

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN JASA BENGKEL
MOTOR RESMI DI KOTA PANGKALPINANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Pada Jurusan Ilmu Hukum
Fakultas Hukum
Universitas Bangka Belitung**



Oleh :

**BAMBANG NOVIANSYAH
NIM. 401 1211 013
Konsentrasi : Keperdataan**

**JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
BALUNIJUK
2016**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bambang Noviansyah

NIM : 401 1211 013

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Judul Skripsi :

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN JASA BENGKEL MOTOR RESMI DI KOTA PANGKALPINANG

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Bangka Belitung.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Yang Membuat Pernyataan



Bambang Noviansyah

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN JASA BENGKEL MOTOR
RESMI DI KOTA PANGKALPINANG**

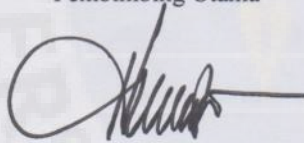
SKRIPSI

Oleh :

Bambang Noviansyah
Nim. 401 11211 013
Konsentrasi : Keperdataan

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama



(Syamsul Hadi, S.H., M.H)
NP. 606007014

Pembimbing Pendamping



(Sigit Nugroho, S.H., M.H)
NIP. 198402102012121005

**Mengetahui
Ketua Jurusan Ilmu Hukum
Fakultas Hukum**



(Sigit Nugroho, S.H, M.H)
NIP. 198402102012121005

HALAMAN PENGESAHAN

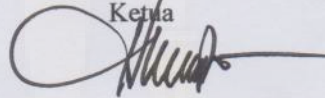
**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN JASA BENGKEL MOTOR
RESMI DI KOTA PANGKALPINANG**

SKRIPSI

Oleh :
Bambang Noviansyah
NIM. 401 1211 013
Konsentrasi : Keperdataan

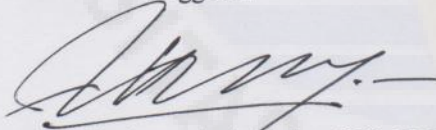
Telah dipertahankan didepan Majelis Penguji
Pada Tanggal 12 Agustus 2016
Dan dinyatakan **Lulus**

Majelis Penguji
Ketua



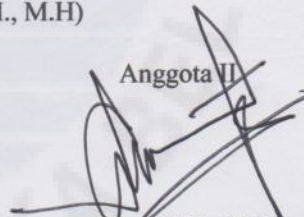
(Syamsul Hadi, S.H., M.H)
NP. 606007014

Anggota I



(Rio Armanda Agustian, S.H., M.H)
NP. 608410029

Anggota II



(Tori, S.H., M.H)
NP. 608010028

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bangka Belitung



(Syamsul Hadi, S.H., M.H)
NP. 606007014

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

*Ingatlah
Kita akan sukses jika belajar dari kesalahan
Dan ingatlah
Tidak ada seorangpun yang mencapai kesuksesannya tanpa melalui kerja keras
dan doa
Serta yakinlah bahwa hasil yang kita peroleh bergantung dari usaha kita
yang miliki.*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada orang-orang yang berarti didalam hidup saya :

- *Untuk kedua orang tua ku, Bapak ku tersayang Sugianto dan Ibunda ku tercinta RR, Wahyuningsih dan kakak ku Yang Laki-laki Eka Nuhgroho Purwanto, Tredy Setiawan, kakak perempuan ku Dewi Rahayu Ningrum serta adekku Satria Budi Utama terima kasih atas doa dan kasih sayang tulus yang telah kau berikan kepada ku selama ini.*
- *Untuk sahabat paling dekat dan teman yang telah membantu ku terima kasih atas bimbingan, do'a, perhatian, dan kebersamaan yang telah kau berikan kepada ku selama ini.*
- *Untuk sahabat seperjuangan ku seluruh teman-teman Fakultas Hukum angkatan 2012 yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu-satu karena banyak, terima kasih atas kesatuan, kebersamaan, kekompakan yang telah teman-teman berikan kepada ku selama ini.*
- *Untuk saudara/sahabat/teman dikos, KKN, BEM, KPUM serta Tim Rekam KPK yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu-satu karena banyak, terima kasih atas kebersamaan, kekeluargaan, kesatuan, yang kalian berikan kepada ku selama ini.*
- *Almaterku Universitas Bangka Belitung tempatku menuntut ilmu dan pelajaran yang selalu menjadi kebanggaan.*

ABSTRAK

Bambang Noviansyah

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN JASA BENGKEL MOTOR RESMI DI KOTA PANGKALPINANG

Skripsi, Fakultas Hukum, 2016

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, dan Jasa Bengkel Motor.

Bengkel Otomotif adalah suatu tempat dimana dilakukan perbaikan atau perawatan dalam bidang jasa yang bersifat teknis terhadap suatu produk, produk yang dimaksud adalah kendaraan bermotor. Sekarang ini perkembangan pelaku usaha dalam mendirikan jasa bengkel terus meningkat dikarenakan jasa bengkel diikuti dengan perkembangan atau bertambahnya kendaraan bermotor. Hal ini khususnya bengkel motor resmi yang memberikan suatu jasanya yang tidak baik atau tidak sesuai harapan konsumen sehingga pihak-pihak konsumen harus mendapatkan perlindungan. Semakin banyaknya jasa bengkel motor resmi maka persaingan usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen semakin banyak, dengan adanya persaingan usaha seperti ini membuat para penyedia jasa bengkel motor resmi tertentu banyak yang berbuat curang ataupun berlaku sewenang-wenang atas pelayanan jasanya. Sehingga banyak keluhan-keluhan konsumen atau masyarakat terhadap pelayanan jasa bengkel. Adapun yang menjadi permasalahan di skripsi ini adalah bentuk perlindungan bagi konsumen jasa bengkel motor resmi di tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di Kota Pangkalpinang dan bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha jasa bengkel motor resmi di Kota Pangkalpinang. Penelitian ini menggunakan penelitian empiris dengan pendekatan yang dilakukan menggunakan pendekatan sosiologi hukum, pendekatan ini lebih kemasyarakat dan sosiologi hukum mempunyai fungsi untuk menguji apakah hukum dan peraturan perundang-undangan berfungsi bagi masyarakat. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan wawancara, pengamatan, dan angket yang berbentuk kuantitatif sedangkan analisis datanya dilakukan secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini, perlindungan hukum terhadap konsumen sebagian besar sudah terlindungi secara baik atau dalam persentase baik.

ABSTRACT

Bambang Noviansyah

THE LEGAL PROTECTION FOR AUTHORIZED AUTO REPAIR SHOP CONSUMER IN PANGKALPINANG CITY

Thesis. Faculty Of Law. 2016

Keywords : The Legal Protection, Consumer, And Authorized Auto Repair Shop.

Auto repair shop is a place where repairs or maintenance in the service of a technical nature of a product. The Product is a Motor Vehicle. Nowadays, the development of businesses in setting up the auto repair services continues to increase due to be followed by the development or increase of the motor vehicle. This is particularly there are a couple of Authorized auto repair shop who providing services are not good or does not match consumer expectations so they must be protected from that. Due to the increasing number of Authorized Auto Repair Shop, the competition to provide the best service to consumers became plenty, with the competition like this makes some of the Authorized Auto Repair Shop cheating or undertake arbitrarily services, and in the result, there are so many complaints of consumer towards the Auto Repair shop. As for the problem in this Essay is a form of The Legal Protection For Authorized Auto Repair Shop Consumer in Terms of Law Number 8 Year 1999 about Consumer Protection in Pangkalpinang City and how the Auto Repair Shop in Pangkalpinang City Responsible for the Issue. This study uses empirical research with the approach taken using a sociological approach of law. This approach is more civic and The sociology of law has the function to test whether the laws and regulations for the functioning for society. Data collection techniques are using interviews, observation, and Quantified Questionnaire while data analysis was done by descriptively qualitative. The results of this study indicate the legal protection for consumers already mostly well protected or in a good percentage.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T. atas segala rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Jurusan Ilmu Hukum Universitas Bangka Belitung dengan skripsi yang berjudul : **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Bengkel Motor Resmi di Kota Pangkalpinang.**

Dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi atau materi dan susunan kalimat, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis sehingga penyusunan skripsi ini tepat waktu, yaitu :

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si. selaku Rektor Universitas Bangka Belitung yang telah memberikan kesempatan yang sangat berharga kepada penulis untuk menyelesaikan studi dalam bidang Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.

2. Bapak Syamsul Hadi, S.H.,M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung yang telah mengarahkan segenap kemampuan dan waktu dalam membuka cakrawala berpikir penulis terhadap kemajuan dan perkembangan Ilmu Hukum kedepan dan selaku pembimbing utama yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam memecahkan masalah-masalah serta saran yang dihadapi dalam penyelesaian tugas akhir sehingga terbentuknya karya tulis ini.
3. Bapak Rio Armanda Agustian, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Jurusan Fakultas Hukum Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Bangka Belitung yang telah mengarahkan segenap kemampuan dan waktu dalam membantu penulis serta membuka cakrawala berpikir penulis terhadap kemajuan dan perkembangan Ilmu Hukum kedepan
4. Bapak Toni, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Jurusan Fakultas Hukum Bidang Umum dan Keuangan Universitas Bangka Belitung yang telah mengarahkan segenap kemampuan dan waktu dalam membantu membimbing penulis serta membuka cakrawala berpikir penulis dan perkembangan Ilmu Hukum kedepan.
5. Bapak Sigit Nugroho, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum Universitas Bangka Belitung yang telah memberikan segenap kemampuan dan waktu dalam membuka cakrawala berpikir penulis terhadap kemajuan dan perkembangan Ilmu Hukum kedepan dan selaku pembimbing pendamping yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam memecahkan masalah-

masalah serta saran yang dihadapi dalam penyelesaian tugas akhir sehingga terbentuknya karya tulis ini.

6. Bapak Wiraziilmustaan, S.H., M.H., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum Universitas Bangka Belitung yang telah memberikan segenap kemampuan dan waktu dalam membuka cakrawala berpikir penulis terhadap kemajuan dan perkembangan Ilmu Hukum kedepan serta motivasi atau saran terhadap penulis.
7. Ibu Yokotani S.H., M.H., selaku Pembimbing Akademik serta Pembimbing Kuliah Kerja Nyata yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis serta memberikan saran dan masukan kepada penulis dari awal perkuliahan.
8. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung, terutama Bapak Reko Dwi Salfutra, S.H., MH., yang telah banyak mengarahkan serta memberi motivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, beserta seluruh staff Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung yang telah memberikan ilmu pengetahuan, keterampilan, serta bantuannya pada penulis selama pendidikan dibangku kuliah.
9. Bapak Eko, Bapak Hasppulah, Ibu Dwi Oktaria, Bapak Asfalahi Adam, Bapak Rachmad Jaya, Bapak Abduroni, Bapak Muklis, Bapak Eka Subehi dan Ibu Zurista. yang telah meluangkan waktu untuk bertemu penulis serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman sekaligus sahabat seperjuangan di Fakultas Hukum Angkatan 2012 Universitas Bangka Belitung Mardi Isnanda, Siti Nurhaini, Farida, Beri Saputra,

Miranti, Ryan Arafaldy, Ditta, Ovi Wulandari, Masitoh, Endang, Prengki, Pipiani, Khoirunissa, Wahidin, Dede, Riki Andriyan dan Sulaiman yang banyak penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan teman-teman atau sahabat-sahabat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu

11. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis dan memberikan dorongan serta doanya dalam penyusunan penulisan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara yang telah diberikan kepada penulis akan mendapatkan imbalan yang berlipat-lipat dari Allah SWT. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih dan harapan penulis semoga skripsi ini bisa bermanfaat untuk kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Balunijuk, 25 Juli 2016

Penulis

Bambang Noviansyah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Kerangka Teori	5
E. Metode Penelitian	12
BAB II PERLINDUNGAN HUKUM DAN PERLINDUNGAN	
KONSUMEN	18
A. Perlindungan Hukum	18

1. Pengertian Perlindungan Hukum	18
2. Prinsip – Prinsip Yang Mendasari Perlindungan Hukum	20
3. Bentuk – Bentuk Perlindungan Hukum	21
B. Perlindungan Konsumen	23
1. Sejarah Perlindungan Konsumen	23
2. Pengertian Konsumen	29
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	34
4. Sumber Perlindungan Konsumen	39
5. Hak dan Kewajiban Konsumen	46
6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	51
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN JASA	
BENGKEL MOTOR RESMI DI KOTA	
PANGKALPINANG.....	58
A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Bengkel	
Motor Resmi Di Kota Pangkalpinang.....	58
B. Pertanggungjawaban Jasa Bengkel Motor Resmi Di Kota	
Pangkalpinang.....	84
BAB IV PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Tentang konsumen sering mengunjungi bengkel resmi ini karena pelayanan bagus.	66
Tabel 3.2 Tentang saat tiba di bengkel, konsumen disambut dengan pelayanan cepat tanggap.	67
Tabel 3.3 Tentang konsumen menerima penjelasan yang jelas atas permasalahan dalam kendaraan.	68
Tabel 3.4 Tentang konsumen mendapatkan pemasangan atau perbaikan suku cadang pada kendaraan sesuai dengan permintaan konsumen.	68
Tabel 3.5 Tentang konsumen mendapatkan jasa <i>service</i> sesuai dengan kerusakan yang dialami.	69
Tabel 3.6 Tentang konsumen menerima informasi secara benar terhadap permasalahan yang terjadi pada kendaraan.	69
Tabel 3.7 Tentang pada saat penjelasan permasalahan, konsumen disarankan memilih suku cadang yang sesuai dengan keinginan.	70
Tabel 3.8 Tentang suku cadang yang diperdagangkan sesuai dengan hasil produk bengkel resmi tersebut.	70

Tabel 3.9	Tentang tidak terjadi kerusakan kendaraan yang disebabkan oleh bengkel motor resmi.	71
Tabel 3.10	Tentang saat kendaraan yang sudah diperbaiki, pihak bengkel terlebih dahulu menguji kendaraan tersebut.	72
Tabel. 3.11	Tentang konsumen mendapatkan pengarahan sebelum atau sesudah perbaikan.	72
Tabel 3.12	Tentang biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kerusakan yang dialami.	73
Tabel 3.13	Tentang jika terjadi kerusakan pada kendaraan konsumen yang diakibatkan kelalaian atau kesalahan bengkel resmi konsumen mendapatkan ganti rugi.	73
Tabel 3.14	Tentang pihak bengkel melakukan ganti rugi sesuai dengan kerusakan kendaraan tersebut.	74
Tabel 3.15	Tentang konsumen sering melihat peralatan yang sudah digunakan diletakan dengan rapi.	75
Tabel 3.16	Tentang tersedia parkir yang layak bagi konsumen.	75
Tabel 3.17	Tentang konsumen mendapatkan fasilitas seperti tempat duduk, air minum gratis, majalah atau koran, televisi serta toilet di bengkel resmi.	76
Tabel 3.18	Tentang mekanik menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu sehingga konsumen tidak menunggu waktu terlalu lama.	76
Tabel 3.19	Tentang konsumen merasa puas dengan pelayanan disini.	77

Tabel 3.20 Tentang hasil keseluruhan pertanyaan atau pernyataan yang

Menjawab “YA” atau “Tidak”.

77

