

**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa *Service* Motor di Bengkel
Yamaha Jadi Sakti Motor Kota Semarang**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S – 1) Ilmu Hukum
Program Kekhususan Hukum Perdata



Disusun oleh :

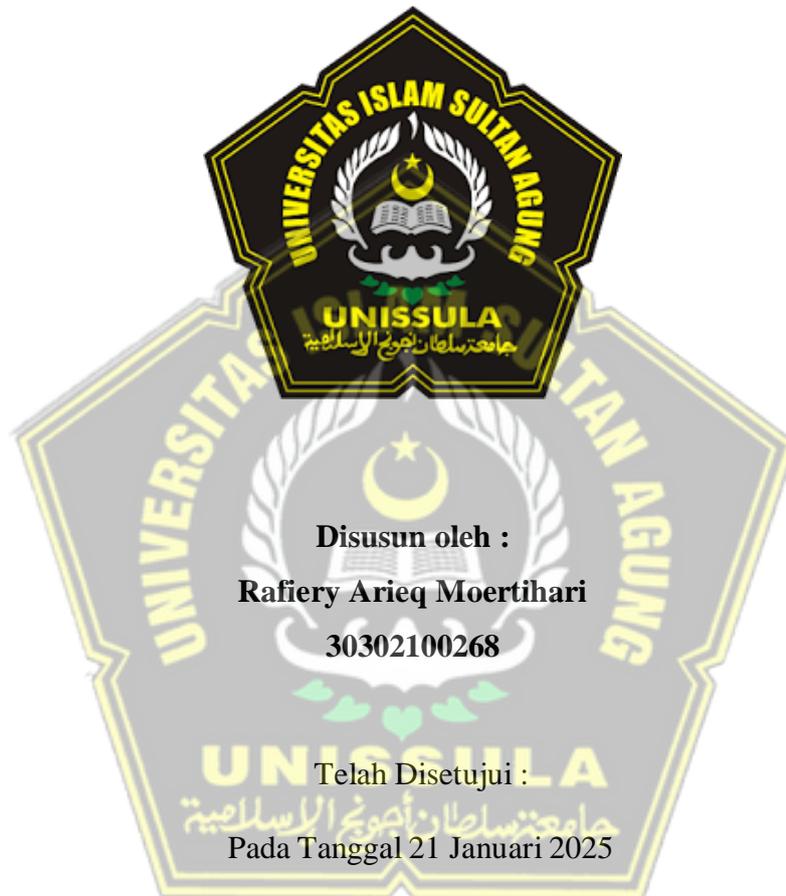
Rafiery Arieq Moertihari

30302100268

**PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)
SEMARANG
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa *Service* Motor di Bengkel Yamaha
Jadi Sakti Motor Kota Semarang**



Disusun oleh :

Rafiery Arieq Moertihari

30302100268

Telah Disetujui :

Pada Tanggal 21 Januari 2025

Dosen Pembimbing :

Dr. H. Umar Ma'ruf, SH., Sp.N., M.Hum.

NIDN : 06-1702-6801

HALAMAN PENGESAHAN

**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa *Service* Motor di Bengkel Yamaha
Jadi Sakti Motor Kota Semarang**

Disusun oleh :

Rafiery Arieq Moertihari

30302100268

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 18 Februari 2025
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji

Ketua,

Dr. H. Amin Purnawan, S.H., Sp.N., M.Hum.

NIDN : 06-0612-6501

Anggota

Anggota

Dr. H. Umar Ma'ruf, S.H., Sp.N., M.Hum.

NIDN : 06-1702-6801

Dr. Hj. Peni Rinda Listyawati, S.H., M.Hum.

NIDN : 06-1807-6001

Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum UNISSULA

Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H.

NIDN : 06-2004-6701

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

- “Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama kesempatan, dan kesulitan bersama kemudahan”

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- Bapak (Lilik Toni Sri Moertihari,) dan Ibu (Dwi Sapti Agustini) saya yang sangat saya cintai sebagai bukti rasa hormat dan rasa terima kasih yang tak terbatas karena telah memberikan segalanya, semangat, pengorbanan, doa, dan kasih sayangnya yang tak terbatas kepada penulis.
- Nenek (Almh, Sukiyem) yang selalu menyayangi saya dan belum sempat melihat saya menyelesaikan kuliah S1.
- Keluarga yang selalu memberikan doa dan semangat untuk penulis sampai pada titik ini.
- Saya sendiri Rafiery Arieq Moertihari, yang telah berusaha keras untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sungguh – sungguh.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rafiery Arieq Moertihari
NIM : 30302100268
Program Studi : S-1 Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi saya dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN JASA SERVICE MOTOR DI BENGKEL YAMAHA JADI SAKTI MOTOR KOTA SEMARANG” Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari peniruan hasil karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Semarang, 18 Februari 2025

Yang Menyatakan

Rafiery Arieq M.
Nim : 30302100268

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rafiery Arieq Moertihari
NIM : 30302100268
Program Studi : S-1 Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul :

“ PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN JASA SERVICE MOTOR DI BENGKEL YAMAHA JADI SAKTI MOTOR KOTA SEMARANG.”

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini Saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, 18 Februari 2025

Yang Menyatakan

Rafiery Arieq M.
Nim : 30302100268

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Servis Motor di Bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor Kota Semarang” dengan maksud untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terwujud sebagaimana adanya sekarang ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membant penyelesaian skripsi ini. Penulis ucapkan terima kasih yaitu kepada yang terhormat:

1. Dr. Bambang Tri Bawono, S.H., M.H., selaku Ketua Umum Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung (YBWSA);
2. Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E., Akt, M.Hum, selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang;
3. Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang;
4. Dr. H. Umar Ma'ruf, SH., Sp.N., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada Penulis dalam penyusunan skripsi;
5. Dr. Hj. Widayati, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang dan selaku Dosen Wali Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang;
6. Dr. Arpangi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang;
7. Dr. Muhammad Ngazis, S.H., M.H., selaku Ketua Prodi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang;

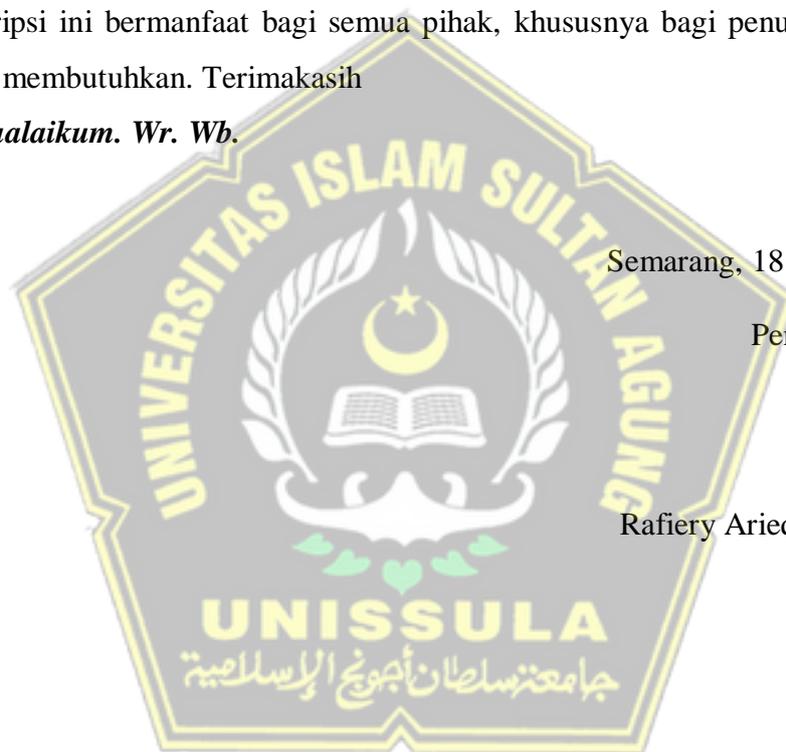
8. Dr. Ida Musofiana, S.H., M.H., dan Dini Amalia Fitri, S.H., M.H., selaku Sekretaris Prodi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang;
9. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang yang telah memberikan ilmu selama penulis menjadi mahasiswa, semoga ilmu yang diberikan dapat bermanfaat dan menjadi amalan yang tidak akan terputus;
10. Staf dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
11. Orangtua tercinta Bapak Lilik Toni Sri Moertihari dan Ibu Dwi Sapti Agustini yang dengan segala doa, dukungan dan kasih sayangnya telah memberikan nasehat, saran, juga semangat sepenuhnya baik moril maupun materiil pada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
12. Kakak tercinta Safira Karenina Moertihari yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Pacar saya tercinta Aisyah Safitri yang selalu memberi dukungan dan support yang tiada hentinya untuk penulis serta membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini.
14. Keluarga Besar saya yang berada di Matesih Kabupaten Karanganyar (Nenek saya Almh, Sukiyem, Mbak gini, Bude Ita, Pakde Kodrat) yang selalu memberi dukungan dan semangat serta meyakinkan saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
15. Teman – teman di Shopee Express Tembalang Hub yang telah menjadi rekan kerja yang baik bagi penulis.
16. Teman – teman alumni SMPN 29 Semarang, Lantip, Sebeh, Riwug, Rizkur, dan Kiting.
17. Teman – teman kelas Unggulan angkatan 21 khususnya manusia yang berada di grub “UNGGULAN PRIDE” yaitu Hafidz, Qossam, Farhan, Hakam, Jefri, Fahreza, Abdul, Ardhi, Ihsan, Frisko, dan Firman. Yang selalu menemani penulis di saat kuliah berlangsung.

18. *The most important thing*, ucapan terima kasih untuk penulis yang sudah berjuang sekuat tenaga untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sungguh-sungguh dan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang ada pada penulis. Namun penulis telah berusaha dengan semaksimal mungkin untuk mendekati kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dalam penulisan ini.

Terakhir, penulis mengucapkan terimakasih dan minta maaf sebesar-besarnya semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan pihak-pihak yang membutuhkan. Terimakasih

Wassalamualaikum. Wr. Wb.



Semarang, 18 Februari 2025

Penulis

Rafiery Arieq Moertihari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	2
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Terminologi.....	8
F. Metode Penelitian	10
G. Sistematika Penulisan Skripsi	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perdata	15
1. Pengertian Hukum Perdata	15
2. Sistematika Hukum Perdata.....	16
3. Fungsi dan Tujuan Hukum Perdata.....	17

B.	Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	19
1.	Pengertian Perlindungan Hukum	19
2.	Kemanfaatan Hukum Menurut Ahli.....	23
3.	Fungsi dan Tujuan Perlindungan Hukum.....	25
C.	Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	27
1.	Pengertian Perlindungan Konsumen	27
2.	Dasar Hukum Perlindungan Konsumen	37
3.	Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	39
D.	Pengertian Jasa Bengkel	43
E.	Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Prespektif Islam	45
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		50
A.	Proses Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Layanan <i>Service</i> Kendaraan Di Bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor Kota Semarang	50
B.	Proses Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa <i>Service</i> Motor Di Bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor Kota Semarang	56
BAB IV PENUTUP.....		62
A.	KESIMPULAN	62
B.	SARAN	62
DAFTAR PUSTAKA		64

ABSTRAK

Bengkel kendaraan bermotor adalah tempat dilakukannya pekerjaan perbaikan dan pemeliharaan teknis pada produk kendaraan bermotor. Saat ini perkembangan badan usaha dalam pendirian jasa perbengkelan semakin meningkat, karena jasa perbengkelan juga diikuti dengan perkembangan dan peningkatan penggunaan kendaraan bermotor di Indonesia khususnya di kota Semarang. Seiring dengan berkembangnya perusahaan bengkel, apakah para pelanggan bengkel sudah mendapatkan hak-hak dan juga perlindungan hukum yang sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemenuhan hak-hak konsumen di bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor, dan mengetahui perlindungan hukum yang di terapkan di dalam begkel.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode yuridis sosiologis. Spesifikasi penelitian ini bersifat deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan data primer yaitu diperoleh dengan melakukan wawancara kepada pemilik dari Bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan. Metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan mengenai pemenuhan hak-hak konsumen. Berdasarkan wawancara, pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bengkel. Karena bengkel memiliki fasilitas yang cukup nyaman, montir yang berkualitas, menggunakan suku cadang asli dari Yamaha, dan transparansi biaya. Perlindungan hukum bagi konsumen yang terjadi di bengkel adalah adanya garansi yang diberikan kepada konsumen yang berwaktu satu minggu, namun apabila sudah lebih dari satu minggu, konsumen masih bisa menggunakan garansi apabila terbukti terdapat kesalahan perbaikan dari montir bengkel.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Service Motor, Bengkel Yamaha

ABSTRACT

A motor vehicle repair shop is a place where technical repair and maintenance work is carried out on motor vehicle products. Currently, the development of business entities in the establishment of workshop services is increasing, because workshop services are also followed by the development and increase in the use of motor vehicles in Indonesia, especially in the city of Semarang. Along with the development of workshop companies, have workshop customers received rights and legal protection in accordance with consumer protection laws. This research aims to find out the fulfillment of consumer rights in the Yamaha jadi Sakti Motor workshop, and to find out the legal protection applied in the bagkel.

The approach method used in this study is the sociological juridical method. The specification of this study is descriptive. The type of data used is qualitative data and the data sources used in this study use primary data sources and secondary data sources. The data collection method uses primary data, which is obtained by conducting interviews with owners of the Yamaha jadi Sakti Motor Workshop. Meanwhile, secondary data was obtained from literature studies. The data analysis method applied in this study is qualitative descriptive analysis.

The results of research and discussion regarding the fulfillment of consumer rights. Based on the interviews, the customer was satisfied with the service provided by the workshop. Because the workshop has quite comfortable facilities, qualified mechanics, using original parts from Yamaha, and cost transparency. Legal protection for consumers that occurs in the workshop is a warranty given to consumers for one week, but if it has been more than one week, consumers can still use the warranty if it is proven that there is a repair error from the workshop mechanic.

Keywords: Legal Protection, Consumer, Motorcycle Service, Yamaha Workshop

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, industri otomotif telah mengalami kemajuan yang signifikan. Saat ini, persaingan bisnis di bidang otomotif semakin ketat. Pasar otomotif memiliki prospek yang sangat menjanjikan. Setiap industri otomotif bersaing untuk menguasai pasar.¹ Kepuasan pelanggan/konsumen sangat penting di tengah persaingan yang semakin ketat, mengenai tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan. Tidak selalu, keuntungan ditentukan oleh kepuasan pelanggan, tetapi juga oleh kepercayaan dan kesetiaan pelanggan terhadap produk dan perusahaannya. Beberapa faktor ini jelas saling mempengaruhi, karena kesetiaan pelanggan menjadi sangat sulit dipertahankan di tengah persaingan yang ketat.

Indonesia adalah negara hukum, artinya segala aspek kehidupan di Indonesia harus didasarkan pada hukum dan perundang-undangan yang berlaku. Hukum memiliki kekuatan mengikat dan harus di patuhi oleh semua warga negara. Banyak konsumen belum sadar atau tidak peduli dengan peraturan hukum yang berkaitan dengan hak-hak konsumen. Sebagian besar konsumen tidak menyadari atau mengabaikan masalah hak-hak yang terabaikan.

¹ Hapsari, X. N. (2018). *Efektivitas Service Excellence Training Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karyawan Bengkel di Perusahaan xyz (Doctoral dissertation, Unika Soegijapranata Semarang)*.

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani dan rohani.² Bengkel sepeda motor adalah salah satu kegiatan pelayanan, di mana barang-barang yang rusak diperbaiki dengan baik atau dikembalikan seperti semula dengan tenaga ahli. Kesalahan dibuat karena kelalaian, kesalahan, atau Keteledoran pihak bengkel. Ketika konsumen mengharapkan barangnya akan menjadi berfungsi seperti baru, malahan barang menjadi lebih buruk daripada sebelumnya. Konsumen menderita kerugian, akibat kejadian ini, pelanggan masih bimbang untuk mengajukan ganti rugi yang mereka anggap telah mereka derita. Masalah ini nilai kerugiannya adalah kehilangan waktu, harta benda, dan barang karena kerusakan kendaraan.

Segala masalah yang dialami konsumen sebagai akibat dari kecelakaan akan ditanggung oleh bengkel. Sebagai contoh, saya sendiri pernah mengalami hal seperti yang di tulis di atas, setelah melakukan perbaikan rutin di bengkel, yang seharusnya motor menjadi lebih nyaman untuk dikendarai tetapi malah sebaliknya. Stang motor terasa seperti sulit untuk di gerakan, seperti ada yang mengganjal di stang motor. Pada keesokan harinya saya membawa motor tersebut ke bengkel yang sama dan melakukan komplain. Setelah montir bengkel melakukan pengecekan ternyata ada suatu komponen yang terpasang terbalik, sehingga menyebabkan stang tidak fleksibel saat di gunakan Kemudian pihak

² Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta.

bengkel meminta maaf atas kesalahan yang dilakukan oleh montir nya dan memperbaiki motor tanpa di pungut biaya

Sayangnya tidak semua bengkel bertanggung jawab atas kesalahannya. Beberapa praktek menunjukkan bahwa bengkel sering mengabaikan hal tersebut. Salah satu masalahnya adalah bengkel tidak mau menerima kerugian konsumen dengan alasan bahwa mereka tidak melakukan kesalahan saat memperbaiki sepeda motor konsumen. Bagaimana sepeda motor dibawa ke bengkel oleh pemiliknya Akhirnya sepeda tersebut diperbaiki, tetapi setelah kembali ke rumah, motor tersebut kembali mengalami kerusakan. Pemilik sepeda motor kembali mengalami luka-luka dan menuntut untuk ganti rugi. Mereka tidak menganggap perbaikan tersebut memiliki kesalahan.

Kejadian di atas menunjukkan bahwa bengkel melanggar hak konsumen karena menimbulkan kerugian bagi konsumen tanpa membayar mereka. Perusahaan jasa sangat bergantung pada kepuasan pelanggan, terutama dalam paradigma pemasaran, sehingga kontak layanan yang dekat dan keahlian tingkat tinggi.

Ketika kebutuhan pelanggan semakin meningkat, bengkel adalah salah satu bisnis yang menjanjikan yang menjual jasa atau jasa. Oleh karena itu, pelanggan membutuhkan layanan berkualitas, mekanik yang andal, dan keramah-tamahan untuk pelanggan yang masuk. Menawarkan layanan terbaik kepada setiap pelanggan adalah tanggung jawab tempat kerja. Karena mereka memiliki hak untuk itu, mungkin setiap konsumen menginginkan yang terbaik untuk setiap layanan yang mereka beli. Setiap konsumen berhak atas

kenyamanan, keamanan, kejujuran, dan perlakuan atau layanan yang adil untuk barang yang mereka beli. Dengan munculnya lebih banyak jasa bengkel motor, persaingan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan meningkat. Akibatnya, penyedia bengkel motor tertentu terpaksa bertindak curang atau sewenang-wenang dalam pelayanan mereka. Banyak keluhan masyarakat atau pelanggan tentang layanan bengkel, sehingga pelanggan sebagai penikmat layanan

Bengkel menjadi salah satu bisnis yang menjanjikan. Keberadaan bengkel sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena semakin meningkat jumlah penggunaan sepeda motor tiap tahunnya maka semakin meningkat pula kebutuhan masyarakat terhadap bengkel. Hal ini lah yang mendorong saya untuk melakukan suatu penelitian hukum terhadap perlindungan konsumen terhadap bengkel. Dan yang menjadi objek dari penelitian saya adalah bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor yang terletak di Jl. Kedungmundu No.118, Tandang, Kec. Tembalang, Kota Semarang. Penelitian ini sangat penting untuk di bahas, karena masih banyak orang yang tidak mengetahui tentang perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen diatur di dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999. Pengertian perlindungan konsumen terdapat pada pasal 1 ayat 1 yang berbunyi “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Sedangkan pengertian konsumen terdapat pada pasal 1 ayat 2 yang berbunyi “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang

tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Berdasarkan hal-hal yang disebutkan di atas, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada konsumen bahwa hak-hak mereka sebagai pembeli dilindungi oleh hukum. Dan penulis tertarik untuk membahas persoalan ini dalam sebuah tulisan untuk mengetahui apa yang akan dilakukan oleh pihak bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor dalam melindungi hak-hak konsumennya. Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik untuk membahas persoalan dalam sebuah tulisan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN JASA SERVICE MOTOR DI BENGKEL YAMAHA JADI SAKTI MOTOR KOTA SEMARANG”**

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana pemenuhan hak konsumen dalam layanan *service* kendaraan di bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor Kota Semarang?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen jasa *service* motor di bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor Kota Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sangat diperlukan karena berkaitan erat dengan perumusan masalah dan judul penelitian. Maka, penulis memiliki tujuan dan hal-hal yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini. Berikut adalah tujuan penelitian penulis:

1. Untuk mengetahui pemenuhan hak konsumen dalam layanan *service* kendaraan di bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor Kota Semarang.
3. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen jasa *service* motor di bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor Kota Semarang.

D. Kegunaan Penelitian

- a. Secara teoritis, pembahasan terhadap masalah-masalah yang telah dirumuskan diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan di bidang perlindungan konsumen, Berkaitan dengan jasa bengkel resmi di kota Semarang, Khususnya di bengkel Jadi Sakti Motor. Selain itu, hasil pemikiran ini juga akan dapat menambah khasanah atau kekayaan kepustakaan di bidang perlindungan konsumen, khususnya jasa bengkel motor resmi di Kota Semarang, serta dapat dijadikan sebagai bahan yang memuat data empiris sebagai dasar penelitian selanjutnya.
- b. Secara praktis, pembahasan terhadap permasalahan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi semua orang sebagai pihak konsumen dan khususnya jasa bengkel motor resmi di Kota Semarang sebagai bahan pertimbangan di dalam menentukan kebijakan dan langkah-langkah untuk memberikan manfaat dan kenyamanan yang baik terhadap konsumen ataupun jasa yang dapat memberikan perlindungan bagi masyarakat atau konsumen serta juga dapat memberi informasi terhadap pelaku usaha jasa lainnya.

E. Terminologi

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan salah satu unsur untuk memperbaiki aspek penegakan hukum di suatu negara. Tentunya perlindungan hukum diberikan oleh negara kepada masyarakatnya demi mewujudkan stabilitas dalam hal apapun, termasuk di dalamnya dalam hal ekonomi dan hukum. Menurut terminologi perlindungan hukum, pengertian perlindungan hukum dapat dipisahkan menjadi dua kata yaitu perlindungan dan hukum.³

Secara kebahasaan, kata perlindungan dalam bahasa Inggris disebut dengan *protection*. Istilah perlindungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dapat disamakan dengan istilah proteksi, yang artinya adalah proses atau perbuatan memperlindungi, sedangkan menurut *Black's Law Dictionary*, *protection* adalah *the act of protecting*.⁴

a. Pengertian Konsumen

Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Republik Indonesia no 8 tahun 1999 yang berbunyi “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.“ . Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan / atau barang yang tersedia di masyarakat, baik bagi kepentingan diri

³ Dimiyati, H. H. (2014). Perlindungan hukum bagi investor dalam pasar modal.

⁴ Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary, ninth edition*, (St. Paul: West, 2009), h. 1343.

sendiri, keluarga, orang lain, juga makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.⁵

2. Pengertian Jasa

Menurut Kotler, jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.⁶

3. Pengertian *Service*

Service sering disebut dengan istilah perbaikan (jasa), Pengertian dari perbaikan itu sendiri adalah usaha untuk mengembalikan kondisi dan fungsi dari suatu benda atau alat yang rusak akibat pemakaian alat tersebut pada kondisi semula. Proses perbaikan tidak menuntut penyamaan sesuai kondisi awal, yang diutamakan adalah alat tersebut bisa berfungsi normal kembali. Perbaikan memungkinkan untuk terjadinya pergantian bagian alat/sparepart. Terkadang dari beberapa produk yang ada dipasaran tidak menyediakan sparepart untuk penggantian saat dilakukan perbaikan, meskipun ada, harga sparepart tersebut hampir mendekati harga baru satu unit produk tersebut. Hal ini yang memaksa user/pelanggan untuk membeli produk yang baru. Tidak setiap perbaikan dapat diselesaikan dengan mudah, tergantung tingkat kesulitan dan kerumitan assembling/Perakitan alat tersebut. Tingkat kesulitan tersebutlah yang menumbuhkan perbedaan jenis perbaikan, mulai jenis perbaikan ringan, perbaikan sedang, dan perbaikan

⁵ Tampubolon, W. S. (2016). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 4(1), 53-61.

⁶ Kotler, P & Keller, K. 2006. *Marketing Management*. Pearson Education, New Jersey.

yang sering dinamakan service berat. Dari jenis service di atas ditentukan biaya perbaikan sesuai dengan tingkat kesulitan.⁷

4. Pengertian Bengkel

Bengkel adalah tempat di mana seseorang mekanik melakukan pekerjaannya melayani jasa perbaikan dan perawatan kendaraan. Bengkel umum kendaraan bermotor adalah bengkel umum yang berfungsi untuk membetulkan, memperbaiki, dan merawat kendaraan bermotor agar tetap memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan

F. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode yuridis sosiologis. Yuridis adalah pendekatan yang asas dan prinsip hukumnya berasal dari peraturan tertulis yang sudah disahkan oleh pemerintah, sedangkan sosiologis berarti pendekatan yang mempunyai tujuan untuk mengetahui secara langsung dengan cara terjun secara langsung ke masyarakat atau pihak yang bersangkutan untuk mengetahui masalah yang akan diteliti. Yuridis sosiologis artinya pendekatan yang dilakukan dengan mempertimbangkan asas-asas dan prinsip-prinsip hukum yang berlaku serta melakukan peninjauan masalah dan penelitian hukum dengan cara terjun secara langsung ke masyarakat untuk mengetahui kebenaran yang sesungguhnya.

⁷ Welim, Y. Y., Wisjhnuadji, T. W., & Firmansyah, R. (2015). Pengembangan sistem informasi *service* kendaraan pada bengkel kfmp. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 6(1), 17-26.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu spesifikasi penelitian deskriptif yang artinya penulis mendeskripsikan secara rinci dengan data yang lengkap dan sedetail mungkin.

3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian yang digunakan untuk penyusunan penulisan proposal skripsi yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari penelitian lapangan, informan dalam penelitian ini adalah pemilik bengkel dan konsumen jasa bengkel yang terlibat dalam layanan service kendaraan oleh bengkel sepeda motor di Semarang yaitu Bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor

b. Sumber Data Sekunder

Terdiri dari 3 bahan hukum yang terdiri dari:

1) Bahan Hukum Primer

Terdiri dari ketentuan hukum yang mengikat yaitu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum yang menunjang bahan hukum primer, terdiri dari buku, hasil penelitian, artikel, dll

- 3) Bahan hukum yang terdiri dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ensiklopedia dsb

4. Metode Pengumpulan Data

Melalui studi lapangan, penulis memperoleh data primer yang didapatkan melalui wawancara atau interview secara langsung terhadap narasumber yang dianggap paling tahu atau berwenang tentang proses Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa *Service* Motor di Bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor di Kota Semarang. Data sekunder di peroleh melalui kajian pustaka dengan membaca artikel, buku-buku, dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan

5. Lokasi Penelitian

Dalam proses penelitian penulis memilih melakukan studi kasus di Yamaha Jadi Sakti Motor sebagai lokasi yang sesuai dengan kajian penelitian untuk mendapatkan hasil yang akurat karena, Yamaha Jadi Sakti Motor merupakan salah satu bengkel resmi yang beroperasi di Kota Semarang

6. Metode Analisis Data

Setelah pengumpulan data penelitian yang diperoleh dari data primer maupun data sekunder kemudian data tersebut diolah dan di analisis secara deskriptif kualitatif, merupakan salah satu jenis penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, fenomena, variabel serta keadaan yang terjadi saat penelitian sedang berlangsung.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Secara garis besar sistematika penulisan skripsi yang berjudul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Service Motor di Bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor Kota Semarang adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan inti dari laporan hasil observasi yang menjelaskan mengenai teori dari suatu penelitian. Bagian ini memberikan gambaran mengenai topik penelitian yang hendak disajikan. Oleh karena itu, pada bab pendahuluan memuat latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, terminologi, metode penelitian, sistematika penulisan dan jadwal penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab dua ini menguraikan bagaimana tinjauan umum mengenai hukum perdata, tinjauan umum tentang perlindungan hukum, tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, dan tinjauan umum layanan jasa bengkel yang meliputi pengertian, tujuan, jenis-jenis serta dasar hukumnya, dan Konsepsi islam tentang perlindungan konsumen.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan bab yang menguraikan mengenai hasil yang diperoleh dari penelitian lapangan yang berhubungan dengan pembahasan masalah dalam penelitian tentang bagaimana proses perlindungan hukum bagi konsumen jasa bengkel resmi, serta kendala apa sajakah yang menjadi hambatan dalam melakukan proses perlindungan konsumen di Kota Semarang. Solusi apakah yang dapat dilakukan untuk mengetahui pemenuhan hak konsumen dan untuk mengetahui perlindungan hukum yang di terapkan pada bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor

BAB IV : PENUTUP

Dalam bab ini penulis memberikan simpulan terhadap temuan dari penelitian dan saran. Diharapkan mampu menjadi masukan atau solusi terhadap permasalahan yang dikaji.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perdata

1. Pengertian Hukum Perdata

Menurut isinya, hukum dapat dibagi menjadi dua kategori: hukum publik dan hukum privat. Hukum perdata secara literer berarti hukum pertengkar atau perselisihan karena kata "pradoto" berasal dari bahasa Jawa Kuno, yang berarti bertengkar atau berselisih. Namun, ini adalah beberapa definisi hukum perdata yang diberikan oleh para ahli

Menurut Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, Hukum perdata ialah hukum yang mengatur kepentingan antara warga negara yang satu dengan warganegara yang lain.⁸ Kemudian menurut Sudikno Mertokusumo, Hukum antar perorangan yang mengatur hak dan kewajiban orang perorangan yang satu terhadap yang lain dalam hubungan kekeluargaan dan dalam pergaulan masyarakat. Pelaksanaannya diserahkan masing-masing pihak.

Kedua definisi ini menunjukkan bahwa hukum perdata berarti mengatur kepentingan dan perlindungan antara individu. Namun, sebagai ilmu hukum, kita memahami subjek hukum bukan hanya individu, tetapi juga badan hukum. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa hukum perdata adalah kumpulan prinsip-prinsip hukum yang mengatur bagaimana subjek

⁸ Sofwan, S. S. M. (1980). *Hukum Perdata (Hukum Perutangan Bagian A)*. Yogyakarta: Seksi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada.

hukum berinteraksi satu sama lain dalam hubungan keluarga dan pergaulan masyarakat. Selanjutnya perbedaan hukum perdata tertulis dan tidak tertulis . Kitab Undang-undang Hukum Perdata adalah pusat bagi hukum perdata tertulis. Hukum adat adalah pusat bagi hukum perdata yang tidak tertulis. Pasal 1339 dan 1347 KUHPerdata mengatur hubungan hukum perdata tertulis dan tidak tertulis. Baik dalam arti sempit maupun luas, hukum perdata mencakup Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan KUHDagang, serta peraturan perundang-undangan lainnya. Sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 KUH Dagang, prinsip *lex specialis derogat lex generalis* berlaku untuk Hukum Perdata dalam arti sempit dan Hukum Perdata dalam arti luas. Hukum perdata juga berbeda dalam arti materil dan formil. KUHPerdata adalah contoh hukum perdata dalam arti materil, dan Hukum Acara Perdata adalah contoh hukum perdata dalam arti formil. Berbeda dengan hukum formil, hukum material mengatur hak dan kewajiban.

2. Sistematika Hukum Perdata

Pembahasan selanjutnya akan membahas tentang sistematika hukum perdata. Yaitu Sistematika berdasarkan ilmu pengetahuan (doktrin) dan sistematika berdasarkan undang-undang (*wetgever*) adalah dua jenis sistematika dalam hukum perdata. Ilmu pengetahuan membagi hukum perdata menjadi 4 bidang yaitu:

- a. Hukum Orang
- b. Hukum Keluarga
- c. Hukum Harta Kekayaan

d. Hukum Waris

sementara konstitusi membagi hukum perdata menjadi empat buku yang terdiri dari:

- a. Buku kesatu : Tentang Orang
- b. Buku kedua : Tentang Kebendaan
- c. Buku ketiga : Tentang Perikatan
- d. Buku keempat : Tentang Pembuktian dan Daluarsa

Bagaimana kedua sistematika ini berhubungan satu sama lain, Buku I mengatur bidang hukum orang dan keluarga menurut sistematika pembentuk undang-undang, Buku II dan Buku III mengatur bidang hukum harta kekayaan, dan Buku II mengatur bidang hukum waris. Apa yang terjadi dengan Buku IV, Apakah hukum pembuktian termasuk dalam kategori hukum acara atau perdata, Mr. Wirjono Prodjodikoro berpendapat bahwa hukum pembuktian merupakan bagian dari hukum acara secara keseluruhan karena ada bagian dari hukum acara perdata yang mengatur beberapa hak dan kewajiban yang diberikan kepada kedua belah pihak yang terlibat dalam suatu acara perdata, yang memiliki unsur-unsur materil. Itu sebabnya Buku IV KUHPperdata mengatur hukum pembuktian.⁹

3. Fungsi dan Tujuan Hukum Perdata

Hukum perdata mengatur hubungan hukum antara orang-orang, seperti kontrak, pernikahan, warisan, dan tanggung jawab perdata. Tujuan hukum perdata adalah untuk memberikan keadilan dan kepastian hukum,

⁹ Meliala, D. S. (2014). *Hukum Perdata Dalam Perspektif BW*. Nuansa Aulia.

melindungi hak-hak individu, dan menyelesaikan sengketa yang muncul karena hubungan perdata. Hukum perdata mencakup berbagai aspek kehidupan kita sehari-hari dan memiliki beberapa fungsi utama:

a. Mengatur Hak dan Kewajiban

Dalam hubungan perdata, hukum perdata menetapkan hak dan kewajiban individu. Contohnya, hukum perdata mengatur apa yang harus dilakukan oleh kedua belah pihak dalam sebuah kontrak dan konsekuensi dari kegagalan salah satu pihak memenuhi kewajibannya.

b. Menyelesaikan Sengketa

Ketika ada perselisihan antara dua orang atau antara individu, hukum perdata memberi Anda cara untuk menyelesaikannya. Ini bisa melalui pengadilan atau pilihan lain seperti mediasi dan arbitrase.

c. Memberikan Kepastian Hukum

Dengan adanya aturan yang jelas, individu bisa tahu apa yang diharapkan dalam interaksi mereka dengan orang lain. Ini membantu mengurangi ketidakpastian dan konflik.

d. Melindungi Hak-Hak Individu

Hak-hak individu seperti hak milik, hak waris, dan hak keluarga dilindungi oleh hukum perdata. Misalnya, hukum perdata mengatur siapa yang berhak mewarisi dan bagaimana warisan dibagi.

B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum berarti memberikan perlindungan kepada hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain. HAM merupakan hak-hak dasar yang dimiliki seseorang karena semata-mata kedudukannya sebagai manusia. HAM mengatur pemenuhan kebutuhan dasar manusia, seperti pendidikan, tempat tinggal, makanan, pakaian, dan sebagainya.¹⁰ sehingga masyarakat dapat menikmati hak-hak yang dijamin oleh hukum dan diberikan oleh hukum. Dengan kata lain perlindungan hukum adalah banyak tindakan hukum yang harus diambil oleh penegak hukum untuk memberikan rasa aman dari gangguan secara fisik dan mental dan berbagai ancaman dari berbagai pihak.

Menurut KBBI, perlindungan didefinisikan sebagai area atau tempat yang memberikan naungan atau sesuatu yang melindungi, seperti melindungi individu yang lemah. Pasal 1 (3) UUD RI Tahun 1945 menegaskan "*Indonesia merupakan bangsa hukum,*" yang maksudnya segala bentuk penyelenggara nasional, tanpa terkecuali, perlu mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Selain itu, kalimat dalam Pasal 28 D ayat (1) UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menetapkan "*semua individu mempunyai hak dari pengakuan, jaminan, lindungan, dan kejelasan hukum yang adil.*" semakin

¹⁰ U, Ma'ruf. (2020). Otonomi Keilmuan Dan Pemaknaan Hak Asasi Manusia Yang Universalis Atau Partikularis. *Jurnal Hukum*, 18(8), 160-164.

memperkuat pentingnya perlindungan hukum. Dengan demikian, perlindungan hukum memiliki peranan yang sangat vital dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.¹¹

Menurut Muchsin, Perlindungan Hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidahkaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.¹² Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Perlindungan Hukum Preventif Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dalam mengatasi pelanggaran dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Aspek hukum preventif dituangkan pada peraturan hukum yang tertulis, yang menetapkan batasan-batasan mengenai pelanggaran yang dapat terjadi. Karenanya, semua penduduk diharuskan untuk mematuhi aturan tersebut agar hak dan kewajiban dapat dijalankan dengan seimbang. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan

¹¹ Setiono, (2004). *Rule Of Law (Supremasi Hukum)*, Surakarta, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, , h. 3.

¹² Muchsin, A. (2009). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan Dalam Transaksi Terapeutik. *Jurnal Hukum Islam*, 7(1), 31-45.

dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

- b. Perlindungan Hukum Represif merupakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh negara untuk melindungi warganya, perlindungan ini merupakan tahap akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran. Tujuan utama dari perlindungan hukum ini adalah untuk mencegah timbulnya konflik. Oleh sebab itu, perlindungan represif diberlakukan jika terjadi pelanggaran. Seperti halnya perlindungan preventif, perlindungan represif juga ditetapkan aturan Perundang-undangan tertulis.

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹³

Menurut C.S.T. Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.¹⁴

¹³ Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

¹⁴ C.S.T. Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.

Soerjono Soekanto menjelaskan bahwa "*perlindungan hukum pada dasarnya adalah bentuk perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum melalui instrumen hukum.*" Ia juga menambahkan bahwa selain peran penegak hukum, terdapat lima faktor lain yang memiliki pengaruh besar terhadap proses penegakan hukum dan perlindungannya, yaitu Pertimbangan hukum, misalnya peraturan tertulis yang ditetapkan oleh lembaga pemerintah yang diakui dan berlaku secara umum, Faktor-faktor yang berkaitan dengan penegakan hukum, khususnya mereka yang bekerja secara langsung maupun tidak langsung di lapangan, Komponen prasarana atau sarana yang mendukung penegakan hukum, misalnya peralatan yang cukup atau tenaga kerja yang terampil, Faktor masyarakat, khususnya bagaimana hukum dilaksanakan dan ditegakkan karena masyarakat memandang peraturan Perundang-undangan yang relevan sebagai hal yang diperlukan untuk memelihara perdamaian, dan unsur budaya, meliputi hasil kerja, kreativitas, dan perasaan, yang menggerakkan orang untuk melakukan kontak sosial.¹⁵

Perlindungan hukum adalah konsep dasar dalam sistem negara hukum yang bersifat universal. Perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum kedalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun tertulis.

¹⁵ Hukum Online.Com, Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli, <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/?page=1>, diakses pada tanggal 21 November 2024, pukul 19.30.

Dengan kata lain dapat di gambarkan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

2. Kemanfaatan Hukum Menurut Ahli

Menurut Jeremy Bentham, konsep kemanfaatan hukum terkait erat dengan prinsip utilitarianisme yang ia ajukan. Istilah "*kebahagiaan terbesar bagi jumlah orang terbanyak*" muncul dari gagasan bahwa kebahagiaan diukur berdasarkan jumlah individu yang merasakannya, sehingga proses pembuatan hukum didasarkan pada sejauh mana hukum tersebut dapat mendatangkan kebahagiaan bagi mayoritas. Namun, frasa ini lebih dipahami sebagai tanggung jawab negara untuk menjamin kebahagiaan individu dan mengurangi penderitaan masyarakat melalui penggunaan hukum, di mana "*kebahagiaan*" dan "*penderitaan*" berfungsi sebagai tolak ukur dalam penerapan hukum tersebut.

Pada intinya, konsep kebahagiaan yang ditentukan oleh mayoritas merupakan inovasi ketika Bentham mengemukakan ide ini di zamannya. Meskipun tampaknya membawa kebahagiaan bagi masyarakat, penulis berpendapat bahwa kesimpulan ini kurang tepat karena istilah "*kebahagiaan terbesar bagi jumlah terbesar*" dalam pandangan Bentham sebenarnya merupakan salah satu fondasi dari pandangan utilitarianismenya, bukan poin utama yang menekankan bahwa "hukum harus memenuhi keinginan mayoritas untuk mencapai manfaat." Inti dari

pandangan utilitarianisme adalah bahwa tindakan dianggap baik jika memberikan manfaat dan keuntungan, sementara tindakan dianggap buruk jika menimbulkan penderitaan dan kerugian.¹⁶

Jeremy Bentham berpendapat bahwa karena kesenangan memiliki kualitas yang tetap, satu-satunya variabel yang dapat berubah adalah kuantitas. Oleh karena itu, prinsip utilitas harus diterapkan secara kuantitatif, sehingga "angka terbesar" dan "kebahagiaan terbesar" dapat dihitung. Bentham mengembangkan apa yang dikenal sebagai "kalkulus hedonis" atau Kalkulus Kepuasan. Ia menjelaskan bahwa objek yang berguna adalah yang dapat dimiliki dan memberikan manfaat serta kebahagiaan, sekaligus dapat digunakan untuk menghindari bahaya atau kesedihan. Nilai utilitas terletak pada tingkat individu, yang pada gilirannya berkontribusi pada kebahagiaan masyarakat. Bagi Bentham, kebahagiaan berarti menikmati hidup tanpa penderitaan. Inti filsafatnya adalah bahwa manusia berada di bawah pengaruh kebahagiaan dan kesedihan, dan tujuannya adalah untuk meraih kebahagiaan tanpa mengalami penderitaan.¹⁷

Konsep utama dalam pandangan Utilitarianisme Jeremy Bentham adalah tentang bagaimana cara memaksimalkan kegunaan (*utility*) dari sebuah tindakan. Dengan demikian, melalui proses ini, kita dapat

¹⁶ A Mangunhardjana, 1999, *Isme-Isme Dalam Etika Dari A Sampai Z*, Penerbit Kanisius, Yogyakarta, hlm, 231.

¹⁷ H R Otje Salman, 2010, *Filsafat Hukum (Perkembangan & Dinamika Masalah)*, Penerbit PT Refika Aditama, Bandung, hlm 15.

merasakan manfaat, keuntungan, kebahagiaan, dan kepuasan. Jika individu berusaha untuk memaksimalkan kegunaan tersebut, diharapkan mereka juga dapat mencegah munculnya rasa sakit, kejahatan, penderitaan, atau hal-hal yang dapat menyebabkan ketidakbahagiaan.¹⁸

3. Fungsi dan Prinsip Perlindungan Hukum

Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah berakar dari konsep yang menekankan pentingnya pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia. Hal ini sangat relevan, mengingat sejarah perkembangan konsep hak asasi manusia di dunia Barat, di mana lahirnya ide-ide mengenai pengakuan dan perlindungan hak-hak tersebut bertujuan untuk menetapkan batasan-batasan yang jelas serta menegakkan kewajiban baik bagi masyarakat maupun pemerintah. Dengan demikian, prinsip ini tidak hanya berfungsi untuk melindungi individu dari tindakan sewenang-wenang pemerintah, tetapi juga untuk memastikan bahwa pemerintah menjalankan kewajibannya dengan baik dalam melindungi hak-hak warganya. Sejarah ini menunjukkan bahwa pemahaman tentang hak asasi manusia berperan penting dalam membentuk kerangka hukum yang adil dan berkeadilan, serta mengatur hubungan antara kekuasaan pemerintah dan masyarakat.

¹⁸ Endang Pratiwi, Theo Negoro & Hassain Haykal, 2022, Teori Utilitarianisme Jeremy Bentham: Tujuan Hukum Atau Metode Pengujian Produk Hukum. *Jurnal Konstitusi*, Vol. 9, No. 2, hlm 277.

Prinsip kedua yang menjadi landasan bagi perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah adalah prinsip negara hukum. Prinsip ini memiliki kaitan yang erat dengan pengakuan dan perlindungan hak-hak asasi manusia, di mana hak-hak tersebut memperoleh perhatian utama dalam kerangka hukum. Dalam konteks ini, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia tidak hanya merupakan aspek yang penting, tetapi juga berkaitan langsung dengan tujuan utama dari prinsip negara hukum itu sendiri. Dengan kata lain, negara hukum berfungsi untuk menciptakan lingkungan di mana hak-hak asasi manusia dihormati dan dilindungi, sehingga memastikan bahwa setiap tindakan pemerintah sejalan dengan prinsip keadilan dan penghormatan terhadap martabat individu. Dalam hal ini, keberadaan prinsip negara hukum berperan sebagai jaminan bahwa pemerintah tidak akan bertindak sewenang-wenang dan bahwa semua tindakan yang diambil akan mempertimbangkan serta melindungi hak-hak warga negara.

Perlindungan Hukum memiliki peran yang sangat penting di dalam kehidupan bermasyarakat, berikut adalah fungsi dan tujuan perlindungan hukum:

- a. Menjamin setiap orang mendapatkan perlakuan adil dan akses yang sama terhadap keadilan
- b. Memastikan setiap orang mendapatkan hak-haknya
- c. Memberikan perlindungan penuh kepada subjek hukum yang menjadi korban pelanggaran hak

- d. Memberikan rasa aman kepada masyarakat
- e. Menjamin keseimbangan dalam hubungan-hubungan masyarakat
- f. Mewujudkan ketertiban, keamanan, ketentraman, kesejahteraan, kedamaian, kebenaran, dan keadilan

C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Di Indonesia, upaya perlindungan konsumen telah dimulai pada tahun 1970-an, yaitu dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tanggal 11 Mei 1973. Semula YLKI justru bertujuan untuk mempromosikan hasil produksi Indonesia, namun demikian berkembang ke arah perlindungan konsumen dalam bentuk pengawasan terhadap produk sehingga masyarakat tidak dirugikan dan kualitasnya terjamin. Melalui sejumlah kegiatan, YLKI gencar melakukan dan memperjuangkan perlindungan konsumen berupa kegiatan advokasi konsumen seperti pendidikan, penelitian, pengujian, pengaduan dan publikasi media konsumen. Tuntutan dan keinginan untuk adanya aturan khusus untuk melindungi konsumen sudah sejak lama dilakukan dan setelah era reformasi, tuntutan dan keinginan itu baru berhasil, yaitu dengan diundangkannya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999 sekalipun efektif berlaku setahun kemudian pada tanggal 20 April 2000.

Perlindungan konsumen adalah: “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”¹⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjamin bahwa konsumen memiliki jaminan hukum atas segala kebutuhan mereka. Keyakinan hukum itu mencakup segala upaya yang berbasis hukum untuk memberdayakan pelanggan untuk menemukan atau menentukan pilihan mereka atas kebutuhan barang dan jasa serta mempertahankan atau melindungi hak-hak jika perusahaan sebagai penyedia dirugikan kebutuhan konsumen. Peraturan umum perlindungan konsumen bertujuan untuk melindungi pelanggan dalam bidang kedua bidang hukum publik dan hukum privat. Kedudukan hukum Kajian hukum ekonomi mencakup perlindungan konsumen. Perlindungan hukum konsumen ini memiliki banyak aspek, salah satunya adalah perlindungan hukum yang apabila Baik secara materil maupun formal akan semakin penting, sehingga upaya hukum untuk melindungi kepentingan konsumen sangat penting dan harus segera diselesaikan.²⁰

Az. Nasution menyebutkan pengertian hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas – asas dan kaidah – kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah

¹⁹ Tim Redaksi Citra Umbara, Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen: UU No. 8 Tahun 1999, Ps 1 Butir 1, (Bandung: Citra Umbara, 2015), 1.

²⁰ Eli Wuria, 2015, Hukum Perlindungan Konsumen, Graha Ilmu, Yogyakarta

penyediaan dan penggunaan produk (barang/jasa) konsumen antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat.²¹

Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan kewajiban itu.²²

Dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, seseorang tentu ingin mendapatkan jaminan atau kepastian makanan, minuman, dan produk lainnya yang dibutuhkan, sebagai konsumen berhak mendapatkan perlindungan. Dalam dunia perdagangan—atau muamalat—kewajiban produsen adalah memproduksi sesuatu yang akan dijual, dapat dipastikan aman untuk dikonsumsi dan tidak membahayakan. Dengan kata lain, kepentingan konsumen harus dilindungi. Apabila konsumen dirugikan, apalagi menjadi korban, maka sudah pasti pada saatnya produsen demikian, akan ditinggalkan konsumennya. Pepatah-petitih mengatakan, “pembeli atau konsumen adalah raja”, maka kepuasan konsumen (*customer*

²¹ Nasution, A. (2017). Sekilas Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum & Pembangunan*,

²² Janus Sidabolok, 2010 Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung

satisfaction) menjadi barometer keberhasilan suatu produk diluncurkan atau dikeluarkan.²³

Perlindungan Hukum memiliki peran yang sangat penting di dalam kehidupan bermasyarakat, berikut adalah fungsi dan tujuan perlindungan hukum:

- a. Menjamin setiap orang mendapatkan perlakuan adil dan akses yang sama terhadap keadilan
- b. Memastikan setiap orang mendapatkan hak-haknya
- c. Memberikan perlindungan penuh kepada subjek hukum yang menjadi korban pelanggaran hak
- d. Memberikan rasa aman kepada masyarakat
- e. Menjamin keseimbangan dalam hubungan-hubungan masyarakat
- f. Mewujudkan ketertiban, keamanan, ketentraman, kesejahteraan, kedamaian, kebenaran, dan keadilan

Sidharta merumuskan bahwa sengketa konsumen pada dasarnya merupakan sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang lingkupnya mencakup segi hukum keperdataan, pidana maupun tata negara. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang

²³ Mashdurohatun, A. (2019). Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori dan Praktik). *Portal Jurnal Universitas Islam Sultan Agung*, 1-137.

dikonsumsi atau digunakan. Perwujudan asas ini dapat dilihat dalam Pasal 4 huruf (a) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menetapkan hak yang utama dan yang pertama daripada konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak atas keamanan ini juga menjadi salah satu hak dasar yang diakui secara internasional sebagai hak konsumen, yaitu hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*) selain hak lain yaitu hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be ionformed*), hak untuk memilih (*the right to choose*) dan hak untuk didengar (*the right to he head*).²⁴

Penyelesaian sengketa perlindungan konsumen. Sengketa adalah perbedaan pendapat atau perselisihan antara dua pihak atau lebih mengenai suatu masalah atau klaim. Dalam konteks perlindungan konsumen, sengketa terjadi ketika konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha dan ada ketidaksepakatan mengenai pemenuhan hak-hak konsumen. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui berbagai cara, yaitu:

1. Negosiasi

Menurut pasal 47 Undang-Undang Negara Republik Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai

²⁴ Sidharta, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta : Grassindo, 2006), halaman 135.

bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”. Konsumen dapat mengajukan permintaan ganti kerugian kepada bengkel melalui negosiasi. Hal ini bisa dilakukan dengan memberikan keluhan secara langsung kepada manajer atau petugas bengkel.

2. Penyelesaian Sengketa di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Selain dapat diselesaikan di pengadilan, sengketa konsumen juga dapat diselesaikan di luar pengadilan melalui BPSK. Jika pilihan penyelesaian di luar pengadilan dipilih, gugatan di pengadilan hanya dapat dilakukan atau ditempuh apabila salah satu pihak atau semua pihak yang bersengketa menyatakan bahwa upaya tersebut tidak berhasil. Tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang (pasal 45 ayat (3) dan ayat (4) UUPK) tidak dihilangkan dengan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK ini.

Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di daerah kabupaten/kota berdasarkan UUPK (pasal 49 ayat (1) untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. kota Pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha adalah tiga unsur yang membentuk BPSK, menurut Pasal 49 UUPK ayat (3). Menurut Pasal 50 UUPK, Menteri Perindustrian dan Perdagangan memilih dan memecat anggota BPSK. Struktur organisasi BPSK terdiri dari Ketua merangkap

anggota, Wakil Ketua merangkap anggota, dan Anggota. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Belanja Daerah (APBD) bertanggung jawab atas biaya yang diperlukan untuk melaksanakan tugas BPSK.²⁵

Tugas dari BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) terdapat di pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yaitu:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen

²⁵ Samosir, A. (2018). Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Perlindungan Konsumen. *Legal Standing: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2), 133-142.

- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Penyelesaian Sengketa di PBSK. Seperti sudah disampaikan diatas, bahwa fungsi utama BPSK adalah sebagai instrument hukum penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dengan cara:

a. Konsiliasi

Konsiliasi adalah salah satu metode alternatif penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga yang netral. Pihak ketiga ini, yang disebut konsiliator, membantu para pihak yang bersengketa

untuk mencapai kesepakatan damai tanpa harus melalui proses hukum di pengadilan.

b. Mediasi

Mediasi adalah salah satu metode alternatif penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga yang netral, yang disebut mediator, untuk membantu para pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Berikut adalah beberapa ciri utama mediasi

c. Arbitrase

Arbitrase adalah metode alternatif penyelesaian sengketa di mana para pihak yang bersengketa sepakat untuk menyerahkan penyelesaian sengketa mereka kepada satu atau lebih arbiter (pihak ketiga netral) yang akan memberikan putusan yang bersifat mengikat²⁶

3. Penyelesaian Sengketa Di Pengadilan

Jika upaya penyelesaian di BPSK tidak membuahkan hasil, konsumen dapat mengajukan gugatan di pengadilan. Pengadilan akan meninjau kasus dan memberikan keputusan yang adil berdasarkan bukti yang ada. Hal ini diatur di dalam pasal 45 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas

²⁶ Triana, N., & Si, S. M. (2019). *Alternative Dispute Resolution: Penyelesaian Sengketa Alternatif Dengan Model Mediasi, Arbitrase, Negosiasi dan Konsiliasi*. Kaizen Sarana Edukasi.

menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Tata cara penyelesaian sengketa di pengadilan umumnya melibatkan beberapa tahapan yang harus diikuti secara sistematis. Berikut adalah langkah-langkah umum dalam proses penyelesaian sengketa di pengadilan:

a. Pengajuan Gugatan

Proses dimulai dengan penggugat mengajukan gugatan kepada pengadilan yang memiliki yurisdiksi atas kasus tersebut. Gugatan ini harus mencantumkan semua informasi yang relevan, termasuk dasar hukum dan bukti yang mendukung klaim.

b. Penerimaan dan Penyebaran Gugatan

Setelah gugatan diterima, pengadilan akan menyebarkan salinan gugatan kepada pihak tergugat untuk memberikan kesempatan mereka untuk merespon.

c. Jawaban Tergugat

Pihak tergugat harus memberikan jawaban terhadap gugatan dalam waktu yang ditentukan oleh pengadilan. Jawaban ini bisa berupa pengakuan atau penolakan terhadap klaim yang diajukan oleh penggugat.

d. Pengumpulan Bukti

Kedua belah pihak akan mengumpulkan dan menyajikan bukti yang relevan untuk mendukung klaim mereka. Bukti bisa berupa dokumen, kesaksian, atau barang bukti lainnya

e. Sidang Pengadilan

Setelah semua bukti terkumpul, kasus akan diadili di pengadilan. Di sini, kedua belah pihak akan menyampaikan argumen mereka di hadapan hakim, melakukan pemeriksaan saksi, dan mengajukan bukti.

f. Keputusan Hakim

Setelah mendengarkan argumen dan memeriksa bukti, hakim akan membuat keputusan yang bersifat mengikat. Keputusan ini harus dipatuhi oleh kedua belah pihak.

g. Banding

Jika salah satu pihak tidak puas dengan keputusan pengadilan, mereka memiliki hak untuk mengajukan banding ke pengadilan yang lebih tinggi.

2. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai, pemakai terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijk gebruiker van goederen en diensten*). Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan

antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dengan konsumen pemakai terakhir²⁷

Di Indonesia, dasar hukum yang mengatur perlindungan konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UU ini bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dan memastikan kepastian hukum dalam bertransaksi dengan pelaku usaha. Beberapa pasal penting dalam UUPK mencakup:

- a. Pasal 4: Hak-hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa.
- b. Pasal 5: Kewajiban konsumen untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa.
- c. Pasal 7: Kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberi informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa, serta memberikan pelayanan purna jual.
- d. Pasal 8: Larangan bagi pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan atau yang dapat membahayakan konsumen.

²⁷ Abdulhalim Barkatullah, Hak-Hak Konsumen, (Jakarta : Nusa Media, 2010), halaman 31.

3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Ada beberapa asas yang digunakan dalam hukum perlindungan konsumen Indonesia untuk mengarahkan dan menerapkannya. Hukum perlindungan konsumen memiliki dasar ketentuan yang kuat dengan asas dan tujuan yang jelas. Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen dilakukan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas pembangunan nasional yang relevan, yaitu:

a. Asas Manfaat

Asas ini bertujuan untuk memastikan bahwa segala upaya yang dilakukan untuk menyediakan perlindungan konsumen harus semaksimal mungkin menguntungkan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.²⁸

Menurut undang-undang perlindungan konsumen, bisnis diwajibkan untuk memberikan informasi yang akurat tentang barang dan jasa yang dipromosikan. Ini dilakukan agar kedua belah pihak memperoleh keuntungan, yaitu konsumen dan bisnis.

b. Asas Keadilan

Asas Ini dibuat untuk meningkatkan partisipasi publik secara keseluruhan dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan kewajibannya secara adil.²⁹

²⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Penjelasan Pasal 2, 19.

²⁹ *Ibid.*

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menetapkan bahwa konsumen dan pelaku usaha harus beritikad baik satu sama lain.

c. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan moral dan spiritual antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.³⁰

Diharapkan bahwa peraturan dan peraturan perlindungan konsumen dapat mengimbangi kepentingan konsumen, bisnis, dan pemerintah. Dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen, asas keseimbangan diterapkan dengan menetapkan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha seperti dalam perjanjian timbal balik. Ini dilakukan untuk memastikan bahwa kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah seimbang secara materil atau spritual. Satu pihak memiliki hak dan kewajiban, dan sebaliknya. Khususnya, UUPK menggunakan klausula baku dalam perjanjian baku di mana pelaku usaha memiliki posisi dominan di atas konsumen. Namun, untuk menjaga keseimbangan dalam pelaksanaannya, Pasal 18 UUPK membatasi klausula baku jika pelaku usaha bermaksud mendistribusikan barang dan/atau jasa yang diproduksinya dengan klausula tersebut.

Untuk hal ini, Celina Tri Siwi Kristiyanti menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang

³⁰ *Ibid.*

diberikan. Untuk memastikan bahwa pengguna tidak mengalami kerugian fisik atau mental, produk dan jasa tersebut tidak boleh membahayakan. Hak untuk memperoleh keamanan ini sangat penting karena selama berabad-abad berkembang suatu kepercayaan bahwa pembeli, khususnya pembeli, adalah pihak yang harus berhati-hati, bukan pelaku bisnis (caveat emptor let the buyer beware).

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Ini dimaksudkan untuk menjamin bahwa konsumen akan aman dan selamat saat menggunakan, menggunakan, dan menggunakan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan.³¹

Penyelenggaraan perlindungan konsumen diharapkan mempertimbangkan keamanan dan keselamatan konsumen. Untuk memastikan bahwa konsumen dapat melindungi dan melindungi barang dan jasa mereka, dimulai dengan membuat peraturan yang kuat, standarisasi, dan optimalisasi struktur lembaga pengawasan.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas ini bertujuan untuk memastikan bahwa baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum, mendapatkan perlindungan konsumen, dan negara menjamin kepastian hukum.³²

Diharapkan bahwa penerapan undang-undang perlindungan konsumen akan memberi pedoman yang jelas untuk sistem perlindungan

³¹ *Ibid.*

³² *Ibid.*

konsumen di Indonesia. Semua pihak harus menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan aturan. Penjahat penyelenggaraan perlindungan konsumen ditindak sesuai dengan aturan yang telah ditentukan, dengan tetap memperhatikan keadilan dan kemanfaatan bagi para pihak termasuk konsumen.

Tujuan Perlindungan Konsumen. Tujuan perlindungan konsumen tidak hanya merupakan tujuan, tetapi juga upaya yang akan dicapai dan keadaan yang akan terjadi. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen harus direncanakan dan direncanakan sejak awal. Tujuan ini harus mencakup atau mencakup aktivitas yang diperlukan untuk menciptakan dan menjalankan perlindungan konsumen. Tujuan konsumen dijelaskan dalam Pasal 3 Undang-undang perlindungan konsumen³³, seperti berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi

³³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 3

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Sebagaimana disebutkan dalam pasal 2, bagian ketiga dari undang-undang perlindungan konsumen bertanggung jawab atas pembangunan nasional. Ini karena tujuan perlindungan konsumen saat ini adalah tujuan akhir yang harus dicapai selama pelaksanaan pembangunan di bidang perlindungan konsumen.

D. Pengertian Jasa Bengkel

Jasa bengkel adalah layanan yang ditawarkan oleh bengkel termasuk perawatan, perbaikan, dan penyesuaian kendaraan bermotor seperti mobil dan sepeda motor. Tujuan utama dari jasa bengkel adalah memastikan kendaraan berfungsi dengan baik, aman untuk digunakan, dan memenuhi standar teknis yang berlaku. Berikut adalah kegiatan yang dilakukan oleh bengkel:

a. Perawatan Berkala

Jasa bengkel mencakup layanan seperti penggantian oli, pengecekan dan penggantian filter, pengecekan rem, dan perawatan lainnya yang dilakukan secara rutin untuk menjaga performa kendaraan.

b. Perbaikan

Ketika kendaraan mengalami kerusakan atau masalah, jasa bengkel menyediakan layanan perbaikan. Ini bisa meliputi perbaikan mesin, sistem kelistrikan, transmisi, suspensi, dan komponen lain yang bermasalah.

c. Modifikasi dan Penyesuaian

Selain perawatan dan perbaikan, banyak bengkel juga menawarkan layanan modifikasi untuk menyesuaikan kendaraan dengan preferensi pribadi pemilik. Ini bisa termasuk pemasangan aksesoris, perubahan pada sistem audio, hingga penyesuaian performa mesin.

d. Diagnostik

Dengan menggunakan peralatan dan teknologi terkini, bengkel dapat melakukan diagnostik untuk mengidentifikasi masalah pada kendaraan. Ini sangat penting untuk memastikan bahwa perbaikan dilakukan dengan tepat dan efisien.

e. Layanan Darurat

Beberapa bengkel juga menyediakan layanan darurat atau panggilan keluar, di mana mekanik datang langsung ke lokasi kendaraan yang mengalami masalah, seperti ban kempes, baterai mati, aki tekor dll.

f. Pelayanan Pelanggan

Bengkel yang baik tidak hanya fokus pada perbaikan teknis, tetapi juga memberikan layanan pelanggan yang ramah dan profesional, termasuk

memberikan informasi yang jelas mengenai biaya dan waktu perbaikan yang diperlukan.

Dengan jasa bengkel, pemilik kendaraan bisa merasa tenang karena kendaraannya dirawat oleh profesional yang berpengalaman.

E. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Prespektif Islam

Perlindungan Konsumen dalam Prespektif Islam tertulis di dalam ayat-ayat al-Quran yaitu:

a. Prinsip Kejujuran

Ayat ini mengajarkan pentingnya kejujuran dalam berbisnis dan memberikan perlindungan kepada konsumen dari kecurangan.

“wailul lil-muthaffifîn alladzîna idzaktâlû ‘alan-nâsi yastaufûn wa idzâ kâlûhum aw wazanûhum yukhsirûn”

Artinya: *“Celakalah bagi orang-orang yang curang (dalam menakar dan menimbang), (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dicukupkan, dan apabila mereka menakar atau menimbang (untuk orang lain), mereka mengurangi.”*(QS. Al-Mutaffifin 83:1-3)³⁴

³⁴ Surat Al-Mutaffifin Ayat 83: Arab, Latin, Terjemah dan Tafsir Lengkap <https://quran.nu.or.id/an-nisa%27/29> diakses pada hari Senin tanggal 23 November 2024, pada pukul 18.25

b. Prinsip larangan zalim

Zalim berarti menempatkan sesuatu bukan pada tempatnya atau merugikan orang lain secara tidak adil. Sebagai pemilik usaha atau bisnis yang baik dituntut untuk selalu memberikan yang terbaik kepada konsumen dan selalu bersikap adil

”fa il lam taf’alû fa'dzanû biharbim minallâhi wa rasûlih, wa in tubtum fa lakum ru'ûsu amwâlikum, lâ tadhlimûna wa lâ tudhlamûn”

Artinya: “Apabila kamu tidak melaksanakan perintah tersebut, maka ketahuilah bahwa akan muncul perang yang hebat dari Allah dan Rasul-Nya. Namun, jika kamu bertobat, kamu berhak atas harta pokokmu. Kamu tidak melakukan kezaliman (merugikan orang lain) dan tidak akan dirugikan (dizalimi).” (QS. Al-Baqarah: 279)³⁵

c. Prinsip keadilan

Keadilan merupakan prinsip dasar dalam perlindungan konsumen, dengan menekankan pentingnya bertransaksi dengan adil dan persetujuan kedua belah pihak akan memberikan rasa adil kepada konsumen

³⁵ Surat Al-Baqarah Ayat 279: Arab, Latin, Terjemah dan Tafsir Lengkap, <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/188> diakses pada hari Senin, 23 November 2024 pada pukul 18.50

“yâ ayyuhalladzîna âmanû lâ ta'kulû amwâlakum bainakum bil-bâthili illâ an takûna tijâratan ‘an tarâdlim mingkum, wa lâ taqtulû anfusakum, innallâha kâna bikum rahîmâ”

Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengambil harta orang lain dengan cara yang tidak benar, kecuali melalui perdagangan yang saling menguntungkan di antara kalian. Dan janganlah kamu membunuh dirimu sendiri. Sesungguhnya Allah sangat mengasihi kalian”*(QS. An-Nisa: 29)³⁶

Konsepsi perlindungan konsumen dalam Islam sangat kaya dan komprehensif dan ada keterkaitannya dengan akhlak, Manusia berakhlak atau ber'adab maknanya berarti manusia mulia yang sadar akan tanggungjawabnya kepada Allah, memiliki pemahaman dan menjalankan keadilan terhadap diri dan sesamanya dalam masyarakat.³⁷ Konsepsi ini berfokus pada prinsip-prinsip keadilan, keseimbangan, dan kesejahteraan umat manusia. Berikut adalah penjelasan rinci:

³⁶ Surat An-Nisa Ayat 29: Arab, Latin, Terjemah dan Tafsir Lengkap <https://quran.nu.or.id/an-nisa%27/29> diakses pada hari Senin tanggal 23 November 2024, pada pukul 19.20

³⁷ Nuridin, N., & Maerani, I. A. Manajemen Pembinaan Mahasiswa Fakultas Hukum Unissula Berbasis Nilai-Nilai Dasar Pendidikan Akhlak. *BUDAI: MULTIDISCIPLINARY JOURNAL OF ISLAMIC STUDIES*, 1(2), 67-78.

a. Prinsip Keadilan

Islam menekankan pentingnya keadilan dalam semua transaksi. Perlindungan konsumen adalah bagian dari upaya untuk memastikan bahwa semua pihak dalam transaksi mendapatkan yang adil dan tidak dirugikan.

b. Transparansi dan Kejujuran

Islam mendorong transparansi dan kejujuran dalam semua interaksi bisnis. Penjual harus memberikan informasi yang jelas dan jujur tentang produk atau jasa yang ditawarkan, termasuk kualitas, harga, dan syarat lainnya.

c. Tanggung Jawab Sosial

Islam mengajarkan tanggung jawab sosial kepada pelaku usaha. Mereka harus bertanggung jawab atas produk atau jasa yang mereka produksi dan menjaga agar tidak membahayakan konsumen.

d. *Maqashid al-Syariah*

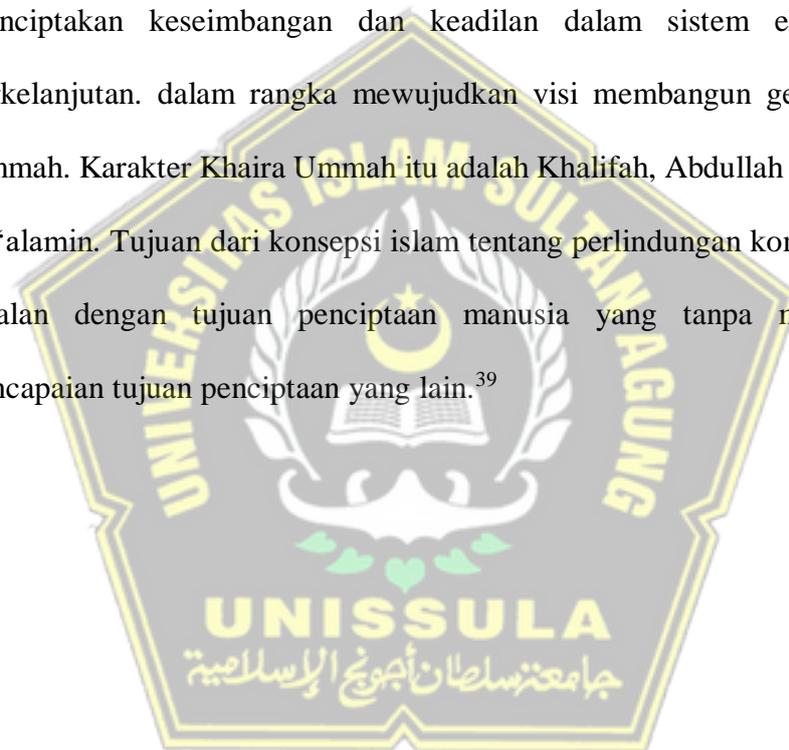
Konsep ini mencakup lima tujuan utama hukum Islam, yaitu pemeliharaan agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. Perlindungan konsumen termasuk dalam upaya untuk menjaga kesejahteraan harta dan akal.³⁸

³⁸ Yusri, M. (2011). Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam. *Ulumuddin Journal of Islamic Legal Studies*, 7(1).

e. *Mashlahah*

Konsep ini berarti kebaikan atau kemaslahatan. Dalam konteks perlindungan konsumen, *mashlahah* berarti menciptakan lingkungan bisnis yang adil dan bermanfaat bagi semua pihak, termasuk konsumen.

Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam Islam bukan hanya tentang melindungi hak-hak konsumen secara hukum, tetapi juga tentang menciptakan keseimbangan dan keadilan dalam sistem ekonomi yang berkelanjutan. dalam rangka mewujudkan visi membangun generasi *Khaira Ummah*. Karakter *Khaira Ummah* itu adalah *Khalifah, Abdullah dan Rahmatan lil 'alamin*. Tujuan dari konsepsi islam tentang perlindungan konsumen adalah sejalan dengan tujuan penciptaan manusia yang tanpa menghilangkan pencapaian tujuan penciptaan yang lain.³⁹



³⁹ Sudarto, S. (2020). Budaya Akademik Islami di Universitas Islam Sultan Agung Semarang dalam perspektif islamisasi ilmu. *Ta'dibuna: Jurnal Pendidikan Islam*, 9(2), 267-282.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Layanan *Service* Kendaraan Di Bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor Kota Semarang

Dalam masyarakat istilah "konsumen" tidaklah asing, secara sederhana yang berarti "pemakai" dan berasal dari kata "konsumen". dalam perkembangannya, konsep ini berkembang menjadi "korban pemakaian produk yang cacat", baik yang dimaksudkan sebagai pembeli, bukan pembeli, atau pemakai. Produsen, atau pelaku usaha, atau pengusaha, adalah entitas yang menghasilkan barang dan jasa untuk dikonsumsi oleh konsumen. Konsumen sering dilawankan dengan produsen. Istilah "konsumen" berasal dari kata "*consumer*" (bahasa Inggris-Amerika) atau "*consument/konsument*" (bahasa Belanda). Bagaimana seseorang memandang konsumen atau pembeli bervariasi. Secara harafiah, konsumen adalah semua orang yang menggunakan barang, bukan produsen. Tujuan penggunaan barang atau jasa nantinya akan menentukan kelompok konsumen mana yang terlibat. Dengan cara yang sama, kata "konsumen" didefinisikan sebagai "pemakai" atau "konsumen" dalam Kamus Bahasa Inggris-Indonesia.⁴⁰

Ahmadi Miru mengemukakan bahwa Indonesia sebagai negara berkembang yang industrinya baru mengalami tahap permulaan, perkembangan

⁴⁰ A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta : Diadit Media, 2001), hal. 13.

hukum perlindungan konsumen belum berkembang sebagaimana di negara-negara maju. Hal ini disebabkan karena lazimnya perkembangan perlindungan konsumen merupakan akibat dari perkembangan industri suatu negara, yaitu industri massal. Lambatnya perkembangan perlindungan konsumen di negara berkembang yang perkembangan perlindungannya baru pada tahap permulaan karena sikap pemerintah pada umumnya masih melindungi kepentingan industri yang merupakan faktor yang esensial dalam perkembangan suatu negara⁴¹

Alih-alih untuk melindungi kepentingan konsumen sebagai pihak yang berada pada posisi yang lemah dan kurang menguntungkan tersebut, pemerintah telah membentuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang secara normatif banyak memuat ketentuan yang memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, dimulai dengan penetapan hak-hak konsumen dan pembebanan sejumlah kewajiban serta pengetatan larangan-larangan maupun sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar kewajiban atau larangan yang ditetapkan dalam Undang-Undang.⁴²

1. Pemenuhan hak konsumen dalam layanan service di bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor. Menurut Undang-undang no 8 tahun 1999 pasal 4 yang berisi hak-hak dari konsumen sebagai berikut:
 - a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

⁴¹ Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2013), hal. 67.

⁴² Panjaitan, H, 2021. Hukum Perlindungan Konsumen. Jala Permata Aksara, Bekasi, hal. Pendahuluan.

- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan pada pasal di atas, penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada bapak Sunarto sebagai pemilik dari bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor setiap poin sudah terlaksanakan dengan baik. Dalam poin (a) “Konsumen/pelanggan sudah mendapatkan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa. Dalam hal nyaman, di bengkel terdapat ruang tunggu yang cukup nyaman dan di

lengkapi dengan wifi, serta pelanggan dilayani dengan ramah, kemudian menggunakan jasa dari montir yang berpengalaman demi menjamin keselamatan pelanggan”.⁴³

Setelah mendapatkan jasa dari montir yang berpengalaman demi menjamin keselamatan pelanggan, penting bagi bengkel motor untuk memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan memenuhi standar kualitas yang tinggi. Hal ini sejalan dengan hak konsumen untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. ”Bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor tentu saja menggunakan barang-barang yang berkualitas, karena dibeli langsung dari Yamaha pusat yang berada di Jakarta Konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas mengenai layanan yang mereka pilih, termasuk rincian biaya, waktu pengerjaan, dan jaminan atas pekerjaan yang dilakukan”.⁴⁴ Berdasarkan wawancara dapat disimpulkan bahwa bengkel motor tidak hanya menyediakan montir yang terampil, tetapi juga harus transparan dalam komunikasi dan memberikan jaminan bahwa setiap pekerjaan akan dilakukan dengan baik dan sesuai harapan pelanggan. Hal tersebut merupakan penerapan dari poin (b) dan (c) di bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor.

Dalam poin (e) dan (h) disebutkan hak konsumen dalam mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian. Bengkel

⁴³ Wawancara dengan bapak Sunarto, pemilik dari bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor, di rumah bapak Sunarto pada tanggal 25 November 2024

⁴⁴ Wawancara dengan bapak Sunarto, pemilik dari bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor, di rumah bapak Sunarto pada tanggal 25 November 2024

Yamaha Jadi Sakti Motor mengambil salah satu langkah sebagai pemenuhan hak konsumen yaitu dengan memberikan garansi setiap konsumen yang telah mendapatkan pelayanan dari montir. “Pihak bengkel memberikan garansi ganti rugi dalam waktu 1 minggu, namun apabila sudah melebihi dari satu minggu, motor akan tetap di perbaiki kembali apabila memang terbukti terdapat kesalahan dalam service motor sebelumnya”.⁴⁵

Kemudian penulis juga mewawancarai salah satu pelanggan dari bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor yang bernama saudara Faisal, mengenai pemahaman tentang hak-hak konsumen dan kepuasan dalam menggunakan jasa dari bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor “pelayanan yang di berikan oleh bengkel sudah sangat baik, saya sudah 4 kali menggunakan jasa dari bengkel ini dan tidak pernah ada masalah, pegawai nya ramah dan tempatnya nyaman, hak-hak saya sebagai pelanggan sudah terpenuhi”.⁴⁶

Menurut penulis proses pemenuhan hak konsumen yang terjadi di bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor sudah berjalan dengan baik. Terbukti dari pernyataan narasumber yang merasa hak-haknya telah terpenuhi dan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh bengkel.

2. Kewajiban konsumen sebelum menggunakan jasa bengkel

Di jelaskan pada pasal 5 Undang-Undang no 9 tahun 1999 tentang kewajiban konsumen yaitu:

⁴⁵ Ibid

⁴⁶ Wawancara Dengan Saudara Faisal, pelanggan dari bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor, di bengkel Pada Tanggal 3 Januari 2025

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁴⁷

Penting bagi konsumen untuk melaksanakan kewajiban di atas, agar konsumen memahami dan mengetahui apa saja yang tertera di dalam prosedur. Apabila pihak Perusahaan ingkar dan tidak memenuhi hak-hak yang harus diterima konsumen, konsumen dapat melakukan negosiasi dengan bengkel. Berdasarkan wawancara dengan saudara Faisal, selaku pelanggan dari bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor, mengenai kewajiban konsumen berdasarkan pasal di atas “Mengenai prosedur bengkel saya kurang mendalami dan tidak terlalu memperhatikan, tetapi saya paham intinya jika hak saya dilindungi oleh hukum, beritikad baik dan membayar sesuai dengan nilai tukar itu sudah pasti saya penuhi, untuk yang poin ke 4 mungkin karena saya orangnya cinta damai maka saya memilih untuk berdamai saja tanpa ada sengketa”.⁴⁸

⁴⁷ Ibid

⁴⁸ Wawancara Dengan Saudara Faisal, pelanggan dari bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor, di bengkel Pada Tanggal 3 Januari 2025

Jika negosiasi tidak berhasil dan konsumen masih mengalami kerugian, konsumen dapat mengajukan gugatan di pengadilan. Konsumen dapat meminta bantuan advokat untuk membantu menyelesaikan sengketa hukum. Konsumen juga dapat melaporkan masalahnya ke otoritas terkait, seperti Kementerian Perdagangan atau Badan Perlindungan Konsumen, untuk mendapatkan bantuan dan perlindungan lebih lanjut.

B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa *Service* Motor Di Bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor Kota Semarang

Timbulnya ide perlindungan konsumen adalah sebagai akibat lemahnya posisi konsumen dibanding dengan pelaku usaha. Rasio dari seseorang perlu dilindungi adalah karena yang bersangkutan lemah. Bentuk perlindungan yang diberikan kepada pihak yang lemah, termasuk dalam hal ini konsumen adalah hukum karena salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan dan pengayoman kepada warga masyarakat. Inosentius Syamsul mengemukakan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah peraturan perundang-undangan baik undang-undang maupun perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.⁴⁹

Vivek Sood sebagaimana dikutip Abdul Halim Barkatullah mengemukakan, Suatu masalah besar dalam persaingan global yang terus

⁴⁹ Inosentius Syamsul, *Perlindunganm Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggungjawab Mutlak*, (Jakarta : Fakultas Hukum Pascasarjana Universitas Indonesia, 2004), hal. 34.

berkembang adalah perlindungan hukum bagi konsumen. Perlindungan hukum sangat penting dalam persaingan dan banyaknya produk dan layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah.⁵⁰

Hak-hak konsumen sangat rentan karena konsumen memiliki risiko yang lebih besar daripada pelaku usaha. Hak-hak konsumen sangat rentan dilanggar karena posisi tawar konsumen yang lemah. Konsumen harus dilindungi oleh hukum, karena tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Hak konsumen harus dilindungi melalui kepastian hukum. Perlindungan hukum bagi konsumen sangat penting karena selain memiliki hak-hak universal, konsumen juga memiliki hak-hak khusus berdasarkan situasi dan kondisi.

Ketika suatu negara memasuki tahap negara kesejahteraan (*welfare state*), tuntutan untuk intervensi pemerintah melalui pembentukan hukum yang melindungi pihak yang lemah sangat kuat. Pada masa ini, negara mulai memperhatikan hal-hal seperti konsumen, usaha kecil, tenaga kerja, dan lingkungan hidup. Karena persaingan perdagangan internasional dapat berdampak negatif pada hak-hak buruh, perlindungan lingkungan hidup, hak atas tanah, dan perlindungan hukum konsumen, sektor-sektor seperti perburuhan, pertanian, dan lingkungan hidup harus mendapat perhatian yang lebih besar.⁵¹

⁵⁰ Abdulhalim Barkatullah, op.cit, hal. 36.

⁵¹ Barkatullah, A. H. (2019). *Hak-hak konsumen*. Nusamedia.

Perlindungan Konsumen, menurut pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia No 8 Tahun 1999 adalah: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”. Sedangkan konsumen menurut pasal 1 angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia adalah “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”.

Sebagai konsumen tentu saja juga harus teliti dalam memahami prosedur dari suatu badan jasa, salah satunya adalah dengan cara membaca semua dokumen, kontrak, dan kesepakatan dengan cermat. Jika kurang paham dengan peraturan tertulis bisa langsung mengajukan pertanyaan kepada pihak perusahaan.

Perlindungan konsumen adalah upaya yang dilakukan untuk melindungi hak-hak konsumen agar mereka tidak dirugikan oleh praktik bisnis yang tidak adil atau tidak etis. Tujuan utamanya adalah memastikan bahwa konsumen mendapatkan produk atau jasa yang aman, berkualitas, dan sesuai dengan yang dijanjikan oleh pelaku usaha.

Berdasarkan hasil wawancara dari bapak Sunarto selaku pemilik dari bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor, proses perlindungan hukum terhadap konsumen sudah terlaksana dengan baik dan terjamin aman. Karena bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor menerapkan prosedur yang jelas dalam menjamin

kenyamanan konsumen. Apabila terjadi kesalahan dalam reparasi motor, bengkel memberikan garansi satu minggu, namun apabila sudah lebih dari satu minggu pihak bengkel tetap akan memperbaiki ulang kesalahan dari reparasi tersebut, tutur dari pak narto selaku pemilik bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor. Pernyataan tersebut sudah sesuai dengan pasal 19 angka 1 Undang-undang no 8 tahun 1999 yang berbunyi “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”.

Kemudian penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada bapak Sunarto terkait dengan kejadian apa saja yang telah terjadi di bengkel yang berkaitan dengan perlindungan hukum, dan apakah ada yang sampai menggunakan jalur hukum. “Selama bengkel ini beroperasi belum pernah ada kasus yang sampai menggunakan jalur hukum, karena setiap masalah yang di terima oleh konsumen dapat di selesaikan dengan baik melalui negosiasi”.⁵² Penulis juga mewawancarai saudara faisal mengenai tanggapan terhadap perlindungan hukum “Jika saya di posisikan sebagai korban, saya lebih memilih untuk bernegosiasi sampai mendapatkan jalan akhir yang tidak merugikan pihak manapun tanpa harus menggunakan jalur hukum, mungkin karena saya orangnya tidak mau repot maka saya memilih untuk berdamai saja tanpa ada sengketa”.⁵³

⁵² Wawancara dengan bapak Sunarto, pemilik dari bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor, di rumah bapak Sunarto pada tanggal 25 November 2024

⁵³ Wawancara Dengan Saudara Faisal, pelanggan dari bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor, di bengkel Pada Tanggal 3 Januari 2025

Pertanyaan lain yang diajukan oleh penulis kepada bapak Sunarto adalah mengenai keaslian onderdil atau suku cadang motor, apakah menggunakan barang yang asli dan tidak menggunakan barang bekas. “mengenai hal itu sudah saya katakana sebelumnya jika Bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor adalah bengkel resmi dari Yamaha, tentu saja kami membeli langsung barang-barang yang asli dari Yamaha pusat, bahkan bengkel kami juga menjadi perantara dari bengkel-bengkel kecil lain di sekitar Tembalang, pihak bengkel lain bisa membeli suku cadang dari kami, jika ada pesanan masuk maka langsung saya pesankan lewat online, jangka waktu pengiriman bervariasi, tergantung sedikit banyaknya pesanan”.

Menurut penulis perlindungan hukum memang seharusnya selalu diperhatikan oleh setiap pelanggan yang hendak menggunakan jasa apapun, agar hak-hak para konsumen tidak disepelekan oleh suatu perusahaan jasa. Bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor adalah salah satu contoh Perusahaan yang sudah menerapkan proses perlindungan hukum dengan baik, mereka sangat mementingkan kepuasan konsumen dan selalu memberikan rasa aman. Konsumen pun menjadi percaya terhadap kinerja bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor. Hal tersebut sangat menguntungkan kedua belah pihak. Proses perlindungan hukum bagi konsumen terdiri dari negosiasi, Penyelesaian Sengketa di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), dan pengadilan, namun karena tidak ada persoalan yang terjadi di bengkel maka Bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor telah melaksanakan perlindungan hukum bagi konsumen dengan baik.



BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Proses pemenuhan hak konsumen yang terjadi di bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor sudah terlaksana dengan sangat baik. Hal ini dibuktikan dari proses transaksi yang transparan berdasarkan kesepakatan dari kedua belah pihak, kemudian untuk memenuhi ganti rugi dari konsumen, pihak bengkel menerapkan garansi yang *fleksible*, apabila lebih dari satu minggu akan tetap dilakukan reparasi ulang tanpa di pungut biaya. Hal ini membuat hubungan yang baik antara konsumen dan pihak bengkel.
2. Proses Perlindungan Hukum yang di terapkan di bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor sudah terjamin dengan penerapan garansi yang memenuhi prosedur. Sengketa akibat dari adanya pelanggaran pemenuhan hak konsumen dapat di selesaikan dengan berbagai cara, yaitu dengan negosiasi, penyelesaian sengketa melalui PBSK, dan melalui pengadilan. Sejauh ini belum pernah ada sengketa yang terjadi di bengkel Yamaha Jadi Sakti Motor. Karena pihak bengkel sudah menjalankan prosedur dengan baik.

B. SARAN

1. Untuk pihak bengkel sebaiknya kepuasan pelanggan saat melakukan aktifitas usahanya di bengkel harus lebih diperhatikan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan untuk melakukan kegiatan yang terjadi di dalam bengkel. Dengan menerapkan aturan perundang-undangan yang berlaku dan aturan bengkel, diharapkan proses penanganan klaim konsumen menjadi

lebih baik. Agar konsumen dapat lebih memahami aturan dalam mengajukan klaim garansi atas haknya. Aturan yang di buat harus singkat, jelas, dan mudah dipahami.

2. Untuk konsumen sebaiknya memiliki kesadaran untuk membela hak-haknya yang tidak diperhatikan oleh pelaku usaha dengan menyepelekan masalah tersebut agar undang-undang yang ada dapat diimplementasikan. dan diterapkan pada semua aktivitas perekonomian dan bisnis. Diharapkan bahwa konsumen mengetahui, memahami, dan mempelajari lebih lanjut tentang hak-haknya, dengan prioritas utama Konsumen diharapkan dapat mengetahui, memahami, dan mempelajari lebih lanjut tentang perlindungan haknya yang diatur dalam undang-undang terkait dan dapat mematuhi undang-undang tersebut tanpa menimbulkan masalah dalam klaim.
3. Untuk pemerintah dan penegak hukum sebaiknya memprioritaskan pembenahan atau perbaikan perlindungan konsumen di lingkungan masyarakat. Agar menciptakan keadaan yang lebih baik di masa depan, pemerintah harus memperhatikan lagi apa yang sebenarnya terjadi di sektor ekonomi dan bisnis. Semua undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen harus diterapkan dengan benar dan efisien dalam semua operasi ekonomi dan bisnis.

DAFTAR PUSTAKA

A. Al-quran

QS. Al-Mutaffifin 83:1-3

QS. Al-Baqarah: 279

QS. An-Nisa: 29

B. Buku

Abdulhalim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Jakarta.

Ahmadi Miru, 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta

A Mangunhardjana, 1999, *Isme-Isme Dalam Etika Dari A Sampai Z*, Penerbit Kanisius, Yogyakarta.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

C.S.T. Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.

Eli Wuria, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta

H R Otje Salman, 2010, *Filsafat Hukum (Perkembangan & Dinamika Masalah)*, Penerbit PT Refika Aditama, Bandung.

Inosentius Syamsul, 2004, *Kemungkinan Penerapan Tanggungjawab Mutlak*, Fakultas Hukum Pascasarjana Universitas Indonesia, Jakarta

Janus Sidabolok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung

Kotler, P & Keller, K., 2006, *Marketing Management*. Pearson Education, New Jersey.

Meliala, D. S., 2014, *Hukum Perdata Dalam Perspektif BW*. Nuansa Aulia.

Panjaitan, H, 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jala Permata Aksara, Bekasi

Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Sidharta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grassindo, Jakarta

C. Peraturan PerUndang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt)

D. Jurnal dan Karya Tulis Ilmiah

Dimiyati, H. H. (2014). Perlindungan hukum bagi investor dalam pasar modal.

Endang Pratiwi, Theo Negoro & Hassain Haykal, 2022, Teori Utilitarianisme Jeremy Bentham: Tujuan Hukum Atau Metode Pengujian Produk Hukum. *Jurnal Konstitusi*.

Hapsari, X. N. (2018). *Efektivitas Service Excellence Training Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karyawan Bengkel di Perusahaan xyz (Doctoral dissertation, Unika Soegijapranata Semarang)*.

Mashdurohatun, A. (2019). Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori dan Praktik). *Portal Jurnal Universitas Islam Sultan Agung*.

Muchsin, A. (2009). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan Dalam Transaksi Terapeutik. *Jurnal Hukum Islam*.

Nasution, A. (2017). Sekilas Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum & Pembangunan*,

Nuridin, N., & Maerani, I. A. Manajemen Pembinaan Mahasiswa Fakultas Hukum Unissula Berbasis Nilai-Nilai Dasar Pendidikan Akhlak. *BUDAI: MULTIDISCIPLINARY JOURNAL OF ISLAMIC STUDIES*, 1(2).

Samosir, A. (2018). Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Perlindungan Konsumen. *Legal Standing: Jurnal Ilmu Hukum*.

Setiono, (2004). *Rule Of Law (Supremasi Hukum)*, Surakarta, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.

- Sofwan, S. S. M. (1980). *Hukum Perdata (Hukum Perutangan Bagian A)*. Yogyakarta: Seksi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada.
- Sudarto, S. (2020). Budaya Akademik Islami di Universitas Islam Sultan Agung Semarang dalam perspektif islamisasi ilmu. *Ta'dibuna: Jurnal Pendidikan Islam*.
- Tampubolon, W. S. (2016). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Advokasi*.
- Tim Redaksi Citra Umbara, Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen: UU No. 8 Tahun 1999, Ps 1 Butir 1, (Bandung: Citra Umbara, 2015).f
- Triana, N., & Si, S. M. (2019). *Alternative Dispute Resolution: Penyelesaian Sengketa Alternatif Dengan Model Mediasi, Arbitrase, Negosiasi dan Konsultasi*. Kaizen Sarana Edukasi.
- U, Ma'ruf. (2020). Otonomi Keilmuan Dan Pemaknaan Hak Asasi Manusia Yang Universalis Atau Partikularis. *Jurnal Hukum*.
- Welim, Y. Y., Wisjhnuadji, T. W., & Firmansyah, R. (2015). Pengembangan sistem informasi *service* kendaraan pada bengkel kfmp. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*.
- Yusri, M. (2011). Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam. *Ulumuddin Journal of Islamic Legal Studies*.

E. Internet

- Hukum Online.Com, Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli, <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-1t63366cd94dcbc/?page=1>,
- Surat Al-Quran Arab, Latin, Terjemah dan Tafsir Lengkap, <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/188>