskriptif analitis. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan kasus. Data penelitian diperoleh melalui studi kepustakaan yang mencakup bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan, serta bahan hukum sekunder berupa buku dan jurnal ilmiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hakim membatalkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan pertimbangan bahwa transaksi dilakukan melalui rekening pribadi kepala cabang sehingga dinilai sebagai tindakan pribadi di luar tanggung jawab perusahaan. Namun, dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha tetap memiliki tanggung jawab atas tindakan karyawannya yang berkaitan dengan kegiatan usaha. Oleh karena itu, konsumen yang mengalami kerugian seharusnya memperoleh perlindungan hukum serta hak atas ganti rugi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Implikasi penelitian ini menunjukkan pentingnya penguatan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi yang melibatkan pihak perantara.

Kata Kunci: *Perlindungan konsumen, transaksi kendaraan bermotor, perantara, sengketa konsumen.*

PENDAHULUAN

Perkembangan kegiatan ekonomi dan perdagangan di Indonesia mendorong meningkatnya interaksi transaksi antara pelaku usaha dan konsumen. Hubungan tersebut kerap melibatkan berbagai mekanisme transaksi yang bertujuan mempermudah proses jual beli barang maupun jasa. Salah satu bentuk transaksi yang banyak terjadi di masyarakat adalah transaksi kendaraan bermotor. Dalam praktiknya, transaksi kendaraan bermotor sering kali melibatkan pihak perantara, seperti tenaga pemasaran atau karyawan perusahaan yang berperan sebagai penghubung antara pelaku usaha dan konsumen. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan sengketa apabila transaksi dilakukan tidak sesuai dengan prosedur resmi perusahaan sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen (Shidarta, 2018).

Perlindungan hukum bagi konsumen menjadi aspek penting dalam menjamin kepastian hukum dan keadilan dalam kegiatan perdagangan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan hak kepada konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, serta kompensasi atau ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Menurut Kristiyanti (2016), perlindungan konsumen merupakan seluruh upaya yang bertujuan memberikan kepastian hukum guna melindungi kepentingan konsumen. Oleh karena itu, pelaku usaha berkewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari barang atau jasa yang diperdagangkannya.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen dalam berbagai bentuk transaksi. Penelitian yang dilakukan oleh Nasution (2019) menunjukkan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum atas kerugian konsumen berdasarkan prinsip tanggung jawab pelaku usaha. Penelitian lain oleh Miru dan Yodo (2015) menjelaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya terbatas pada hubungan langsung dengan konsumen,

tetapi juga mencakup tindakan yang dilakukan oleh karyawan dalam kegiatan usaha. Selanjutnya, penelitian oleh Barkatullah (2019) menyatakan bahwa perlindungan konsumen bertujuan menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam kegiatan ekonomi. Penelitian oleh Susanti (2020) juga menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Selain itu, penelitian oleh Shidarta (2018) menekankan pentingnya peran hukum perlindungan konsumen dalam memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen.

Meskipun berbagai penelitian tersebut telah membahas perlindungan konsumen, kajian yang secara khusus menyoroti perlindungan konsumen dalam transaksi kendaraan bermotor melalui perantara masih relatif terbatas, terutama yang berkaitan dengan analisis putusan pengadilan. Sengketa antara PT Benelli dan Abelma Brilian Suzeta yang diputus dalam Putusan Nomor 141/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Cbi menunjukkan adanya persoalan hukum terkait tanggung jawab pelaku usaha atas tindakan pihak perantara. Dalam perkara tersebut, transaksi kendaraan bermotor dilakukan melalui rekening pribadi kepala cabang perusahaan sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian mengenai bagaimana pertimbangan hukum hakim dalam memutus sengketa konsumen yang melibatkan transaksi kendaraan bermotor melalui perantara serta bagaimana bentuk perlindungan hukum yang seharusnya diberikan kepada konsumen dalam kasus tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan hukum perlindungan konsumen dalam praktik penyelesaian sengketa.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pertimbangan hukum hakim dalam Putusan Nomor 141/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Cbi serta mengkaji bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi kendaraan bermotor melalui perantara.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif dengan pendekatan deskriptif analitis. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan menelaah berbagai bahan hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, khususnya yang berhubungan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi kendaraan bermotor melalui perantara. Penelitian ini berfokus pada analisis terhadap Putusan Nomor 141/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Cbi yang berkaitan dengan sengketa antara PT Benelli dan Abelma Brilian Suzeta. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep-konsep hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha

terhadap konsumen. Sementara itu, pendekatan kasus dilakukan dengan menganalisis pertimbangan hukum hakim dalam Putusan Nomor 141/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Cbi.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan serta putusan pengadilan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Bahan hukum sekunder berupa literatur hukum, seperti buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Adapun bahan hukum tersier berupa kamus hukum serta sumber lain yang mendukung pemahaman terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi *kepastakaan (library research)* dengan menelaah berbagai literatur yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi kendaraan bermotor. Literatur yang digunakan dalam penelitian ini mencakup buku dan artikel jurnal ilmiah yang relevan dengan topik penelitian, dengan kriteria literatur yang memiliki reputasi akademik yang baik serta diterbitkan dalam kurun waktu yang relevan dengan perkembangan kajian hukum perlindungan konsumen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan metode penalaran deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari ketentuan hukum yang bersifat umum kemudian diterapkan pada permasalahan yang bersifat khusus dalam kasus yang diteliti. Analisis dilakukan dengan menelaah ketentuan peraturan perundang-undangan, teori hukum, serta pertimbangan hukum hakim dalam putusan pengadilan guna memperoleh kesimpulan mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi kendaraan bermotor melalui perantara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sengketa antara PT Benelli dan Abelma Brilian Suzeta berawal dari transaksi pembelian kendaraan bermotor yang dilakukan melalui perantara, yaitu kepala cabang perusahaan. Dalam proses transaksi tersebut, konsumen melakukan pembayaran melalui rekening pribadi kepala cabang yang mengaku bertindak atas nama perusahaan. Namun, transaksi tersebut tidak diproses sesuai dengan prosedur resmi perusahaan sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Sengketa tersebut kemudian diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan selanjutnya diperiksa melalui pengadilan dengan Putusan Nomor 141/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Cbi.

Putusan tersebut memperlihatkan adanya perbedaan pandangan mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap tindakan yang dilakukan oleh karyawan atau pihak perantara dalam transaksi kendaraan bermotor. Dalam perkara ini, hakim menilai bahwa transaksi yang dilakukan melalui rekening pribadi kepala cabang merupakan tindakan pribadi sehingga perusahaan tidak dapat dimintai pertanggungjawaban secara langsung. Namun, dari sudut pandang hukum perlindungan konsumen, tindakan yang dilakukan oleh karyawan yang masih berkaitan dengan kegiatan usaha perusahaan dapat menimbulkan tanggung jawab bagi pelaku usaha.

Table : 1 Analisis Pertimbangan Hakim dalam Putusan Nomor 141/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Cbi

No	Aspek Analisis	Pertimbangan Hakim	Analisis Penelitian
1	Mekanisme transaksi	Transaksi dilakukan melalui rekening pribadi kepala cabang	Transaksi tersebut tidak sesuai dengan prosedur resmi perusahaan
2	Kedudukan kepala cabang	Kepala cabang dianggap bertindak secara pribadi	Perusahaan dinilai tidak memiliki tanggung jawab langsung
3	Putusan BPSK	BPSK menyatakan pelaku usaha bertanggung jawab	Putusan tersebut kemudian dibatalkan oleh pengadilan
4	Kerugian konsumen	Konsumen mengalami kerugian akibat transaksi	Konsumen tidak memperoleh ganti rugi dari pelaku usaha
5	Tanggung jawab pelaku usaha	Pelaku usaha dianggap tidak bertanggung jawab	Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha tetap memiliki tanggung jawab

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa pertimbangan hakim dalam putusan tersebut lebih menitikberatkan pada aspek formalitas transaksi, yaitu penggunaan rekening pribadi kepala cabang dalam proses pembayaran. Hakim menilai bahwa tindakan tersebut berada di luar tanggung jawab perusahaan sehingga kerugian yang dialami konsumen dianggap sebagai akibat dari tindakan pribadi pihak perantara.

Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Kendaraan Bermotor Melalui Perantara Perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut memberikan jaminan kepada konsumen untuk memperoleh hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Selain itu, konsumen juga memiliki hak untuk memperoleh ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.

Dalam konteks transaksi kendaraan bermotor melalui perantara, tanggung jawab pelaku usaha tidak dapat sepenuhnya dilepaskan dari tindakan karyawan yang mewakili perusahaan. Menurut Kristiyanti (2016), pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum terhadap kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari kegiatan usaha yang dijalankan. Hal ini sejalan dengan prinsip vicarious liability, yaitu tanggung jawab pelaku usaha atas tindakan yang dilakukan oleh karyawan atau pihak yang berada di bawah pengawasan pelaku usaha.

Table : 2 Analisis Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

No	Ketentuan Hukum	Isi Ketentuan	Relevansi dengan Kasus
1	Pasal 4 UUPK	Hak konsumen atas kenyamanan dan keamanan	Konsumen berhak memperoleh transaksi yang aman
2	Pasal 7 UUPK	Kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar	Konsumen tidak memperoleh informasi yang jelas
3	Pasal 19 UUPK	Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi	Konsumen seharusnya berhak memperoleh kompensasi
4	Prinsip tanggung jawab pelaku usaha	Pelaku usaha bertanggung jawab atas kegiatan usahanya	Perusahaan seharusnya tetap memiliki tanggung jawab

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi kendaraan bermotor melalui perantara seharusnya tetap menjamin hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi apabila terjadi kerugian. Meskipun transaksi dilakukan melalui pihak perantara, pelaku usaha tetap memiliki tanggung jawab apabila tindakan tersebut berkaitan dengan kegiatan usaha perusahaan.

SIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa sengketa antara PT Benelli dan Abelma Brilian Suzeta dalam Putusan Nomor 141/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Cbi berkaitan dengan transaksi kendaraan bermotor yang dilakukan melalui perantara, yaitu kepala cabang perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hakim membatalkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan pertimbangan bahwa transaksi dilakukan melalui rekening pribadi kepala cabang sehingga dinilai sebagai tindakan pribadi yang berada di luar tanggung jawab perusahaan. Pertimbangan tersebut lebih menitikberatkan pada aspek formal dalam transaksi, khususnya penggunaan rekening pribadi yang dianggap tidak mewakili perusahaan secara resmi.

Namun demikian, dari perspektif hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha pada prinsipnya tetap memiliki tanggung jawab atas tindakan karyawan yang berkaitan dengan kegiatan usaha perusahaan. Oleh karena itu, konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi kendaraan bermotor melalui perantara seharusnya tetap memperoleh perlindungan hukum serta hak atas ganti rugi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian hukum perlindungan konsumen serta menjadi

referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi yang melibatkan pihak perantara.

DAFTAR RUJUKAN

- Barkatullah, A. H. (2019). *Hukum perlindungan konsumen: Kajian teoritis dan perkembangan pemikiran*. Bandung: Nusa Media.
- Kristiyanti, C. T. S. (2018). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi perdagangan di Indonesia. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 25(2), 345–360.
- Miru, A., & Yodo, S. (2017). *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Nasution, A. (2019). Perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi perdagangan. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 49(3), 587–602.
- Pratama, R. (2021). Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 10(2), 135–150.
- Prayogo, S. (2020). Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 9(1), 123–138. Putusan Pengadilan Negeri Cibinong Nomor 141/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Cbi.
- Shidarta. (2018). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Sidharta, B. A. (2019). Prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 16(2), 215–228.
- Susanti, D. O. (2020). Penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia. *Jurnal Yudisial*, 13(1), 95–110.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Wibowo, A. (2022). Legal Responsibility of Business Actors in Consumer Transactions. *Journal of Law and Legal Reform*, 3(2), 177–190.