

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI  
LAYANAN JASA PERBAIKAN MOTOR  
(Studi pada Hen's Motor Sport di Kabupaten Bogor)**

SKRIPSI



Oleh:

**DIMAS ARYA SAPUTRA**

No. Mahasiswa: 19410359

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN JUDUL**  
**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI**  
**LAYANAN JASA PERBAIKAN MOTOR**  
**(Studi pada Hen's Motor Sport di Kabupaten Bogor)**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana**  
**(Strata-1) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta**



**Oleh:**

**DIMAS ARYA SAPUTRA**

Nomor Induk Masaiswa: 19410359

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**



**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS HAK  
INFORMASI LAYANAN JASA PERBAIKAN MOTOR  
(STUDI PADA HEN'S MOTOR SPORT  
DI KABUPATEN BOGOR)**

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan  
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendaratan  
pada tanggal 26 Oktober 2023

Yogyakarta, 29 September 2023  
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

  
Retno Wulansari, S.H., M.Hum.



**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS HAK  
INFORMASI LAYANAN JASA PERBAIKAN MOTOR  
(STUDI PADA HEN'S MOTOR SPORT  
DI KABUPATEN BOGOR)**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam  
Ujian Tugas Akhir / Pendadaran  
pada tanggal dan Dinyatakan LULUS

Yogyakarta, 26 Oktober 2023

Tim Penguji

1. Ketua : M. Syamsudin, Prof., Dr., S.H., M.H.
2. Anggota : Retno Wulansari, S.H., M.Hum.
3. Anggota : Siti Hapsah Isfardiyana, S.H., M.H.

Tanda Tangan

Mengetahui:  
Universitas Islam Indonesia  
Fakultas Hukum  
Dekan,



**Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.H.**

NIK. 014100109

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN



*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”*

*(QS Al Baqarah: 286)*

*“Berjalan tak seperti rencana adalah jalan yang sudah biasa dan jalan satu-satunya  
jalani sebaik kau bisa”*

*(Farid FSTVLST)*

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya  
sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”*

*(Q.S Al-Insyirah: 5-6)*

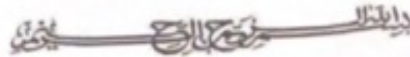
Skripsi ini dipersembahkan kepada keluarga saya,  
teman-teman saya, dan almamater saya.

## **CURRICULUM VITAE**

1. Nama Lengkap : Dimas Arya Saputra
2. Tempat Lahir : Bantul
3. Tanggal Lahir : 15 April 2001
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Golongan Darah : A
6. Alamat Terakhir : Jipangan, Bangunjiwo, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta
7. Alamat Asal : Jipangan, Bangunjiwo, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta
8. Identitas Orang Tua/ Wali
  - a. Nama Ayah : Sugiarta  
Pekerjaan Ayah : Pegawai Negri Sipil
  - b. Nama Ibu : Ana Swamiyatun  
Pekerjaan Ibu : Pegawai Negri Sipil
9. Riwayat Pendidikan
  - a. SD : SD N 3 Bantul
  - b. SMP : SMP N 3 Bantul
  - c. SMA : SMA N 1 Pajangan
10. Hobi : Olahraga dan membaca

## SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN  
Orisinalitas Karya Tulis Ilmiah Berupa Tugas Akhir Mahasiswa  
Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia



Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dimas Arya Saputra

No. Mahasiswa : 19410359

Adalah benar-benar Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa skripsi dengan judul: **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI LAYANAN JASA PERBAIKAN MOTOR (Studi pada Hen's Motor Sport di Kabupaten Bogor)** Karya Tulis Ilmiah ini akan saya ajukan kepada tim penguji dalam ujian pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Bahwa saya menjamin hasil yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan karya ilmiah ini benar-benar asli (orisinal), bebas dari unsur-unsur "penjiplakan karya ilmiah (plagiat)".
3. Bahwa meskipun prinsip hak milik atas karya ilmiah ini pada saya, namun demi untuk kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada perpustakaan Fakultas Hukum UII dan Perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah ini.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas, saya sanggup menerima sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya serta menandatangani berita acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan "Majelis"

atau "tim" Fakultas Hukum UII yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir ada atau terjadi pada karya ilmiah saya oleh pihak Fakultas Hukum UII.

Demikian, Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Yogyakarta, .....2023

Yang membuat pernyataan,



**Dimas Arya Saputra**

NIM: 19410359



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

**Alhamdulillahirobbil'alamin,**

Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga pada akhirnya dengan segala petunjuk-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ini. Kesyukuran yang tiada henti atas limpahan nikmat dan rahmat-Nya sehingga hingga saat ini Allah SWT masih memberikan kesehatan dan terlebih masih diberi kesempatan untuk menjalani hidup ini.

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI LAYANAN JASA PERBAIKAN MOTOR (Studi pada Hen's Motor Sport di Kabupaten Bogor).** Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, maupun dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan segala kelancaran serta kemudahan kepada penulis sejak awal penulisan hingga akhir penulisan skripsi ini.
2. Kedua orangtua dan kakak saya, yang telah membesarkan serta mendidik hingga saat ini dengan penuh kasih sayang, dan limpahan doa yang tiada henti kepada Allah SWT, sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.

3. Bapak Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.Hum.
4. Ibu Retno Wulansari S.H, M.Hum. selaku dosen pembimbing yang selalu menyempatkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
6. Sahabat saya dari Keluarga Cemaraa YEY, Kontrakan Gusmar beserta lainnya, Nikoholic, Abek House, Sneakneeds Care Group, Paranoid Garage, Jasa Angkut YK, Pakis Homies, Paramon Pride, Omamay, Burjo Tetep Demen, Burjo Krecek Familly, KKN unit 85, SCOTERIA (Skuter Ceria), Caping Cap Pesta Group, Los Jantos Korwil UII, TH family, Sapma PP komisariat UII dan sahabat lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu.
7. Pemilik NIM 19410463, terimakasih selalu menemani saya dan sabar untuk selalu mengingatkan saya tentang skripsi dan sifat pantang menyerah.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis tulis satu persatu yang membantu hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis akan selalu mengharapkan saran serta masukan yang bersifat membangun agar skripsi ini lebih bermanfaat bagi kita semua.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, ..... 2023

Penulis

(Dimas Arya Saputra)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAM PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>CURRICULUM VITAE.....</b>	<b>vi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>10</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>E. Orisinalitas Penelitian dan Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>11</b>
<b>F. Kerangka Teori.....</b>	<b>16</b>
<b>G. Metode Penelitian .....</b>	<b>22</b>
<b>H. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>24</b>
<b>BAB II TINJAUAN UMUM PERJANJIAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN PERBAIKAN KENDARAAN MOTOR.....</b>	<b>26</b>
<b>A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian .....</b>	<b>26</b>
<b>B. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....</b>	<b>34</b>
<b>BAB III TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP PELANGGARAN HAK INFORMASI BAGI KONSUMEN LAYANAN JASA PERBAIKAN HEN'S MOTOR SPORT.....</b>	<b>50</b>
<b>A. Pemenuhan Hak Informasi bagi Konsumen pada Jasa Perbaikan     Kendaraan Bermotor Hen's Motor Sport.....</b>	<b>50</b>
<b>B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Pelanggaran Hak Informasi     Layanan Jasa Perbaikan Motor Hen's Motor Sport .....</b>	<b>50</b>
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>81</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>81</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>82</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>88</b>

## **ABSTRAK**

Permasalahan dalam penelitian terkait pemenuhan hak informasi bagi konsumen Hen's Motor Sport, serta tanggung jawab pelaku usaha terhadap pelanggaran hak informasi bagi konsumen Hen's Motor Sport. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pemenuhan hak informasi bagi konsumen Hen's Motor Sport serta mengetahui dan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha terhadap pelanggaran hak informasi bagi konsumen Hen's Motor Sport. Metode penelitian menggunakan penelitian yuridis normatif. Metode pendekatan menggunakan pendekatan kasus dan perundang-undangan. Berdasarkan penelitian, penulis menyimpulkan bahwa secara normatif peraturan terkait pemenuhan hak informasi dan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar telah diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK, sedangkan secara empiris dalam pemenuhan hak informasi belum terpenuhi sehingga menyebabkan kerugian materiil yang dialami korban. Berdasarkan Pasal 19 UUPK sudah diatur pertanggung jawaban pelaku usaha, tapi dalam praktiknya pelaku usaha belum melakukan tanggung jawab. Konsep tanggung jawab yang seharusnya dilakukan adalah prinsip tanggung jawab profesional. Pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab dapat digugat, dalam kasus ini dengan dasar perbuatan melawan hukum. Sebaiknya pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat lebih mengoptimalkan fungsi dan tugasnya dalam bentuk pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen serta perlu penegasan terkait sanksi bagi pelaku usaha berupa denda.

**Kata-kata kunci: Perlindungan Hukum, Hak Informasi, Jasa Perbaikan Kendaraan Motor, Tanggung Jawab**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di era sekarang, teknologi semakin maju dan canggih. Manusia melakukan proses berpikir yang timbul sebagai alat untuk proses pemecahan masalah yang penting untuk dipecahkan.<sup>1</sup> Teknologi yang dikembangkan akan dimanfaatkan oleh masyarakat untuk membantu kerja atau kegiatan setiap masyarakat. Dari pemanfaatan teknologi tersebut, ikut membantu mempercepat pertumbuhan ekonomi negara. Teknologi yang diciptakan selalu berkembang berjalan dengan kebutuhan manusia untuk lebih mempermudah hidup atau kegiatan dari yang sebelumnya.<sup>2</sup> Hasil dari perkembangan teknologi adalah transportasi.

Transportasi menurut Morlok yaitu transportasi didefinisikan sebagai kegiatan memindahkan atau mengangkut sesuatu dari suatu tempat ketempat lain.<sup>3</sup> Penunjang untuk mempercepat kinerja mobilitas adalah transportasi, transportasi membantu masyarakat dalam berpindah untuk beraktivitas lebih produktif, cepat dan efisien.

Hal tersebut membuka peluang pelaku usaha di bidang jasa perbaikan, sehingga membuat pemerintah harus memiliki aturan yang jelas supaya

---

<sup>1</sup> Wahyu Hidayat, A. Mohyi, *Metode Penelitian Ekonomi*, Ctk. Pertama, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, 2020, Hlm. 2.

<sup>2</sup> Abdul Halim Barakatullah, *Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi E-Commerce Lintas Negara*, Ctk. Pertama, Pascasarjana FH UII, Yogyakarta, 2009, Hlm. 1.

<sup>3</sup> Agung Sedayu, *Pendekatan QFD Menggunakan Respon Teknis Untuk Peningkatan Pelayanan Terminal: Studi Kasus Terminal Tlogomas Kota Malang*, terdapat dalam <https://ojs.balitbanghub.dephub.go.id/index.php/jurnalدارat/article/view/631>. Diakses tanggal 5 Juni 2023 pukul 16.00 WIB.

hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha berjalan baik. Ketika suatu negara telah memasuki tahap negara menuju kesejahteraan kewajiban terhadap campur tangan pemerintah melalui pembentukan hukum yang melindungi pihak lemah sangat kuat. Perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap perkembangan teknologi merupakan konsekuensi yang timbul untuk melindungi konsumen.<sup>4</sup> Kemajuan teknologi ini menunjukkan pula perbedaan antara masyarakat tradisional dan modern.<sup>5</sup>

Pelaku usaha dan konsumen dapat digambarkan sebagai sisi mata uang yang berarti di sebelah tertulis konsumen dan di sebelah tertulis pelaku usaha. Dua bentuk yang sangat sulit dipisahkan karena keduanya hanya dapat dibedakan dan sulit untuk dipisahkan. Pelaku usaha membutuhkan konsumen, sebaliknya konsumen juga membutuhkan pelaku usaha.<sup>6</sup>

Hubungan konsumen dengan pelaku usaha perbaikan kendaraan bermotor sangat erat, karena setiap kendaraan yang digunakan lambat laun akan mengalami kerusakan dan membutuhkan perbaikan (*maintenance*) dalam kendaraan. Sepeda motor tidak bisa digunakan secara berkelanjutan tanpa ada perbaikan dan perawatan karena akan mengalami kerusakan.<sup>7</sup>

Perawatan kendaraan sangat penting untuk masyarakat khususnya

---

<sup>4</sup> Inosentius Samsul, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Ctk. Pertama, Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2001, Hlm. 2.

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Pertama, CV. Sah Media, Makassar, 2017, Hlm. 14.

<sup>7</sup> Nuzul Hidayat, Ahmad Arif, M.Yosep Setiawan, & Wanda Afnison, *Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Pemuda Putus Sekolah Melalui Pelatihan Perawatan Berkala Sepeda Motor*, terdapat dalam <http://invotek.ppj.unp.ac.id/index.php/invotek/article/view/360>. Diakses tanggal 10 Maret 2023 pukul 13.00 WIB.

konsumen karena hampir sebagian besar konsumen yang memiliki kendaraan motor kurang memperhatikan hal mengenai perawatan. Hal tersebut berdampak sepeda motor menjadi rusak dan tidak bekerja sesuai semestinya.<sup>8</sup>

Pada peraturan mengenai kelayakan jalan kendaraan yaitu pada Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dalam Pasal 54 ayat (3) Mengenai Persyaratan Teknis dan Laik Jalan Kendaraan Bermotor yang berisi tentang tingkat kebisingan kendaraan, kemampuan rem kendaraan, kemampuan pancaran lampu kendaraan, akurasi petunjuk kecepatan dan kedalaman atau kelayakan ban.

Pada proses perbaikan, konsumen dan pelaku usaha melakukan perjanjian. Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana individu berjanji kepada individu lain atau dimana para pihak itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.<sup>9</sup> Perjanjian timbul karena konsumen melakukan kesepakatan dengan pelaku usaha perbaikan, kesepakatan tersebut dilakukan dengan cara pelaku usaha memberikan jasa perbaikan dan konsumen memenuhi pembayaran sesuai dengan kesepakatan.

Salah satu contoh, adanya perjanjian jasa perbaikan di Hen's Motor Sport yang terletak di Jl. Sentul Raya No.15 B, RT.4/RW.1, Sentul, Kec. Babakan Madang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Bentuk pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha Hens Motor adalah tidak berkomunikasi

---

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Pertama, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, Hlm. 4.



dengan baik terkait bongkar pasang tanpa memberikan informasi yang jelas terlebih dahulu. Setelah melakukan hal tersebut pelaku usaha memberikan harga yang cukup tinggi dan dianggap tidak masuk akal.

Seperti yang dialami oleh Echa Damaya melalui akun tiktoknya pada hari Senin tanggal 1 Mei 2023, konsumen motornya mogok kemudian melakukan perbaikan di Hen's Motor Sport. Pada saat proses perbaikan dikerjakan oleh empat mekanik secara tidak beraturan dan membuat konsumen tidak nyaman. Komunikasi dan penjelasan informasi mengenai pembongkaran mesin kendaraan motor tidak disampaikan kepada Echa Damaya. Bentuk kerugian yang dialami konsumen yaitu motornya di bongkar dan tidak ada pemberitahuan sebelumnya terkait pembongkaran. Konsumen dibebankan biaya sebesar Rp. 2.745.000 (Dua Juta Tujuh Ratus Empat Puluh Lima Ribu Rupiah). Harga tersebut menurut konsumen mahal sehingga menolak dan meminta motor dipasang ulang. Namun yang terjadi pelaku usaha membebankan biaya pemasangan ulang sebesar Rp. 450.000,00 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah) padahal seharusnya pelaku usaha beritikad baik dengan memasangkan kembali mesin, karena hal tersebut merupakan kesalahan informasi yang dilakukan oleh pelaku usaha.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Afdhalul Ikhsan, Kompas Bandung, *Cerita Pengendara Diduga Kena Getok Harga di Bengkel Hen's Motor, Minta Ganti Oli Malah Mesin Dibongkar*, terdapat dalam <https://bandung.kompas.com/read/2023/05/05/135449878/cerita-pengendara-diduga-kena-getok-harga-di-bengkel-hens-motor-minta-ganti?page=all#page2>. 5 Mei 2023, Diakses tanggal 17 Mei 2023 pukul 18.00.

Perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdota adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Pada kasus yang terjadi di Hen's Motor Sport, perbaikan termasuk dalam jenis perjanjian bernama atau nominaat. Perjanjian bernama adalah suatu perjanjian yang mempunyai nama sendiri yaitu perjanjian tersebut telah diatur dan diberi nama oleh pembentuk undang-undang dan pengaturannya terdapat dalam Bab V sampai dengan Bab XVIII.<sup>11</sup> Perjanjian ini sudah diatur dalam Pasal 1319 KUHPerdota yang berbunyi semua persetujuan, baik yang mempunyai nama khusus maupun yang tidak dikenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan umum yang termuat dalam bab ini dan bab yang lain. Meninjau dalam kasus ini perjanjian nominat termasuk dalam perjanjian jasa tertentu yaitu perjanjian yang dilakukan pada bidang jasa yang dilaksanakan oleh para pihak dimana ketentuan atau syaratnya ditentukan oleh para pihak yang bersangkutan, apabila sebelumnya tidak ada ketentuan maka akan diatur oleh ketentuan yang bersifat kebiasaan.<sup>12</sup> Unsur dalam perjanjian yaitu ada para pihak dan kesepakatan yang membentuk kontrak. Kesepakatan itu ditujukan untuk menimbulkan akibat hukum dan ada objek tertentu.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Claudia Soleman, *Perjanjian Sewa Menyewa Sebagai Perjanjian Bernama Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, terdapat dalam <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/download/21362/21064>. Diakses pada tanggal 6 Juni 2023 pukul 18.00 WIB.

<sup>12</sup> Ni Made Sukreni Gadis, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Barbershop Terhadap Kerugian Imaterial Konsumen di Daerah Istimewa Yogyakarta", *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2018, Hlm. 21.

<sup>13</sup> Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Ctk. Pertama, UII Press, Yogyakarta, 2014, Hlm. 66.

Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata mengenai syarat-syarat perjanjian yang sah berisi antara lain kesepakatan yang mengikat, kecakapan untuk membuat perikatan, suatu pokok tertentu, suatu sebab tidak terlarang. Meninjau dari syarat perjanjian dalam kasus ini sudah sesuai, namun terdapat pelanggaran dalam praktiknya yaitu tidak diberikannya informasi mengenai pembongkaran mesin kendaraan motor saat menjalankan perjanjian. Tidak diberikannya informasi pembongkaran mesin kendaraan tersebut menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Praktik pelaksanaan perjanjian yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen, maka dibuatlah aturan yang jelas untuk para pelaku usaha dan konsumen di Indonesia yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut UUPK.<sup>14</sup> Pelaku usaha perbaikan motor dalam hal ini bisa disebut bengkel perbaikan menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) bengkel adalah tempat memperbaiki mobil dan sepeda motor. Kekuatan yang lemah dari konsumen ini sangat merugikan masyarakat sedangkan penjual sendiri dapat terlindungi dari perjanjian baku yang telah ditandatangani dan disepakati antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>15</sup>

Perlindungan konsumen memiliki definisi suatu istilah yang digunakan untuk menerangkan situasi perlindungan hukum yang di peruntukan kepada

---

<sup>14</sup> Niru Aunita Sinaga & Nunuk Sulisrutadin, *Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, terdapat dalam <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jihd/article/view/110/107>. Diakses tanggal 5 Maret 2023 pukul 21.00 WIB.

<sup>15</sup> Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kedua, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, Hlm. 1.

konsumen untuk memenuhi kebutuhannya dalam hal-hal yang merugikan bagi konsumen itu sendiri.<sup>16</sup> Di Indonesia yang masih sebagai negara berkembang yang industri masih mengalami tahap perkembangan. Perkembangan hukum perlindungan konsumen belum berkembang selayaknya negara maju. Hal tersebut karena umumnya perkembangan perlindungan konsumen merupakan akibat dari perkembangan industri suatu negara. Akibat dari hal tersebut ketentuan-ketentuan hukum perlindungan konsumen untuk masyarakat kurang berfungsi karena tidak diterapkan secara ketat.<sup>17</sup>

Berdasarkan Pasal 4 UUPK yaitu mengenai hak-hak konsumen meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, hak memilih barang atau jasa yang sesuai dengan yang dijanjikan, hak informasi yang benar, hak mendapatkan pembinaan, hak diperlakukan secara benar dan jujur, hak mendapatkan ganti rugi. Akan tetapi dalam praktiknya terdapat penyimpangan hak konsumen yaitu Pasal 4 UUPK pada angka 1 dan angka 3.

Berdasarkan Pasal 4 UUPK angka 1 yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dalam praktiknya konsumen merasa tidak nyaman terhadap proses perbaikan motornya, karena dikerjakan oleh empat mekanik dan terkesan perbaikan secara tidak beraturan. Kemudian Pasal 4 UUPK angka 3

---

<sup>16</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Ctk. Pertama, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, Hlm. 9.

<sup>17</sup> Ahmadi Miru, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Ctk pertama, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, Hlm.67.

berbunyi hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Berdasarkan praktiknya pelaku usaha melakukan pembongkaran mesin kendaraan motor tanpa memberikan informasi kepada konsumen. Dalam menjalankan usaha pelaku usaha dalam memberi informasi harus bertindak jujur sehingga konsumen dapat menentukan pilihan terbaik untuk dirinya. Informasi yang diberikan harus benar dan jelas sehingga tidak mengelabui atau bahkan membodohi konsumen.<sup>18</sup>

Selain itu mengenai kewajiban pelaku usaha sudah diatur dalam Pasal 7 UUPK, dalam kasus tersebut ada beberapa aturan yang sudah diatur namun terjadi penyimpangan dalam praktiknya. Kewajiban pelaku usaha antara lain seperti beritikad baik dalam melakukan usaha, memberikan informasi yang jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa, memperlakukan konsumen secara benar dan tidak diskriminatif, menjamin mutu barang atau jasa, memberikan kesempatan terhadap konsumen untuk menguji atau mencoba barang atau jasa sekaligus memberi garansi, memberikan ganti rugi apabila barang atau jasa tidak sesuai perjanjian.

Berdasarkan Pasal 7 huruf a UUPK yang berisi beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, tapi dalam praktiknya pelaku usaha melakukan pelanggaran mengenai hak informasi terhadap pembongkaran mesin. Kemudian pada Pasal 7 UUPK huruf b yaitu berbunyi memberikan

---

<sup>18</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Ctk. Pertama, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, Hlm. 41.

informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Dalam praktiknya pelaku usaha jasa perbaikan tidak memberikan informasi yang jelas tentang perbaikan apa yang akan dilakukan sehingga membuat kesalahpahaman komunikasi dan merugikan konsumen. Meskipun sudah terdapat peraturan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen akan tetapi belum menjamin dilaksanakannya peraturan tersebut. Dari tidak berjalannya peraturan tersebut dengan praktiknya membuat beberapa konsumen mengalami kerugian.

Dengan melihat masih adanya konsumen dirugikan, konsumen dapat meminta pertanggungjawaban sesuai dengan UUPK. Ketentuan mengenai bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen yang merasa dirugikan terdapat pada Pasal 19 UUPK 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. Bentuk pertanggungjawaban tersebut dapat berupa penggantian barang atau jasa yang sejenis atau senilai. Pelaku usaha juga harus melaksanakan pemberian ganti rugi dalam proses tanggung jawabnya selama tenggat 7 (tujuh) hari setelah transaksi sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Pasal 19 UUPK. Berdasarkan praktiknya pelaku usaha tidak memberikan pertanggung jawaban berupa jasa pemasangan kembali dan tetap membebankan biaya pemasangan kepada konsumen. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan

penelitian: **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI LAYANAN JASA PERBAIKAN BERMOTOR (Studi pada Hen's Motor Sport di Kabupaten Bogor).**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pemenuhan hak informasi bagi konsumen pada jasa perbaikan kendaraan motor Hen's Motor Sport?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap pelanggaran hak informasi layanan jasa perbaikan kendaraan motor Hen's Motor Sport?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis pemenuhan hak informasi bagi konsumen pada jasa perbaikan kendaraan bermotor Hen's Motor Sport.
2. Mengetahui dan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha terhadap pelanggaran hak informasi layanan jasa perbaikan kendaraan Hen's Motor Sport.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoretis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat terhadap konsep dan teori dalam perlindungan konsumen terhadap pelaku usaha jasa perbaikan motor.

## 2. Secara Praktis

Dapat menjadikan pelaku usaha dan konsumen dalam bidang jasa perbaikan motor sama-sama paham dan menjalankan hak dan kewajiban masing-masing sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

## E. Orisinalitas Penelitian dan Tinjauan Pustaka

Penelitian hukum dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen Atas Hak Informasi Layanan Jasa Perbaikan Motor (Studi pada Hen’s Motor Sport di Kabupaten Bogor)” merupakan hasil penulisan karya ilmiah yang ditulis oleh penulis sendiri dengan tanpa menjiplak karya orang lain.

**Tabel 1.** Orisinalitas Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Jenis Penelitian	Fokus Kajian
1.	Bambang Noviansyah	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Bengkel Motor Resmi Di Kota Pangkalpinang	2016	Skripsi	Penelitian ini berfokus untuk mengetahui bentuk pertanggung jawaban pihak pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat perbaikan sedangkan penelitian yang diangkat penulis untuk memahami tanggung jawab pelaku usaha terhadap pelanggaran hak informasi layanan



					jasa perbaikan kendaraan Hen's Motor Sport.
2.	Muhammad Riza Ferdian	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Servis Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Bengkel Motor Di Kecamatan Pontianak Kota	2014	Skripsi	Dalam penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang menyebabkan belum diberikannya Perlindungan Konsumen hukum terhadap konsumen bengkel dan upaya hukum bagi konsumen untuk mendapatkan hak-hak mereka berdasarkan UUPK. Sedangkan penelitian penulis berfokus mengkaji pemenuhan hak informasi bagi konsumen terhadap layanan jasa perbaikan Hen's Motor Sport dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap pelanggaran hak informasi layanan jasa perbaikan kendaraan Hen's Motor Sport.
3.	Savira Mutia Rizqy Ismail	Perlindungan Konsumen Terhadap Hak Informasi Konsumen Dalam Jual Beli Buku	2019	skripsi	Penelitian ini berfokus mengkaji Untuk menganalisis perlindungan konsumen penjualan buku dalam keadaan tersegel dan tidak boleh dibuka termasuk dalam perbuatan melawan hukum dan untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha atas pemenuhan hak informasi jual beli buku dalam keadaan tersegel.

					Sedangkan penelitian yang diangkat diangkat penulis mengkaji pemenuhan hak informasi bagi konsumen terhadap layanan jasa perbaikan Hen's Motor Sport dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap pelanggaran hak informasi layanan jasa perbaikan kendaraan Hen's Motor Sport.
4.	I Wayan Gede Asmara, I Nyoman Sujana dan Ni Made Puspasutari	Perlindungan Hukum terhadap Hak Konsumen Atas Informasi Produk Import	2019	Jurnal	Penelitian ini membahas mengenai pengertian konsumen, import, BPSK, peran dari perlindungan konsumen, hubungan pemerintah terhadap perlindungan konsumen, dan pentingnya pemahaman konsumen. Sedangkan penelitian yang dikaji penulis secara rinci mengenai pemenuhan hak informasi bagi konsumen terhadap layanan jasa perbaikan Hen's Motor Sport dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap pelanggaran hak informasi layanan jasa perbaikan kendaraan Hen's Motor Sport.
5.	Arif Kurniawati,	Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Makanan	2012	Skripsi	Penelitian ini mengkaji mengenai perlindungan konsumen hak informasi makanan import di Yogyakarta dan mengetahui tanggung

		Import Di Kota Yogyakarta			jawab pelaku usaha mengenai hak informasi makanan import di Yogyakarta. Sedangkan penelitian yang diangkat penulis mengkaji pemenuhan hak informasi bagi konsumen terhadap layanan jasa perbaikan Hen's Motor Sport dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap pelanggaran hak informasi layanan jasa perbaikan kendaraan Hen's Motor Sport.
6.	Firman Tornado Megahputra	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Hak Informasi Produk Cairan Rokok Elektrik (E-Juice) Di Yogyakarta	2018	Skripsi	Penelitian ini mengkaji mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi pada produk cairan rokok elektrik (E-Juice) di Yogyakarta dan mengkaji konsekuensi hukum terhadap pelaku usaha cairan rokok elektrik (E-Juice) yang tidak memberikan informasi dan petunjuk penggunaan barang di Yogyakarta. Sedangkan penelitian yang diangkat diangkat penulis mengkaji mengenai pemenuhan hak informasi bagi konsumen terhadap layanan jasa perbaikan Hen's Motor Sport dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap pelanggaran hak

					informasi layanan jasa perbaikan kendaraan Hen's Motor Sport.
7.	Kelly Wiedya stuty Rizkyta Putri	Perlindungan Konsumen Muslim Terhadap Pemenuhan Hak Atas Informasi Penjualan Makanan Yang Tidak Berlabel Halal Di Yogyakarta	2020	Skripsi	Penelitian ini berfokus mengkaji bagaimana perlindungan konsumen muslim terhadap pemenuhan hak atas informasi penjualan makanan yang tidak berlabel halal di Yogyakarta dan mengetahui bagaimana tanggung jawab pelaku usaha produk makanan yang tidak berlabel halal terhadap konsumen muslim yang mengalami kerugian. Sedangkan penelitian yang diangkat diangkat penulis mengkaji mengenai pemenuhan hak pemenuhan hak informasi bagi konsumen terhadap layanan jasa perbaikan Hen's Motor Sport dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap pelanggaran hak informasi layanan jasa perbaikan kendaraan Hen's Motor Sport.

Penelitian yang dilakukan penulis berdasarkan tabel diatas menjelaskan perbedaan mengenai penelitian ini dengan penelitian yang terdahulu. Unsur perbedaan sudah dituangkan yaitu penelitian ini berfokus mengkaji mengenai pemenuhan hak informasi bagi konsumen terhadap layanan jasa perbaikan Hen's Motor Sport dan tanggung jawab pelaku

usaha terhadap pelanggaran hak informasi layanan jasa perbaikan kendaraan Hen's Motor Sport.

## F. Kerangka Teori

### 1. Perjanjian

Definisi perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdara menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Penjelasan mengenai perjanjian tersebut tidak lengkap dan artinya terlalu luas. Dikatakan tidak lengkap pengertian tersebut karena pengertian mengacu kepada perjanjian saja. Menimbang kelemahan tersebut, J. Satrio mengusulkan agar pengertian perjanjian menjadi perjanjian adalah suatu perbuatan yang terjadi antara satu atau dua orang atau lebih mengikat dirinya terhadap orang lain atau dimana kedua belah pihak saling mengikat diri.<sup>19</sup> Pada saat akan diadakan perjanjian tersebut ada tahapan-tahapan dalam perjanjian yaitu:<sup>20</sup>

- a. *Pra contractual*, yaitu perbuatan-perbuatan yang tercakup dalam negosiasi dengan kajian tentang penawaran dan penerimaan;
- b. *Contractual*, yaitu tentang bertemunya dua pernyataan kehendak yang saling mengisi dan mengikat kedua belah pihak;

---

<sup>19</sup> Nur Afwa Sofia, "Jenis Perjanjian Antara Bank Dan Agen Dalam Mekanisme Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai)", *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2017, Hlm. 12.

<sup>20</sup> Salim H.S., *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Ctk. Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2003, Hlm. 16.

- c. *Post contractual*, yaitu tahap pada pelaksanaan hak-hak dan kewajiban yang hendak diwujudkan melalui perjanjian tersebut.

Untuk memenuhi syarat suatu perjanjian, harus memenuhi beberapa persyaratan. Persyaratan perjanjian dijelaskan dalam ketentuan Pasal 1320 KUHPerdota. Pada pasal tersebut dijelaskan bahwa agar menjadi perjanjian yang sah harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- a. kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. suatu pokok persoalan tertentu; dan
- d. suatu sebab yang tidak terlarang.

## 2. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan segala usaha atau upaya yang bertujuan untuk menjamin kepastian hukum untuk memberikan kepastian perlindungan hukum terhadap konsumen.<sup>21</sup> Menurut salah satu ahli perlindungan memiliki definisi yaitu penggabungan seluruh peraturan yang mengatur tentang perilaku masyarakat yang disatukan dengan konsumen dan terdapat pelanggaran terhadap pelaku.<sup>22</sup> Definisi perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka 1 UUPK berbunyi

---

<sup>21</sup> Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Prena Media Group, Depok, 2018, Hlm. 6.

<sup>22</sup> Suyadi, *Dasar-Dasar Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, UNSOED, Purwokerto, 2007, Hlm. 1.

perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Cakupan dari perlindungan ada dua aspek, dua aspek tersebut meliputi:<sup>23</sup>

- a. Perlindungan terhadap konsumen yang menerima barang atau jasa yang tidak sesuai dengan yang disepakati atau melanggar sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini meliputi proses produksi, desain produk, proses distribusi dan lain lain apakah produk tersebut sesuai dengan ketentuan sehubungan dengan keamanan. Selain itu mengatur juga mengenai penggantian ganti rugi ketika terdapat persoalan yang timbul dari produk yang tidak sesuai.
- b. Perlindungan terhadap perilaku produsen atau pelaku usaha yang tidak adil terhadap konsumen. Meliputi persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga layanan dan lainnya.

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai upaya bersama berdasarkan lima asas. Asas tersebut terdapat pada Pasal 2 UUPK antara lain:<sup>24</sup>

- a. Asas manfaat.

---

<sup>23</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Ctk. Ketiga, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, Hlm. 8.

<sup>24</sup> Advendi Simangunsong dan Elsi Kartika Sari, *Hukum Dalam Ekonomi*, Ctk. Kedua, PT. Grasindo, Jakarta, 2008, Hlm. 159.

- b. Asas keadilan.
- c. Asas keseimbangan.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen.
- e. Asas kepastian hukum.

### 3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pengertian tanggung jawab menurut kamus hukum yaitu kewajiban individu untuk melakukan sesuatu yang diminta oleh pihak lain. Tanggung jawab hukum juga berkaitan dengan hak serta kewajiban-kewajiban hukum. Seseorang dapat dikatakan bertanggung jawab secara hukum apabila sudah melakukan tanggung jawab hukum dan bertanggung jawab atas suatu sanksi apabila perbuatan yang dilakukan bertentangan dengan hukum yang berlaku.<sup>25</sup>

Menurut salah satu ahli yaitu Abdul Kadir Muhammad, teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum dibagi menjadi beberapa teori, tanggung jawab perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja. Pelaku dalam melakukan perbuatan tersebut harus sudah melakukan perbuatan yang merugikan konsumen atau pihak dan pelaku tersebut mengetahui bahwa perbuatan tersebut dapat merugikan pihak lain. Yang kedua teori tanggung jawab akibat melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian yang disebabkan

---

<sup>25</sup> Marsheila Audrey Nuralisha dan Siti Mahmudah, *Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Hukum dalam Perjanjian Kredit Perbankan Apabila Debitur Wanprestasi*, terdapat dalam <https://ejournal.insuriponorogo.ac.id/index.php/almanhaj/article/view/2364/118>. Diakses tanggal 9 Mei 2023 pukul 09.00 WIB.



oleh kelalaian. Kelalaian tersebut didasarkan pada konsep kesalahan yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur. Yang ketiga teori tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa melihat kesalahan, artinya meskipun bukan kesalahan pelaku secara murni namun harus tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.<sup>26</sup>

Prinsip tanggung jawab yang terdapat dalam perlindungan konsumen dibagi menjadi 5 (lima), yaitu:<sup>27</sup>

- a. Prinsip tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian (*negligence*)

Adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, artinya tanggung jawab tersebut ditentukan oleh perilaku pelaku usaha itu sendiri. Dalam prinsip ini berlaku untuk hukum perdata maupun hukum pidana, khususnya dalam hukum perdata diatur dalam Pasal 1365, 1366, dan 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang dipegang secara mutlak.

- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab (*Presumption of liability*)

Merupakan prinsip yang menyatakan bahwa pihak yang digugat (tergugat) akan selalu bertanggung jawab hingga bisa menunjukkan bukti bahwa ia tidak melakukan kesalahan, jadi

---

<sup>26</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Ctk. Keempat, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, Hlm. 503.

<sup>27</sup> Budi Agus Riswandi, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, FH UII Press, Yogyakarta, 2022, Hlm. 85.

dalam prinsip ini semua beban pembuktian dibebankan pada pihak tergugat dan pembuktian ini disebut dengan sistem pembuktian terbalik.

- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab (*Presumption of nonliability*)

Dalam prinsip ini pihak tergugat dianggap tidak selalu bertanggung jawab sampai dapat dibuktikan bahwa ia bersalah. Menurut para ahli yaitu Sidharta menyebutkan bahwa prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Tetapi prinsip ini sudah tidak diterapkan lagi secara mutlak dan mengarah pada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ganti rugi.

- d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*)

Merupakan prinsip tanggung jawab yang dalam Perbuatan Melawan Hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan, tetapi dalam prinsip ini memberikan kewajiban kepada pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan karena Perbuatan Melawan Hukum tersebut.

- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*Limitation of liability*)

Prinsip ini merupakan prinsip yang menguntungkan bagi pelaku usaha tetapi sangat merugikan konsumen apabila ditetapkan secara sepihak. Karena dalam UUPK terdapat aturan

bahwa pelaku usaha tidak boleh membuat klausul secara sepihak yang dapat merugikan konsumen, termasuk adanya pembatasan tanggung jawab. Apabila diterapkan pembatasan, maka harus menerapkan pembatasan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penulis melakukan jenis penelitian menggunakan metode yuridis normatif. Metode penelitian yuridis normatif yaitu sebuah penelitian yang mengkaji mengenai doktrin-doktrin atau asas-asas dalam ilmu hukum.<sup>28</sup>

### **2. Objek Penelitian**

Objek penelitian yang dikaji oleh penelitian yang dilakukan penulis yaitu KUHPerdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

### **3. Metode Pendekatan**

Metode pendekatan yang dilakukan penulis dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode metode pendekatan kasus dan perundang-undangan. Pendekatan kasus yaitu pendekatan dengan cara melakukan

---

<sup>28</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Ctk. Kelima, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, Hlm. 24.

pemahaman terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan berita yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan dengan mempunyai kekuatan yang tetap.<sup>29</sup> Pendekatan perundangan-undangan adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara menganalisis undang-undang atau aturan yang berkaitan dengan isu hukum tersebut.

#### 4. Sumber Data

Sumber data penelitian ini berupa sumber data primer dan sumber data sekunder antara lain:

- a. Sumber data primer adalah bahan-bahan yang bersifat mengikat.<sup>30</sup> Hukum primer pada penelitian ini adalah wawancara.
- b. Sumber data sekunder yaitu sumber data yang berasal dari penjabaran tentang bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier seperti KUHPperdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, studi kepustakaan, jurnal, karya ilmiah, berita online, Kamus Besar Bahasa Indonesia.<sup>31</sup>

#### 5. Metode Pengumpulan Data

---

<sup>29</sup> Acep Bahrul Rivai, "Kajian Hukum Tentang Walk out dalam Sidang DPR Ditinjau dari Ketatanegaraan Indonesia", *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Bandung, 2017, Hlm. 16.

<sup>30</sup> Andik Prasetyo, *Perlindungan Hukum Bagi Anak Pelaku Tindak Pidana*, terdapat dalam <https://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/Mizan/article/view/1054/838>. Diakses tanggal 20 Maret 2023 pukul 19.00.

<sup>31</sup> *Ibid.*

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan studi pustaka dan wawancara. Studi pustaka adalah pengumpulan data dengan melakukan analisis dan mengkaji terhadap buku, jurnal, karya ilmiah serta media elektronik yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan. Metode ini dilakukan dengan cara pengumpulan informasi dan pengkajian seperti dari buku, jurnal, karya ilmiah dan media informasi digital.

#### 6. Metode Pengolahan Data

Pengolahan dan penyajian data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini dengan metode pengolahan data non-statistik yang bersifat kualitatif sehingga nantinya akan memperoleh data berupa mendeskripsikan data bersifat deskripsi dan tidak dapat diangkakan.

#### 7. Metode Analisis

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis secara kualitatif, yaitu dengan cara mengkaji teori-teori, asas-asas, pasal, jurnal dan karya ilmiah yang berhubungan atau berkaitan dengan permasalahan penelitian.

### **H. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini dibagi menjadi empat bagian dengan sistematika sebagai berikut:

## **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan, Tinjauan Pustaka, dan Metode Penelitian Hukum.

**BAB II            TINJAUAN    TEORI    PERJANJIAN    DAN  
PERLINDUNGAN    KONSUMEN    PERBAIKAN  
KENDARAAN    MOTOR.**

**BAB III            TANGGUNG    JAWAB    PELAKU    USAHA  
TERHADAP            PELANGGARAN            HAK  
INFORMASI    BAGI    KONSUMEN    ATAS  
LAYANAN    USAHA    PERBAIKAN    MOTOR  
HEN'S MOTOR SPORT.**

**BAB IV            PENUTUP**

## BAB II

### TINJAUAN UMUM PERJANJIAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN PERBAIKAN KENDARAAN MOTOR

#### A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian

##### 1. Pengertian Perjanjian

Istilah kontrak terdapat dalam bahasa Inggris, yaitu *contracts*. Sedangkan dalam bahasa Belanda, dinamakan *overeenkomst*.<sup>32</sup> Penyebutan kontrak dan perjanjian dalam Bab II Buku III KUH Perdata memberikan penjelasan bahwa kedua istilah tersebut sama. Hal tersebut diperkuat dengan judul Bab II Buku KUH Perdata yang berisi “Perikatan yang lahir dari kontrak atau perjanjian”. Dituangkan kata “atau” di antara “kontrak” dan “perjanjian” menjelaskan bahwa bahwa teknik penyebutannya, serta tujuan pengertiannya sama.<sup>33</sup>

Kontrak atau perjanjian adalah bagian dari sebuah perbuatan hukum yang mana tindakan tersebut berakibat hukum karena adanya niat dari satu individu atau lebih. Ciri dalam sebuah perjanjian paling penting adanya kesepakatan atau disebut (*mutual consent*) para pihak.<sup>34</sup> Kesepakatan dalam sebuah perjanjian bukan hanya sebagai karakter

---

<sup>32</sup> Salim H.S., *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Ctk. Ketiga, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, Hlm. 25.

<sup>33</sup> Nur Afwa Sofia, “Jenis Perjanjian Antara Bank Dan Agen Dalam Mekanisme Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai)”, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2017, Hlm. 25.

<sup>34</sup> Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Ctk. Pertama, UII Press, Yogyakarta, 2014, Hlm 60.

dalam perjanjian, melainkan hal penting dalam suatu niat yang diungkapkan kepada pihak terkait.<sup>35</sup>

## 2. Unsur Perjanjian

Dalam penjabaran makna dan penjelasan mengenai dengan perjanjian dapat disimpulkan, bahwa ada beberapa unsur dalam perjanjian antara lain:<sup>36</sup>

- a. Ada dua orang atau lebih.
- b. Ada kesepakatan dalam pembuatan perjanjian.
- c. Kesepakatan berakibat hukum.
- d. Ada objek tertentu.

Mengkaji hukum perjanjian di Indonesia terdapat unsur perjanjian yang diklasifikasikan menjadi tiga yaitu unsur *essentials*, unsur *naturalia*, dan unsur *accidenatalia*. Unsur *essensialia* adalah unsur yang wajib ada dalam suatu perjanjian dan bersifat mengakibatkan suatu perjanjian tertentu (*constructive oordeel*). Unsur *naturalia* yaitu unsur yang sudah diatur dalam hukum, tetapi boleh dikesampingkan oleh pihak yang terlibat dalam perjanjian. Sifat dari unsur ini melekat dalam perjanjian seperti halnya penjual wajib menjamin bahwa barang tidak terdapat kecacatan (*vrijwaring*). Unsur *accidentalialia* merupakan sifat dari

---

<sup>35</sup> *Ibid.*

<sup>36</sup> Nur Afwa Sofia, "Jenis Perjanjian Antara Bank Dan Agen Dalam Mekanisme Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai)", *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2017, Hlm, 13.



pada perjanjian yang tegas diperjanjikan oleh para pihak yang terikat perjanjian. Pada contohnya, yang terjadi pada jual beli tanah tidak meliputi pohon, tanaman yang berada pada tanah tersebut.<sup>37</sup>

### 3. Asas dan Tujuan Perjanjian

Perjanjian yang sah menurut Pasal 1320 KUHPdata menentukan bahwa suatu perjanjian tidak mampu lepas dari asas-asas pokok, yang dinamakan juga sebagai asas-asas dasar. Asas-asas fundamental yang melingkupi hukum kontrak adalah:<sup>38</sup>

#### a. Asas Konsensualisme

Sesungguhnya perjanjian terbentuk karena adanya pertemuan kehendak (*consensus*) dari pihak-pihak. Perjanjian pada utamanya dapat dibuat bebas, tidak terikat terikat secara bentuk dan tercapai tidak dengan formil melainkan melalui konsensual. Menurut salah satu ahli yaitu Charles Fried menyatakan sesungguhnya bahwa satu-satunya faktor yang berlaku dan relevan untuk menentukan ada tidaknya keterkaitan atau kekuatan mengikat ialah tatkala dijanjikan, maka terciptalah kontrak. Konsensus tersebut tidak perlu ditaati apabila ada unsur paksaan, penipuan, ataupun terdapat kekeliruan akan objek kontrak.

#### b. Asas Kepastian Hukum (*pacta sunt servanda*)

---

<sup>37</sup> Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Ctk. Pertama UII Press, Yogyakarta, 2014, Hlm 67.

<sup>38</sup> Evi Ariyani, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Pertama, Penerbit Ombak, Yogyakarta, 2018, Hlm. 12.

Asas kepastian hukum atau *pacta sunt servanda* adalah asas yang berkaitan dengan akibat perjanjian.<sup>39</sup> Asas kepastian hukum juga merupakan bahwa perjanjian itu mengikat, artinya suatu kontrak yang dibuat secara sah berakibat mengikat penuh kontrak yang dibuat oleh para pihak dan berkekuatan sama dengan mengikatnya undang-undang. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan isi kontrak yang disepakati maka oleh hukum diberikan ganti rugi dan atau pelaksanaan kontrak yang bersifat memaksa.

c. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak merupakan suatu asas yang memberikan kebebasan untuk.<sup>40</sup>

- 1) Para pihak dalam membuat atau tidak suatu perjanjian.
- 2) Melakukan perjanjian bersama siapapun.
- 3) Menetapkan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya.
- 4) Menentukan bentuk perjanjian dengan bentuk tertulis atau tidak tertulis.

Dalam asas ini juga di berikan batasan mengenai kontrak dengan ketentuan bahwa perjanjian tersebut tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundangan-undangan yang bersifat memaksa.

---

<sup>39</sup> M. Muhtarom, *Asas-Asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak*, terdapat dalam <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/xmlui/bitstream/handle/11617/4573/4-.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Diakses tanggal 24 Mei 2023 pukul 18.00 WIB.

<sup>40</sup> *Ibid.*

d. Asas Beritikad Baik

Dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata berbunyi perjanjian-perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Asas ini menyatakan bahwa para pihak harus melaksanakan substansi berlandaskan keyakinan terhadap pihak yang akan dilakukan perjanjian.<sup>41</sup> Dalam melaksanakan asas beritikad baik kejujuran harus bergerak dalam hati sanubari manusia, sehingga selalu mengingat bahwa manusia sebagai aspek masyarakat harus bersifat tidak merugikan orang lain atau menggunakan kata-kata membabi buta pada saat membuat perjanjian.<sup>42</sup>

e. Asas Kepribadian (Personalitas)

Asas kepribadian adalah asas yang menetapkan bahwa seseorang yang akan memenuhi dan melakukan kontrak hanya untuk kepentingan individu.<sup>43</sup> Dalam Pasal 1317 KUHPerdata berbunyi dapat pula diadakan perjanjian untuk kepentingan pihak ketiga, bila suatu perjanjian yang dibuat untuk diri sendiri, atau suatu pemberian kepada orang lain, mengandung syarat semacam itu. Maksudnya mengatur mengenai perjanjian untuk pihak ketiga, sedangkan Pasal 1318 KUHPerdata berbunyi Orang dianggap memperoleh sesuatu dengan perjanjian untuk diri sendiri dan untuk ahli warisnya dan

---

<sup>41</sup> *Ibid.*

<sup>42</sup> Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam kontrak komersial*, Ctk. Keempat, Kencana, Jakarta, 2014, Hlm. 139.

<sup>43</sup> Salim H.S, *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Ctk. Ketiga, Sinar Grafika, Jakara, 2006, Hlm. 12.

orang yang memperoleh hak daripadanya, kecuali jika dengan tegas ditetapkan atau telah nyata dari sifat perjanjian itu bahwa bukan itu maksudnya. Bunyi tersebut berarti mengatur tentang dirinya sendiri, ahli warisnya dan orang memperoleh hak dari padanya.

#### 4. Jenis-Jenis Perjanjian

a. Dari segi hukumnya kontrak dibedakan menjadi lima yaitu: <sup>44</sup>

- 1) Perjanjian yang bersumber dari hukum keluarga.
- 2) Perjanjian yang bersumber dari hukum kebendaan.
- 3) Perjanjian Obligatoir yaitu jenis perjanjian yang mengakibatkan kewajiban.
- 4) Perjanjian yang bersumber dari hukum acara.
- 5) Perjanjian yang bersumber dari hukum publik.

b. Berdasarkan bentuknya perjanjian dibedakan menjadi dua yaitu: <sup>45</sup>

Perjanjian tertulis diatur dalam Pasal 1682 KUHPerdara, mengenai perjanjian hibah yang dibuat dengan akta notaris. Yang kedua adalah perjanjian tidak tertulis, yaitu perjanjian yang dibuat secara lisan pengaturannya tertulis dalam Pasal 1320 KUHPerdara yaitu perjanjian telah terjadi jika sudah ada kesepakatan dari pihak yang membuatnya.

c. Jenis perjanjian berdasarkan aspek kewajibannya yaitu:<sup>46</sup>

<sup>44</sup> Evi Ariyani, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Pertama, Penerbit Ombak, Yogyakarta, 2018, Hlm.

<sup>45</sup> *Ibid.*

<sup>46</sup> *Ibid*, Hlm. 29.

Perjanjian timbal balik tidak sempurna yaitu perjanjian yang menimbulkan kewajiban kepada satu pihak saja dan pihak yang lain hanya wajib melakukan sesuatu. Kemudian perjanjian sepihak merupakan perjanjian dimana salah satu hanya mempunyai kewajiban dan pihak lain hanya mempunyai hak. Contoh hibah dan perjanjian pinjam pakai.<sup>47</sup>

- d. Dari nama-nama perjanjian dibedakan menjadi beberapa yaitu:<sup>48</sup>

Ditinjau dari nama perjanjian terdapat beberapa jenis yaitu perjanjian bernama (*nominaat*), perjanjian tidak bernama (*innominat*) dan perjanjian campuran. Perjanjian *nominaat* tergolong perjanjian yang sudah diatur dalam KUHPerduta. Contoh dari perjanjian bernama antara lain jual beli, tukar-menukar, sewa-menyewa, persekutuan perdata, hibah, penitipan barang, pinjam pakai, pinjam- meminjam, pemberian kuasa, penanggungan utang, perdamaian, dan lain-lain.<sup>49</sup> Sedangkan perjanjian *innominaat* adalah perjanjian yang timbul, bergerak dan berkembang di kehidupan bermasyarakat. Perjanjian ini belum terdapat dalam KUHPerduta.<sup>50</sup>

---

<sup>47</sup> Anang Indriyanto, "Tanggung Jawab Pengangkut dalam Pelaksanaan Angkutan Barang Kiriman Melalui Darat Di Dakota Cargo Kudus", *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2017, Hlm. 27.

<sup>48</sup> Evi Ariyani, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Pertama, Penerbit Ombak, Yogyakarta, 2018, Hlm. 26.

<sup>49</sup> Salim H.S, *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Ctk. Ketiga, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, Hlm. 28.

<sup>50</sup> *Ibid.*

Mariam Darius Badruzaman memberikan pengertian perjanjian *innominat* yaitu perjanjian-perjanjian yang tidak diatur di dalam KUH Perdata, tetapi terdapat di masyarakat. Hal ini adalah berdasar kebebasan mengadakan perjanjian atau *party autonomy* yang berlaku dalam perjanjian. Contoh dari perjanjian tidak bernama yaitu *leasing*, beli sewa, *franchise*, kontrak rahim, *joint venture*, kontrak karya, keagenan, *production sharing*, dan lain-lain.<sup>51</sup>

## 5. Dasar Hukum

Sumber hukum perjanjian merupakan sebuah produk yang berasal dari undang-undang yang dibuat pemerintah dengan persetujuan oleh Dewan Perwakilan Rakyat. Dasar hukum perjanjian yang berasal dari undang-undang antara lain:<sup>52</sup>

### a. *Algemene Bepalingen Van Wetgeving (AB)*

*Algemene Bepalingen Van Wetgeving* yaitu ketentuan umum pemerintah hindia belanda yang diberlakukan Di Indonesia.

### b. KUHPerdata

KUHPerdata merupakan ketentuan umum yang bersumber dari produk pemerintah hindia belanda. Dalam KUHPerdata yang mengatur mengenai hukum perjanjian diatur dalam Buku III KUHPerdata

### c. KUHDagang

---

<sup>51</sup> *Ibid.*

<sup>52</sup> *Ibid*, Hlm.19.

- d. Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

Hal yang diatur dalam undang-undang ini meliputi ketentuan umum, asas dan tujuan, perjanjian yang dilarang, kegiatan yang dilarang, posisi dominan, komisi pengawas persaingan usaha, tata cara penanganan, dan sanksi.

- e. Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitase dan Alternatif Pilihan Penyelesaian Sengketa.

Dalam undang-undang ini pasal yang berkaitan dengan perjanjian yaitu Pasal 1 ayat (3) tentang pengertian perjanjian arbitrase, Pasal 2 tentang persyaratan dalam penyelesaian sengketa arbitrase, dan Pasal 7 sampai Pasal 11 tentang syarat arbitrase.

- f. Undang-Undang No. 24 Tahun 2000 Tentang Perjanjian Internasional

Tentang perjanjian internasional hal yang diatur dalam undang-undang ini antara lain ketentuan umum, pembuatan perjanjian internasional, pengesahan perjanjian internasional, pemberlakuan dari perjanjian internasional, penyimpanan dari perjanjian internasional, dan pengakhiran perjanjian internasional.

## **B. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen**

### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Berdasarkan Pasal 1 UUPK Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi

perlindungan kepada konsumen. Menurut Az. Nasution perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah yang mengatur hubungan serta masalah antara berbagai pihak yang berkaitan dengan barang dan/ atau jasa konsumen.<sup>53</sup>

Penyebutan istilah perlindungan konsumen memiliki tujuan untuk menjelaskan bentuk perlindungan yang diterima konsumen, dalam usahanya supaya terhindar dari kerugian.<sup>54</sup> Perlindungan hukum ini merupakan tindakan antisipasi atau preventif untuk melindungi konsumen dari kerugian. Bentuk dari perlindungan dapat berupa peraturan atau regulasi. Hal tersebut perlu dilakukan karena resiko kerugian sangat tinggi dan diharapkan perlindungan konsumen dapat berjalan semestinya demi mencegah kerugian tersebut.<sup>55</sup>

## 2. Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen dalam Pasal 1 UUPK disebutkan bahwa konsumen sebagai setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan untuk diperdagangkan.

Salah satu ahli yaitu AZ Nasution membahas tentang batasan konsumen antara lain:

---

<sup>53</sup> Rita Herlina, *Tanggung Jawab Negara Terhadap Perlindungan Konsumen Ditinjau dari Hukum Perdata*, Ctk. Pertama, Puslitbang Hukum dan Peradilan Mahkamah Agung RI, Jakarta, 2017, Hlm. 21.

<sup>54</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Pertama, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, Hlm. 9.

<sup>55</sup> Windi Wiranti, "Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Transaksi Online", *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2020, Hlm. 20.



- a. Konsumen merupakan setiap orang yang menggunakan barang dan/ atau jasa dengan tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara merupakan setiap orang yang mendapatkan barang dan/ atau jasa dengan tujuan untuk diperdagangkan kembali untuk mencari keuntungan atau tujuan komersial;
- c. Konsumen akhir merupakan setiap orang yang menggunakan barang dan/ atau jasa dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pribadinya atau kebutuhan rumah tangganya tanpa ada tujuan untuk mencari keuntungan atau memperdagangkan kembali barang dan/ atau jasa tersebut.

### 3. Hak Konsumen

Mengkaji dalam pengertian hak dapat diartikan sebagai kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum. Pada hakikatnya hak bersumber dari tiga aspek, pertama hak dari kodrat manusia yang dibuat oleh Allah. Yang kedua, hak yang timbul dari hukum, artinya hak manusia yang diberikan negara sebagai warga negara. Ketiga, hak yang timbul akibat hukum antara pihak karena adanya perjanjian atau kontrak.<sup>56</sup> Pembagian hak secara umum dibagi menjadi empat yaitu:<sup>57</sup>

- a. Hak memperoleh keamanan;
- b. Hak memperoleh informasi yang jelas;

---

<sup>56</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Pertama, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, Hlm. 35.

<sup>57</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, Hlm. 30.

- c. Hak untuk bisa memilih;
- d. Hak untuk bisa didengarkan.

Empat dasar tersebut sudah diakui secara internasional. Organisasi-organisasi konsumen yang termasuk dalam *The International Organization of Consumer Union (IOCU)* dalam perkembangan hak menambahkan beberapa hak yaitu, hak pendidikan, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.<sup>58</sup>

Dalam Pasal 4 UUPK tertuang juga pengaturan mengenai hak konsumen yaitu:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

---

<sup>58</sup> *Ibid*, Hlm. 31.

- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

#### 4. Kewajiban Konsumen

Kewajiban konsumen dalam pelaksanaannya sudah diatur dalam Pasal 5 UUPK yang berisi:

- 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.

#### 5. Asas Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan penjelasan mengenai lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:<sup>59</sup>

a. Asas Manfaat

Yang dimaksud dengan asas manfaat untuk mengamankan bahwa segala upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen wajib memberikan manfaat yang cukup besar bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas Keadilan

Yang dimaksud asas keadilan bertujuan agar seluruh aspek mewujudkan perlindungan konsumen secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha menjalankan kewajibannya dan mendapatkan haknya.

c. Asas Keseimbangan

Yang dimaksud dengan asas keseimbangan yaitu untuk mendapatkan keseimbangan kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam arti materil maupun spiritual.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

---

<sup>59</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, Hlm. 11.

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan supaya konsumen mendapatkan jaminan atas keamanan dan keselamatan dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas Kepastian Hukum

Yang dimaksudkan asas kepastian hukum adalah supaya konsumen dan pelaku usaha tertib dalam menjalankan hukum dan mendapatkan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta kepastian hukum.

6. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan dari perlindungan konsumen tertuang dalam Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yang berisi:

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

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

## 7. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perlindungan Konsumen

### a. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah pihak-pihak yang menyalurkan barang atau jasa pada konsumen.<sup>60</sup> Dalam Pasal 1 angka 3 UUPK menjelaskan mengenai pengertian pelaku usaha yaitu setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

### b. Hak Pelaku Usaha

Dalam Pasal 6 UUPK berisi mengenai hak pelaku usaha sebagai berikut:

---

<sup>60</sup> Diana & Sunarti, *Pembinaan Pelaku Usaha Kreatif Dan Pengrajin Kecamatan Ciputat Timur Tangerang Selatan*, terdapat dalam <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnaskat/article/view/5410/3806>. Diakses tanggal 28 Mei 2023.

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

c. Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Pasal 7 UUPK disebutkan kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

d. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha sudah diatur dalam Pasal 19 UUPK pelaku usaha mempunyai tanggung jawab sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang



sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan Pasal 19 di atas dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:

- a) Tanggung jawab ganti rugi atas kerusakan;
- b) Tanggung jawab kerugian atas pencemaran;
- c) Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen.

Menimbang dari cakupan pertanggungjawaban pelaku usaha, bahwasanya sebuah kecacatan atau ketidaksesuaian barang dan/atau jasa bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban. Hal

ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.<sup>61</sup>

Konsep tanggung jawab hukum adalah bagian konsep dari kewajiban hukum. Prinsip mengenai tanggung jawab pelaku usaha adalah hal yang penting dan fundamental dalam hukum perlindungan konsumen. Oleh Karena itu dalam kasus-kasus terjadinya pelanggaran, Proses penentuan siapa dan apa bentuk tanggung jawabnya harus diperlukan kehati-hatian. Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain:<sup>62</sup>

- a) *Contractual liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.
- b) *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur Perbuatan

---

<sup>61</sup> Kevin M, “Perlindungan Konsumen atas Pemenuhan Hak Informasi dalam Perjanjian Jasa Percetakan (Studi Kasus di Jasa Percetakan HC Bantul)”, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2020, Hlm. 58.

<sup>62</sup> Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, Ctk. Pertama, Badan Penerbit FH UI, Rajawali Pers, Jakarta, 2003, Hlm. 365.

Melawan Hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kausalitas antara Perbuatan Melawan Hukum dengan kerugian yang timbul.

- c) *Professional liability*, yaitu tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
- d) *Criminal liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

Konsumen yang mengalami kerugian dalam meminta pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan seseorang wajib bertanggung jawab. Dasar Pertanggungjawaban adalah kesalahan dan resiko yang terdapat pada peristiwa hukum. Meninjau dari prosedur penuntutan berikut dengan akibat dan konsekuensi hukumnya kedua hal tersebut jauh berbeda. Secara umum tuntutan ganti kerugian dibagi menjadi menjadi dua yaitu:<sup>63</sup>

- a) Wanprestasi

Tuntutan ganti rugi melalui wanprestasi bahwasanya kedua belah pihak dalam hal ini konsumen dengan pelaku usaha harus

---

<sup>63</sup> Amanda Maylaksita, "Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Pelaku Usaha kepada Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Handphone di Yogyakarta" *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2017, Hlm. 60.

sudah terikat dalam suatu perjanjian. Ganti kerugian dari wanprestasi dikarenakan tidak terpenuhinya hak dan kewajiban salah satu pihak yang merupakan prestasi.

b) Perbuatan Melawan Hukum

Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara yaitu setiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut. Unsur dalam Perbuatan Melawan Hukum yaitu sebagai berikut:

- 1) Perbuatan yang dilakukan harus melawan hukum.
- 2) Ada kerugian.
- 3) Ada kesalahan.
- 4) Ada hubungan klausul antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian.

## 8. Perlindungan Konsumen Dalam Prespektif Islam

Maqashid syariah merupakan prinsip dan tujuan dalam menjalankan syariat-syariat islam yang di perintahkan oleh Allah agar menciptakan kemaslahatan islam. Tujuan dari hukum Islam adalah Islam memandang privasi sebagai hal yang harus dihargai karena terkait dengan kerahasiaan seseorang.

Terkait dengan perlindungan yang diberikan oleh hukum islam terdapat istilah Teori Muqasid al-Syari'ah yang telah dibagi menjadi 5

(lima) yaitu pelestarian agama (Hifz al-Din), pelestarian nyawa (Hifz al-Nafs), pelestarian harta (Hifz al-Mal), pelestarian akal (Hifz al-Aql), pelestarian keturunan (Hifz al-Nasl).<sup>64</sup> Setiap manusia wajib hukumnya untuk melestarikan kelima hal tersebut demi menciptakan kehidupan yang sejahtera. Khususnya dalam masalah perlindungan hak privasi yang didalamnya terdapat perlindungan atas data pribadi dalam hal ini berlaku Muqasid al-Syariah dari segi keniscayaan yaitu pelestarian harta (Hifz al-Mal).

Dalam melaksanakan usahanya pelaku usaha dalam Al-Quran diwajibkan jujur. Menurut Surat Al-Ahzab Ayat 70 yang artinya:

"Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar"

Ayat ini menjelaskan bahwa pelaku usaha dalam berdagang dilarang mendzalimi pembeli dalam memberikan informasi terhadap produk barangnya.

Definisi konsumen dalam ekonomi islam merupakan individu yang menggunakan harta yang berupa barang dan/atau jasa karena memiliki hak untuk menggunakannya dengan mengikuti ketentuan-ketentuan dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah. Pokok dari kegiatan muamalah hukumnya mubah (boleh). Kegiatan transaksi apapun hukumnya halal,

---

<sup>64</sup> Jaser' Audah, *Al-Maqoshid untuk pemula*, Ctk. Pertama, Suka Press, Yogyakarta, 2013, Hlm. 8.

selama tidak ada nash yang mengharamkannya. Berbeda dengan ibadah, yang pokoknya hukumnya haram, tidak boleh menjalankan suatu ibadah yang tidak ada tuntunan syari'ahnya. Perlindungan konsumen menurut hukum Islam kebanyakan mencakup harta, hak dan kepemilikan baik itu dilakukan dengan adanya transaksi terlebih dahulu maupun tidak.

**BAB III**  
**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP PELANGGARAN**  
**HAK INFORMASI BAGI KONSUMEN LAYANAN JASA PERBAIKAN**  
**HEN'S MOTOR SPORT**

**A. Pemenuhan Hak Informasi bagi Konsumen pada Jasa Perbaikan Kendaran Bermotor Hen's Motor Sport**

Meninjau pada Pasal 1338 ayat 1 KUH Perdata yang berisi Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Berdasarkan pasal ini berarti perjanjian tidak boleh bertentangan dengan perundang-undangan, ketertiban umum, kebiasaan dan kesusilaan yang berlaku. Perjanjian dapat dikatakan sah apabila memenuhi beberapa syarat pada Pasal 1320 KUHPerdata berisi ketentuan terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat yaitu:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya, dalam kasus ini adanya kesepakatan antara Echa Damaya dan Hen's Motor Sport untuk melakukan perbaikan. Kesepakatan tersebut dilakukan secara lisan.
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan, dalam kasus ini pelaku usaha sudah cakap umur.
3. suatu pokok persoalan tertentu, dalam kasus pokok persoalan sudah terpenuhi yaitu mengenai perbaikan dan pengecekan sepeda motor.

4. suatu sebab yang tidak terlarang, dalam kasus ini tidak ditemukannya sebab atau hal terlarang.

Berdasarkan syarat-syarat perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, perjanjian yang terjadi antara Echa Damaya dengan Hen's Motor Sport sudah dianggap sah. Perjanjian tersebut dianggap sah karena sudah memenuhi empat syarat perjanjian dan unsur perjanjian.

Perjanjian yang terjadi antara Echa Damaya dan Hen's Motor Sport termasuk dalam perjanjian bernama atau nominaat. Perjanjian bernama merupakan perjanjian yang sudah diatur dalam KUHPerdara yaitu terdapat dalam Bab V sampai dengan Bab XVIII.<sup>65</sup> Perjanjian bernama dalam penelitian ini yaitu perjanjian jasa. Pengaturan perjanjian jasa diatur dalam Pasal 1601 KUHPerdara yang berisi selain persetujuan untuk menyelenggarakan beberapa jasa yang diatur oleh ketentuan-ketentuan khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan bila ketentuan-ketentuan yang syarat-syarat ini tidak ada, persetujuan yang diatur menurut kebiasaan, ada dua macam persetujuan, dengan mana pihak kesatu mengikatkan diri untuk mengerjakan suatu pekerjaan bagi pihak lain dengan menerima upah, yakni perjanjian kerja dan perjanjian pemborongan kerja.

---

<sup>65</sup> Soleman, *Perjanjian Sewa Menyewa Sebagai Perjanjian Bernama Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, terdapat dalam <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/download/21362/21064>. Diakses pada tanggal 18 Agustus 2023 pukul 18.00 WIB.



Perjanjian jasa perbaikan kendaraan termasuk dalam jenis perjanjian jasa tertentu tertentu yaitu perjanjian yang dilakukan pada bidang jasa yang dilaksanakan oleh para pihak dimana ketentuan atau syaratnya ditentukan oleh para pihak yang bersangkutan, apabila sebelumnya tidak ada ketentuan maka akan diatur oleh ketentuan yang bersifat kebiasaan.

Proses dalam pembuatan perjanjian menimbulkan hak dan kewajiban, karena pada umumnya perjanjian merupakan kesepakatan para pihak mengenai hal tertentu yang melahirkan perikatan atau hubungan hukum, menyebabkan hak dan kewajiban dan apabila tidak dijalankan sesuai kesepakatan akan menimbulkan sanksi.<sup>66</sup> Berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdara, yang menyatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Pasal ini berisi bahwasanya perjanjian yang sudah dibuat mengikat kepada pihak yang melakukan perjanjian dan berikat hak dan kewajiban.

Menurut Harthkamp mengenai karakteristik perjanjian berisi:<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup> Niru Anita Sinaga, *Implementasi Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hukum Perjanjian*, terdapat dalam <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jihd/article/view/400>. Diakses tanggal 8 Agustus 2023 pukul 21.00.

<sup>67</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Ctk. Kedua, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2007, Hlm. 19.

1. Kontrak bentuknya bebas, namun untuk beberapa kontrak tertentu, suatu bentuk khusus dipersyaratkan oleh peraturan perundang-undangan;
2. Tindakan hukum harus terbentuk oleh atau melalui kerja sama dari dua atau lebih pihak;
3. Pernyataan kehendak yang berkesesuaian tersebut tergantung satu dengan yang lainnya;
4. Kehendak dari para pihak harus ditujukan untuk menimbulkan akibat hukum; dan
5. Akibat hukum ini ditimbulkan demi kepentingan satu pihak dan atas beban pihak lainnya, atau demi kepentingan dan atas beban kedua belah pihak.

Berdasarkan teori yang dijelaskan oleh Harthkamp pada angka 4 menjelaskan bahwasanya suatu perjanjian mengakibatkan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban dengan memenuhi kepentingan satu dengan lainnya. Mariam Darus Badruzaman menjelaskan suatu kontrak yang melibatkan dua orang, atau lebih yang terletak di dalam lapangan harta kekayaan dimana individu dapat menerima perjanjian dan pihak lainnya memenuhi perjanjian tersebut. Mariam Darus Badruzaman menjelaskan bahwa suatu kontrak atau perjanjian dapat menghasilkan kesepakatan yang harus di diterima oleh satu pihak dan pihak satunya

harus memenuhi.<sup>68</sup> Unsur dalam perjanjian yaitu ada para pihak dan kesepakatan yang membentuk kontrak. Kesepakatan itu ditujukan untuk menimbulkan akibat hukum; dan ada objek tertentu.<sup>69</sup>

Harthkamp dan Mariam Darus Badruzaman menjelaskan bahwasanya perjanjian melahirkan kesepakatan, dalam kesepakatan tersebut harus memenuhi dan menjalankan perjanjian yang telah dibuat. Kedua belah pihak harus tunduk dan menjalankan kesepakatan. Penjelasan tersebut menerangkan bahwa ada hak yang harus diterima dan kewajiban yang harus dijalankan. Perjanjian yang sudah dibuat juga melahirkan akibat hukum. Perikatan merupakan suatu hubungan hukum yang terjadi baik karena perjanjian atau karena hukum. Dinamakan sebagai perikatan, karena hubungan hukum itu mengikat, yaitu kewajiban- kewajiban yang timbul dari adanya perikatan dapat dipaksakan secara hukum. Hubungan hukum adalah hubungan yang menimbulkan akibat hukum yaitu adanya hak dan kewajiban.<sup>70</sup>

Echa Damaya melakukan perbaikan kendaraan motor pada jasa perbaikan Hen's Motor Sport. Hen's Motor Sport melakukan pembongkaran mesin kendaraan tanpa memberikan informasi kepada

---

<sup>68</sup> Departemen Pendidikan Nasional, KBBI, dalam Lukman Santosa, *Hukum Perikatan (Teori Hukum dan Teknis Pembuatan kontrak, Kerja sama, dan Bisnis)*, Setara Press, 2016, Hlm. 15.

<sup>69</sup> Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Ctk. Pertama, UII Press, Yogyakarta, 2014, Hlm. 66.

<sup>70</sup> Niru Anita, Peranan Perjanjian Kerja Dalam Mewujudkan Terlaksananya Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hubungan Ketenagakerjaan, terdapat dalam <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jihd/article/view/132/682>. Diakses pada 18 Oktober pukul 18.00 WIB.

Echa Damaya. Proses pengerjaan jasa perbaikan dilakukan dengan empat mekanik secara tidak beraturan sehingga menyebabkan rasa tidak aman dan nyaman yang dirasakan konsumen. Echa Damaya dibebankan biaya pemasangan kembali mesin kendaraan sebesar Rp. 450.000,00 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah). Pihak Hen's Motor Sport tidak memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami oleh konsumen dengan memasang kembali mesin kendaraan motor. Echa Damaya akhirnya memilih memasang mesin kendaraan ke jasa perbaikan lain dengan membawa kendaraanya menggunakan mobil *pick up*.

Pada Pasal 4 UUPK mengenai hak konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau

tidak sebagaimana mestinya; Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Konsumen selain menerima haknya juga harus menjalankan kewajibannya yang diatur dalam Pasal 5 UUPK yaitu membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan; beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pelaku usaha memiliki hak yang harus oleh konsumen. Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK yaitu hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik; hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen; hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Peraturan pada Pasal 7 UUPK pelaku selain menerima haknya yaitu juga harus menjalankan kewajibannya. Pasal 7 UUPK yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; memberikan

informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Ditinjau melalui UUPK terdapat pelanggaran atas tidak terpenuhinya hak konsumen oleh pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 4 UUPK. Kemudian kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 UUPK serta asas-asas dalam perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 2 UUPK dan tidak terciptanya Pasal 3 UUPK tentang tujuan Perlindungan Konsumen.

Meninjau Pasal 4 angka 1 UUPK mengenai hak atas kenyamanan, keamanan, dalam menerima barang atau jasa. Echa Damaya menerima kerugian akibat mekanik Hen's Motor Sport dalam menjalankan usaha

saat proses perbaikan kendaraan motor dengan empat mekanik yang terkesan tidak beraturan sehingga menyebabkan konsumen merasa tidak nyaman.

Berdasarkan pada Pasal 4 angka 3 UUPK mengenai hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur. Echa Damaya menerima kerugian akibat Hen's Motor Sport dalam menjalankan usahanya tidak memberikan penjelasan informasi yang benar dan jelas. Bentuk tindakan tersebut dengan tidak memberikan penjelasan bahwa motor akan dibongkar. Sebelumnya Echa Damaya telah memberikan penjelasan bahwasanya konsumen memiliki dana perbaikan dengan nominal yang sudah dijelaskan sebelum perbaikan. Namun penjelasan tersebut kurang dipahami oleh pelaku usaha dan pelaku usaha memberikan tindakan pembongkaran dengan memberikan biaya sebesar Rp.450.000 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah).

Hak atas informasi adalah hal yang sangat penting karena dapat menghindarkan konsumen kerugian dari ketidaksesuaian manfaat atau kebutuhan jasa yang diberikan oleh pelaku usaha. Dampak dari tidak diberikannya penjelasan mengenai pembongkaran oleh Hen's Motor Sport berdampak ketidak butuhan manfaat jasa pembongkaran yang tidak diminta oleh Echa Damaya. Echa Damaya harus mendapatkan kerugian dengan kondisi mesin motor dibongkar dan biaya pemasangan kembali.

Meninjau Pasal 4 angka 8 UUPK mengenai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila menerima kerugian. Kerugian yang diterima Echa Damaya akibat Hen's Motor Sport tidak memberikan hak informasi kendaraan yang seharusnya menurut Pasal 4 angka 8 UUPK Hen's Motor Sport melakukan pemasangan kembali mesin kendaraan sebagai bentuk ganti rugi atau kompensasi, tetapi membebankan biaya pemasangan kembali kepada konsumen sebesar Rp.450.000 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah).

Berdasarkan Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang berbunyi kontrak harus dilaksanakan dengan beritikad baik. Pasal ini menjelaskan bahwasanya Hen's Motor Sport harus melaksanakan perjanjian perbaikan jasa dengan Echa Damaya dengan beritikad baik. Asas ini merupakan unsur penting dalam sebuah perjanjian dan dalam praktik perjanjian diharuskan pihak Hen's Motor Sport bertindak jujur dan tidak merugikan Echa Damaya. Asas beritikad baik memiliki pengertian menurut Pasal 1963 ayat (3) yaitu berbunyi kemauan baik atau kejujuran orang itu pada saat ia mulai menguasai barang, di mana ia mengira bahwa syarat-syarat yang diperlukan untuk mendapatkan hak milik atas barang itu telah dipenuhi. Asas itikad baik ini memiliki 2 (dua) pengertian yakni pengertian asas itikad baik secara objektif dan pengertian asas itikad baik secara subjektif yang antara lain pengertian dari keduanya adalah:<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup> Syaunqina Salsabila, "Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Dalam Perjanjian Sewa Menyewa Mobil Di Yogyakarta (Studi CV. Safirna Business Solution)", *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2018, Hlm. 45.



1. Pengertian asas itikad baik secara objektif merupakan itikad baik yang terdapat dalam pelaksanaan dari suatu kesepakatan. Pelaksanaanya dalam maksud objektif harus dibuat dengan menerapkan norma-norma kepatuhan dan kesusilaan.
2. Pengertian asas itikad baik secara subjektif yaitu itikad baik pada saat proses pembuatan perjanjian. Asas itikad baik secara subjektif mencakup sikap batin individu saat diadakan hubungan hukum tersebut.

Berdasarkan praktiknya saat melakukan proses perbaikan jasa. Hen's Motor Sport melakukan pelanggaran dengan tidak memberikan informasi terlebih dahulu kepada Echa Damaya mengenai pembongkaran mesin kendaraan. Hen's Motor Sport secara sadar dan sengaja melakukan pembongkaran mesin kendaraan. Pembongkaran mesin kendaraan yang dilakukan Hen's Motor Sport menimbulkan kerugian kepada Echa Damaya sebesar Rp.450.000 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah) dan kondisi motornya terbongkar tidak bisa digunakan. Dari bentuk pelanggaran tersebut Hen's Motor Sport dapat dikatakan tidak beritikad baik. Hal tersebut juga sudah memenuhi bahwasanya Hen's Motor Sport sudah melanggar asas beritikad baik.

Asas dalam perlindungan konsumen juga terdapat asas yang tidak diterapkan oleh Hen's Motor Sport. Berdasarkan Pasal 2 UUPK yang berisi perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian

hukum. Asas yang tidak diterapkan tersebut yaitu Asas Keadilan, Asas Manfaat, Asas Keseimbangan.

Berdasarkan Asas keadilan yang terjadi kurang relevan dalam pengertian dari Asas keadilan. Asas keadilan dimaksudkan supaya terciptanya perlindungan kepada konsumen dan pelaku usaha menjalankan kewajiban serta haknya. Pihak dari Hen's Motor Sport tidak memberikan kewajiban hak informasi kepada Echa Damaya dengan sadar dan sengaja melakukan pembongkaran mesin kendaraan motor tanpa memberikan informasi dan meminta persetujuan dari pemilik kendaraan yaitu Echa Damaya, beritikad baik dalam menjalankan usahanya, namun pada praktiknya pihak Hen's Motor Sport tidak melakukan ganti rugi pada saat melakukan kesalahan dan tetap memberikan beban biaya untuk pembongkaran dan pemasangan kembali mesin kendaraan motor.

Meninjau dalam kemanfaatan jasa yang diterima, hal tersebut tidak sesuai dengan asas manfaat. Asas manfaat yaitu segala upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen wajib memberikan manfaat yang cukup besar bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Dalam penelitian ini pelaku usaha tidak memberikan manfaat karena jasa yang diterima konsumen tidak dapat digunakan atau manfaat. Jasa yang diterima konsumen termasuk kerugian.

Berdasarkan tentang asas keseimbangan dalam definisinya yaitu memperoleh keseimbangan kepentingan oleh konsumen dan pelaku

usaha. Melihat praktiknya Echa Damaya lebih dirugikan dalam kasus yang terjadi. Echa Damaya mengalami kerugian yang dirasakan yaitu mesin kendaraan motornya dibongkar dan harus melakukan pemasangan kembali. Pemasangan kembali mesin kendaraan motor memerlukan biaya sebesar Rp. 450.000 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah). Asas ini seharusnya menyeimbangkan kepentingan antara Hen's Motor Sport yang memberikan jasa dan Echa damaya membayar jasa dengan menerima jasa yang sesuai dengan kebutuhan yang dia minta.

Hen's Motor Sport apabila menolak dan tidak memberi tanggung jawab atas ganti rugi sesuai pada Pasal 23 UUPK yang berisi pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Mengacu pada Pasal 7 huruf a UUPK mengenai beritikad baik bagi pelaku usaha yaitu Hen's Motor Sport. Pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya baik dalam pemberian barang atau jasa.<sup>72</sup> Berdasarkan UUPK itikad baik ditekankan kepada pelaku usaha sehingga dapat diartikan bahwa itikad

---

<sup>72</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, Hlm. 54.

baik harus dimulai sejak jasa itu dimulai hingga selesai. Konsumen memiliki sifat sebaliknya yaitu hanya beritikad baik saat melaksanakan transaksi pembelian karena disebabkan kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak proses produksi atau pembuatan jasa sedangkan bagi konsumen kemungkinan melakukan kegiatan yang merugikan pada saat proses transaksi dengan pelaku usaha.<sup>73</sup>

Pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya dalam praktiknya tidak relevan dengan peraturan pada Pasal 7 huruf a. Mekanik Hen's Motor Sport tidak memenuhi itikad baik dan menimbulkan kerugian terhadap Echa Damaya karena melakukan perbaikan secara tidak beraturan dengan empat mekanik yang membuat Echa Damaya merasa tidak nyaman, kemudian tidak memberikan informasi mengenai pembongkaran mesin kendaraan motor. Pembongkaran ini dilakukan secara sepihak oleh mekanik Hen's Motor Sport tanpa meminta konfirmasi terlebih dahulu kepada konsumen atau pemilik kendaraan. Kemudian pihak Hen's Motor Sport tidak beritikad baik dengan tidak memberikan kompensasi atau ganti rugi. Motor yang sudah dibongkar tidak diberikan pemasangan karena kesalahan mekanik Hen's Motor Sport yang tidak memberikan konfirmasi terkait pembongkaran, namun pemasangan kembali mesin motor dibebankan kepada Echa Damaya dengan memberikan biaya jasa pemasangan.

---

<sup>73</sup> *Ibid.*

Echa Damaya harus menanggung biaya pemasangan mesin kendaraan sebesar Rp.450.000 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah). Hal tersebut sudah memenuhi bahwasanya Hen's Motor Sport tidak memenuhi Pasal 7 huruf a UUPK.

Berdasarkan Pasal 7 huruf b UUPK yang berisi memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur. Ketentuan ini menjelaskan bahwasanya Hen's Motor Sport dalam melakukan kegiatan usaha harus memberikan informasi namun dalam praktiknya tidak sejalan dengan peraturan mengenai kewajiban pelaku usaha, Mekanisme pemberian perbaikan yang dilakukan oleh mekanik Hen's Motor Sport tidak memberikan informasi mengenai pembongkaran. Akibat yang ditimbulkan dari proses pemberian informasi yang tidak terlaksanakan dalam proses perbaikan menyebabkan kendaraan motor dibongkar tanpa persetujuan Echa Damaya. Hal tersebut berdampak pada kerugian Echa Damaya yang harus membayar jasa pemasangan kembali mesin yang pada perjanjian tidak diberikan informasi akan dikerjakan pembongkaran. Biaya pemasangan tersebut sebesar Rp.450.000 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah).

Hak dan Kewajiban dalam praktiknya harus berjalan seimbang dan terpenuhi keduanya.<sup>74</sup> Melihat pada praktiknya Echa Damaya tidak

---

<sup>74</sup> Chikie Nangin, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, terdapat dalam

mendapatkan sebagian haknya yang sudah di atur dalam Pasal 4 UUPK. Tidak terpenuhinya hak konsumen memperlihatkan tidak berjalannya dari tujuan UUPK. Dibentuknya UUPK tidak semata-mata dibuat tanpa memiliki tujuan. Tujuan dari UUPK sudah diatur dalam Pasal 3 yang berisi:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekse negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan pertama dalam UUPK yang tidak dipenuhi yaitu keterbukaan informasi dalam kasus ini menurut Pasal 3 angka 4 UUPK. Echa Damaya dalam proses perbaikan tidak mendapatkan informasi terkait pembongkaran mesin kendaraan. Hen's Motor Sport secara sadar dan sengaja melakukan pembongkaran mesin kendaraan tanpa meminta izin atau persetujuan kepada pemilik. Dampak yang ditimbulkan dari tidak diterapkannya informasi menyebabkan Echa Damaya menerima kerugian sebesar Rp.450.000 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah).

Echa Damaya sebagai konsumen dalam hal ini sudah paham bilamana merasa dirugikan oleh Hen's Motor Sport. Echa Damaya memilih tidak membayar biaya pembongkaran karena secara sadar dan paham sebagai bentuk perlindungan diri akibat kerugian yang diterima. Namun pada Pasal 3 angka 5 UUPK mengenai menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan usaha. Pelaku usaha yaitu Hen's Motor Sport belum mewujudkan tujuan dari perlindungan konsumen pada Pasal 3 UUPK. Pihak Hen's Motor Sport tidak sadar merasa melakukan kesalahan dan bertanggung jawab atas kesalahan yang tidak memberikan informasi mengenai pembongkaran. Pihak Hen's Motor Sport tetap menagih biaya pembongkaran dan meminta biaya

pemasangan kembali mesin kendaraan motor yang diminta oleh Echa Damaya.

Hak informasi merupakan kebutuhan pokok dan hak asasi manusia. Pasal 28 F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwasanya setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan informasi dengan menggunakan segala jenis. Menurut Pasal 4 angka 3 Hak informasi adalah hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur. Terkait hak atas informasi terdiri dari informasi yang benar, jelas, dan jujur maksudnya yaitu: <sup>75</sup>

1. Informasi benar: menurut KBBI kata benar yaitu sesuai sebagaimana adanya (seharusnya). Sehingga maksud informasi benar adalah keterangan spesifikasi suatu barang dan/atau jasa yang tertera pada label atau iklan harus sesuai sebagaimana keadaan yang sesungguhnya. Sehingga informasi yang disampaikan tidak boleh berlebihan dan tidak dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.
2. Informasi jelas: maksudnya informasi yang disampaikan harus mudah dipahami dan dimengerti serta keseluruhan informasi haruslah lengkap sesuai dengan kenyataan tanpa ada yang ditutup-tutupi.

---

<sup>75</sup> Windi Wiranti, "Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Transaksi Online", *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2020, Hlm. 38.



3. Informasi jujur: maksudnya informasi yang disampaikan tidak boleh terdapat suatu kebohongan ataupun kecurangan karena akan mengakibatkan kerugian pada pihak lain.

Berdasarkan kasus yang diteliti bentuk pelanggaran hak informasi yaitu berupa tidak adanya informasi sebelum dilakukan pembongkaran mesin kendaraan motor kepada konsumen. Hen's Motor Sport melakukan pembongkaran secara sadar dan sengaja tanpa memberitahukan informasi terlebih dahulu kepada Echa Damaya. Akibat dari tidak adanya informasi mengenai pembongkaran mesin kendaraan konsumen mengalami kerugian. Kerugian tersebut berupa uang senilai jasa pemasangan kembali sebesar Rp.450.000 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah).

Kasus dari pelanggaran hak konsumen yang diterima oleh Echa Damaya dan menyebabkan kerugian, Echa Damaya dapat menuntut pertanggung jawaban. Pertanggungjawaban tersebut sudah diatur dalam Pasal 19 UUPK Tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha. Berdasarkan penelitian tanggung jawab dibebankan kepada pelaku usaha. Dasar pertanggung jawaban tersebut karena pelaku usaha terbukti telah melakukan pelanggaran hak informasi.

Berdasarkan perspektif Islam praktik yang dilakukan Hen's Motor Sport yang tidak melakukan pemenuhan hak informasi yang merupakan kewajiban pelaku usaha dimana sudah diatur dalam UUPK juga

bertentangan dengan prespektif Islam. Meninjau kitab suci Alquran pada Surat Al-Baqarah Ayat 279 yang berisi “tidak menganiaya (merugikan) dan tidak dianiaya (dirugikan)” menjelaskan bahwasanya di dalam Islam dalam melakukan kegiatan usaha tidak boleh merugikan dan tidak ada yang dirugikan. Meninjau praktiknya Hen’s Motor Sport tidak memenuhi hak informasi dalam melakukan pembongkaran tanpa melakukan konfirmasi dan pemberitahuan kepada Echa Damaya selaku konsumen. Akibat dari tidak terpenuhi hak informasi menimbulkan kerugian bagi Echa Damaya yaitu kerugian biaya sebesar Rp.450.000 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah).

Berdasarkan kajian fiqih Islam hak konsumen sebagai berikut:<sup>76</sup>

1. Hak untuk mendapatkan informasi dan pelayanan yang benar, jujur, adil, mendidik dan terhindar dari pemalsuan;
2. Tersedianya hak pilih dan nilai tukar yang wajar;
3. Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat;
4. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa;
5. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan;
6. Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk.

---

<sup>76</sup> M.Yusri, *Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Prespektif Hukum Islam* terdapat dalam <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/ulum/article/view/1302/1395>. Diakses pada tanggal 20 Agustus 2023 pukul 09.00.

Meninjau hak yang sudah diatur dalam Fiqih Islam tersebut Hen's Motor Sport sudah melakukan hal yang bertentangan dengan ketentuan dalam prespektif Islam. Pada angka 1 dimuat mengenai hak informasi terhadap konsumen namun pada praktiknya Hen's Motor Sport selaku pelaku usaha melakukan pelanggaran yang bertentangan dengan ketentuan menurut Fiqih Islam yaitu tidak memberikan hak informasi mengenai pembongkaran mesin yang berakibat pada kerugian Echa Damaya dalam bentuk biaya sebesar Rp.450.000 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah).

#### **B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Pelanggaran Hak Informasi Layanan Jasa Perbaikan Motor Hen's Motor Sport**

Pesatnya perkembangan yang terjadi pada era ini, menyebabkan konsumen mendapatkan celah klemahan karena kemajuan teknologi yang terus meningkat dalam bidang pemasaran maupun jasa menghasilkan ketidakjelasan bagi konsumen dalam membuat keputusan. Hal tersebut mengakibatkan penurunan kekuatan konsumen dan akhirnya pelaku bisnis mengambil keuntungan dari situasi tersebut secara tidak adil.<sup>77</sup>

Pertanggungjawaban menurut Pasal 1366 KUHPerdara memiliki pengertian yaitu setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan- perbuatan, melainkan juga atas

---

<sup>77</sup> N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Ctk. Kedua, PT. Panta Rei, Jakarta, 2005. Hlm. 14.

kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronoannya. Berdasarkan Pasal 19 UUPK pertanggung jawaban yaitu bahwa pelaku usaha harus bertanggungjawab untuk memberikan penggantian berupa pengembalian dana atau penggantian barang kepada konsumen untuk tetap menjaga kualitas dari layanan atau produk yang diberikan pelaku usaha.<sup>78</sup>

Meninjau dalam Pasal 19 UUPK sudah diatur mengenai pertanggung jawaban pelaku usaha. Berdasarkan Pasal 19 bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana

---

<sup>78</sup> Kristania, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Kesalahan Pengiriman Pesanan Makanan Melalui Aplikasi Gojek*, terdapat dalam <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/administratum/article/view/48445/42766>. Diakses pada 14 Oktober 2023 pukul 18.00.

berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Kerugian dalam hukum perdata dibagi menjadi dua yaitu kerugian materil dan/atau kerugian immateril. Kerugian Imateril adalah kerugian yang tidak dapat diterima langsung atau dapat diterima atau dirasakan di kemudian hari. Kerugian materil adalah kerugian yang dapat dirasakan langsung. Echa Damaya menerima kerugian materil. Kerugian materil yang didapatkan dalam kasus ini oleh Echa Damaya yaitu kerugian biaya lebih yang harus dikeluarkan karena dibongkarnya mesin kendaraan sehingga harus ada biaya pemasangan kembali yaitu sebesar Rp. 450.000,00 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah). Kerugian tersebut disebabkan akibat tidak adanya informasi pembongkaran mesin kendaraan yang dilakukan Hen's Motor Sport.

Menimbang Pasal 19 ayat (1) yang menjelaskan bahwasanya pelaku usaha yaitu Hen's Motor Sport yang menyebabkan kerugian kepada Echa Damaya yaitu dengan tidak memberikan informasi mengenai pembongkaran mesin yang menyebabkan mesin kendaraan dibongkar dan harus memasang kembali mesin kendaraan dengan biaya sebesar Rp.450.000 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah). Berdasarkan praktiknya Hen's Motor Sport tidak memberikan ganti rugi dalam bentuk

pemasangan kembali mesin kendaraan dan tetap membebankan biaya pemasangan kepada Echa Damaya.

Berdasarkan Pasal 19 ayat (2) UUPK menjelaskan bahwa bentuk ganti rugi yang dapat diberikan kepada Echa Damaya oleh Hen's Motor Sport adalah pengembalian uang atau pemberian jasa yang setara dengan nilainya. Penjelasan ini mengartikan bentuk ganti rugi yang dapat diberikan yaitu biaya senilai Rp.450.000 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah) atau melakukan pemasangan kembali mesin kendaraan. Pada praktik yang dilakukan Hen's Motor Sport tidak relevan dengan Pasal 19 ayat (2) justru memberikan beban biaya untuk pemasangan ulang kendaraan kepada Echa Damaya sebesar Rp.450.000 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah) dan biaya pembongkaran yang disebabkan tidak adanya informasi pembongkaran serta tidak melakukan pemasangan kembali mesin kendaraan yang telah di bongkar.

Proses pemberian ganti rugi menurut Pasal 19 ayat (3) yang berisi Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi oleh Hen's Motor Sport mempunyai tenggat waktu 7 (tujuh) hari. Hen's Motor Sport dalam praktiknya tidak memberikan ganti rugi justru membebankan biaya pemasangan sebesar Rp.450.000 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah) dan tidak memasangkan kembali mesin kendaraan motor kepada Echa Damaya hingga Echa Damaya memilih membawa motornya pulang dengan kondisi terbongkar.

Konsep tanggung jawab hukum adalah bagian dari konsep kewajiban hukum. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen.<sup>79</sup> Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam UUPK, antara lain:

1. *Contractual liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.
2. *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur Perbuatan Melawan Hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara Perbuatan Melawan Hukum dengan kerugian yang timbul.
3. *Professional liability*, yaitu tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
4. *Criminal liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

Prinsip tanggung jawab pelaku usaha salah satunya adalah prinsip tanggung jawab profesional (*Professional liability*). Definisi tanggung

---

<sup>79</sup> Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, Ctk. Pertama, Badan Penerbit FH UI, Rajawali Pers, Jakarta, 2003, Hlm. 365.

jawab profesional menurut ahli Komar Kantaatmadja yaitu tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungannya dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien.<sup>80</sup> Tanggung jawab profesional ini timbul karena para penyedia jasa profesional tidak memenuhi perjanjian yang disepakati dengan konsumen atau akibat kelalaian penyedia jasa tersebut yang mengakibatkan terjadinya kerugian. Prinsip ini menjelaskan bahwasanya pelaku usaha yaitu Hen's Motor Sport apabila dalam praktiknya melakukan perbaikan jasa menimbulkan dampak yang merugikan Echa Damaya harus memberikan ganti rugi. Pada praktiknya dalam kasus ini pelaku usaha sudah melakukan pelanggaran hak informasi yang diatur dalam Pasal 4 angka 3 UUPK sehingga menyebabkan kerugian bagi Echa Damaya. Pelaku usaha secara sadar dan sengaja melakukan pembongkaran mesin kendaraan tanpa memberitahukan terlebih dahulu kepada Echa Damaya. Kerugian materil diterima dalam bentuk uang sebesar Rp.450.000 sesuai dengan biaya jasa pemasangan mesin kendaraan motor.

Hen's Motor Sport apabila menolak dan tidak memberi tanggung jawab atas ganti rugi sesuai pada Pasal 23 UUPK yang berisi pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat

---

<sup>80</sup> Rudolf Mamengko, *Product Liability Dan Profesional Liability Di Indonesia*, terdapat dalam [http://repo.unsrat.ac.id/1241/1/PRODUCT\\_LIABILITY\\_DAN\\_PROFESIONAL\\_LIABILITY.pdf](http://repo.unsrat.ac.id/1241/1/PRODUCT_LIABILITY_DAN_PROFESIONAL_LIABILITY.pdf), Diakses pada tanggal 11 Agustus 2023 pukul 13.00.



melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Dalam kasus ini Badan Penyelesaian Sengketa yang selanjutnya disebut BPSK dapat mengugat Hen's Motor Sport pada peradilan di kedudukan Echa Damaya.

Upaya yang dilakukan kedua belah pihak yaitu mediasi. Mediasi yang antara Echa Damaya dan Hen's Motor Sport di fasilitasi oleh kepolisian Polsek Cibinong. Polisi dalam kasus ini menjadi mediator kedua belah pihak. Hasil dari mediasi yaitu perdamaian dan tidak ada tanggung jawab pelaku usaha.

Meninjau proses penuntutan tanggung jawab terhadap pelaku usaha, Echa Damaya dapat mengajukan dasar penuntutan berdasarkan bentuk perbuatan melawan hukum. Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara menyebutkan Perbuatan Melawan Hukum didefinisikan sebagai tindakan yang merugikan orang lain dan mengharuskan pelaku yang bertanggung jawab atas kerugian tersebut untuk menggantinya. Hen's Motor Sport melakukan Perbuatan Melawan Hukum dengan melakukan pembongkaran mesin kendaraan tanpa memberikan informasi terlebih dahulu dan persetujuan kepada Echa Damaya. Pembongkaran mesin kendaraan tersebut menimbulkan kerugian bagi Echa Damaya sebesar Rp.450.000 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah).

Hen's Motor Sport juga melakukan pelanggaran unsur-unsur Perbuatan Melawan Hukum terdiri dari:

1. Perbuatan Melawan Hukum

Penelitian yang dikaji penulis, Hen's Motor Sport tidak memberikan hak informasi mengenai pembongkaran mesin kendaraan motor.

## 2. Kerugian

Echa Damaya mengalami kerugian materil yaitu motornya dibongkar sehingga harus mengeluarkan biaya pemasangan sebesar Rp.450.000 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah).

## 3. Kesalahan

Kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha karena terdapat kesengajaan dan secara sadar tidak memberikan informasi terkait pembongkaran mesin kendaraan.

## 4. Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum tersebut dengan kerugian.

Perbuatan melawan hukum dalam penelitian ini dengan tidak memberikan hak informasi mengenai pembongkaran mesin kendaraan motor. Pelaku usaha secara sadar dan sengaja melakukan pembongkaran mesin kendaraan. Echa Damaya menerima kerugian materil berupa biaya pemasangan kembali mesin kendaraan sebesar Rp.450.000 ( Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah).

Berdasarkan praktiknya Hen's Motor Sport tidak memberikan pertanggungjawaban kepada Echa Damaya. Hen's Motor Sport tetap menagih biaya pemasangan kembali mesin kendaraan kepada Echa Damaya. Seharusnya Hen's Motor Sport memberikan bentuk ganti rugi

yaitu melakukan pemasangan kembali mesin kendaraan atau biaya senilai Rp.450.000 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah). Hal tersebut menyebabkan Echa Damaya memilih memperbaiki kendaraan motor ke jasa perbaikan lain. Sehingga Hen's Motor Sport dapat dituntut atau digugat oleh Echa Damaya dengan dasar perbuatan melawan hukum.

Meninjau Pasal 1367 KUHPerdara menentukan bahwa. Seseorang tidak hanya bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga terhadap perbuatan orang yang menjadi tanggungannya atau barang-barang yang berada dalam pengawasannya. Berdasarkan praktiknya kerugian disebabkan oleh karyawan dari Hen's Motor Sport. Kesalahan yang dilakukan oleh karyawan Hen's Motor Sport tidak menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha dan tetap menjadi tanggung jawab dari pelaku usaha Hen's Motor Sport. Sehingga yang bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan pasal ini adalah pelaku usaha Hen's Motor Sport.

Berdasarkan prespektif Islam Islam juga sudah mengatur mengenai tanggung jawab sangat terkait dengan hak dan kewajiban. Islam menganjurkan tanggung jawab agar mampu mengendalikan diri dari tindakan melampaui batas kewajaran dan Islam juga sudah mengatur kemanusiaan. Tanggung jawab bersifat luas karena mencakup hubungan manusia dengan manusia, lingkungan dan Tuhannya. Setiap manusia harus dapat mempertanggung-jawabkan perbuatannya. Seorang mukallaf (baligh dan berakal) dibebani tanggung jawab keagamaan melalui

pertanggung-jawaban manusia sebagai pemangku amanah Allah di muka bumi (khalifah fi al-ardl).<sup>81</sup>

Hal yang paling penting perlu diingat oleh pelaku usaha yakni, dalam Islam prinsip-prinsip umum dalam aktivitas bisnis adalah prinsip kejujuran, kesetimbangan dan keadilan, kebenaran, keterbukaan, kerelaan di antara pihak yang berkepentingan, larangan memakan harta orang lain secara batil, larangan berbuat zalim, larangan eksploitasi dan saling merugikan yang membuat orang lain teraniaya. Dengan demikian tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 UUPK adalah tidak bertentangan dengan nilai-nilai bisnis Islam karena dalam mencapai keuntungan menghindari kerugian seminimal mungkin.<sup>82</sup>

Tanggung jawab wajib dilakukan oleh pelaku usaha apabila ada konsumen yang komplain mengenai jasa yang dilakukan mengalami kerusakan dengan cara ganti rugi. Dan di atur dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa: 29: "Wahai orang-orang yang beriman janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu".

---

<sup>81</sup> Yuni Varazilla, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Produk Makanan Kadaluarasa Kepada Penjual Menurut Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Kasus pada Distributor dan Swalayan di Kota Banda Aceh)", *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam, Banda Aceh, 2016, Hlm. 51.

<sup>82</sup> *Ibid*, Hlm. 53.

Berdasarkan praktiknya Hen's Motor Sport melakukan tindakan yang merugikan Echa Damaya. Kerugian tersebut terjadi karena Hen's Motor Sport secara sadar dan sengaja tidak memberikan hak informasi mengenai pembongkaran mesin kendaraan. Kerugian yang dialami Echa Damaya berupa kondisi motor kendaraan yang di bongkar dan kerugian uang sebesar Rp.450.000 ( Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah). Kerugian tersebut juga tidak dibarengi dengan tanggung jawab. Hen's Motor Sport tidak melakukan pemasangan kembali mesin kendaraan dan tetap membebankan biaya pemasangan kembali kepada Echa Damaya.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Secara normatif Pasal 4 angka 3 UUPK sudah mengatur ketentuan mengenai pemenuhan hak informasi konsumen yang berbunyi hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Berdasarkan Pasal 7 huruf b berisi memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Secara empiris pemenuhan hak informasi tersebut belum dilakukan oleh Hen's Motor Sport. Hen's Motor Sport dengan sengaja dan secara sadar membongkar mesin kendaraan motor tanpa memberikan informasi atau meminta persetujuan kepada Echa Damaya. Akibat pelanggaran tersebut Echa Damaya mengalami kerugian yang termasuk dalam kerugian materil berupa biaya pemasangan kembali sebesar Rp.450.000 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah).
2. Tanggung jawab pelaku usaha secara normatif sudah diatur dalam Pasal 19 UUPK yang berisi mengenai pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, kerugian konsumen

akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa; Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau jasa sejenis; Pemberian ganti rugi dapat dilakukan tenggat waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi; Pemberian ganti rugi tidak menghilangkan unsur pidana apabila terbukti ada unsur kesalahan. Hen's Motor Sport secara empiris dalam melakukan usahanya tidak memberikan tanggung jawab. Hen's Motor Sport tidak memberikan pemasangan kembali dan tetap memberikan beban biaya pemasangan kembali mesin kendaraan sebesar Rp.450.000. (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah). Konsep tanggung jawab yang dilakukan dalam penelitian adalah prinsip tanggung jawab profesional. Hen's Motor Sport apabila tidak memberikan tanggung jawab dapat digugat dengan dasar perbuatan melawan hukum.

## **B. Saran**

1. Sebaiknya pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat lebih mengoptimalkan fungsi dan tugasnya dalam bentuk pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen dan melakukan penyuluhan kepada masyarakat mengenai kesadaran hak dan kewajiban serta kehati-hatian sebagai bentuk tindakan preventif untuk meminimalisir adanya sengketa.
2. Sebaiknya adanya pembaharuan terkait ketentuan penjatuhan sanksi administratif bagi pelaku usaha pada Pasal 60 ayat 2 berupa ganti

rugi beserta penambahan denda. Sehingga konsumen yang melakukan penyelesaian melalui BPSK dapat menerima kompensasi dari denda yang dibebankan kepada pelaku usaha. Dampak bagi pelaku usaha merasa terbebani dari denda tersebut dan diharapkan mengurangi kasus pelanggaran terhadap konsumen.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Abdul Halim Barakatullah, *Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi E-Commerce Lintas Negara*, Ctk. pertama, Pascasarjana FH UII, Yogyakarta, 2009.
- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Pertama, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Ctk. Keempat, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- Acep Bahrul Rivai, “Kajian Hukum Tentang Walk out dalam Sidang DPR Ditinjau dari Ketatanegaraan Indonesia”, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Bandung, 2017.
- Advendi Simangunsong dan Elsi Kartika Sari, *Hukum Dalam Ekonomi*, Ctk. Kedua, PT Grasindo, Jakarta, 2008.
- Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam kontrak komersial*, Ctk. Keempat, Kencana, Jakarta, 2014.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Rajawali Pers, Jakarta, 2010.
- Ahmadi Miru, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen DiIndonesia*, Ctk. pertama, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Amanda Maylaksita, “Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Pelaku Usaha kepada Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Handphone di Yogyakarta” *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2017
- Anang Indriyanto, “Tanggung Jawab Pengangkut dalam Pelaksanaan Angkutan Barang Kiriman melalui Darat Di Dakota Cargo Kudus”, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2017.
- Budi Agus Riswandi, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, FH UII Press, Yogyakarta, 2022.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, Ctk. Pertama, Badan Penerbit FH UI, Rajawali Pers, Jakarta, 2003.
- Evi Ariyani, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Pertama, Penerbit Ombak, Yogyakarta, 2018.
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kedua, Pt. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
- Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Pertama, CV. Sah Media, Makassar, 2017.
- Inosentius Samsul, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Ctk Pertama, Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2001.

- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Ctk. Pertama, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Ctk. Ketiga, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
- Jaser'Audah, *Al-Maqoshid untuk pemula*, Ctk. Pertama, Suka Press, Yogyakarta, 2013.
- Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Ctk. Kelima, Sinar Grafika, Jakarta, 2014.

#### **KARYA ILMIAH**

- Kevin M, "Perlindungan Konsumen atas Pemenuhan Hak Informasi dalam Perjanjian Jasa Percetakan (Studi Kasus di Jasa Percetakan HC Bantul)", *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2020.
- Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika kedudukan dan kekuatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, UB Press, Malang, 2011.
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Ctk. Kedua, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2007.
- NHT Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Ctk. Kedua, PT. Panta Rei, Jakarta, 2005.
- Ni Made Sukreni Gadis, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Barbershop Terhadap Kerugian Imaterial Konsumen di Daerah Istimewa Yogyakarta", *Skripsi* Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, 2018.
- Nur Afwa Sofia, "Jenis Perjanjian Antara Bank Dan Agen Dalam Mekanisme Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Landai)", *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2017.
- Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Ctk. Pertama, UII Press, Yogyakarta, 2014.
- Rita Herlina, *Tanggung Jawab Negara Terhadap Perlindungan Konsumen Ditinjau dari Hukum Perdata*, Ctk. Pertama, Puslitbang Hukum dan Peradilan Mahkamah Agung RI, Jakarta, 2017.
- Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Prena Media Group, Depok, 2018, Hlm. 6.
- Salim H.S., *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Ctk. Ketiga, Sinar Grafika, Jakarta, 2006.
- Salim H.S., *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Ctk. Pertama, Sinar grafika, Jakarta, 2003.
- Suyadi, *Dasar-Dasar Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama UNSOED, Purwokerto, 2007.
- Syauqina Salsabila, "Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Dalam Perjanjian Sewa Menyewa Mobil Di Yogyakarta (Studi Cv. Safirna Business Solution)", *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2018.
- Wahyu Hidayat, A. Mohyi, *Metode Penelitian Ekonomi*, Ctk. Pertama, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, 2020.

Winda Wiranti, “Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Transaksi Online”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2020.

## **KAMUS BESAR BAHASA INDONESIA**

Departemen Pendidikan Nasional, KBBI, dalam Lukman Santosa, Hukum Perikatan (Teori Hukum dan Teknis Pembuatan kontrak, Kerja sama, dan Bisnis, Setara Press, 2016.

## **MEDIA ELEKTRONIK**

Afdhalul Ikhsan, Kompas Bandung, *Cerita Pengendara Diduga Kena Getok Harga di Bengkel Hens' Motor, Minta Ganti Oli Malah Mesin Dibongkar*, terdapat dalam <https://bandung.kompas.com/read/2023/05/05/135449878/cerita-pengendara-diduga-kena-getok-harga-di-bengkel-hens-motor-minta-ganti?page=all#page2>.

Agung Sedayu, *Pendekatan QFD Menggunakan Respon Teknis Untuk Peningkatan Pelayanan Terminal: Studi Kasus Terminal Tlogomas Kota Malang*, terdapat dalam <https://ojs.balitbanghub.dephub.go.id/index.php/jurnalدارat/article/view/631>.

Andik Prasetyo, *Perlindungan Hukum Bagi Anak Pelaku Tindak Pidana*, terdapat dalam <https://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/Mizan/article/view/1054/838>.

Chikie Nangin, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” terdapat dalam <https://www.neliti.com/id/publications/147994/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-yang-mengalami-kerugian-akibat-pengiriman-b>.

Claudia Soleman, *Perjanjian Sewa Menyewa Sebagai Perjanjian Bernama Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, terdapat dalam <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/download/21362/21064>.

Diana & Sunarti, *Pembinaan Pelaku Usaha Kreatif Dan Pengrajin, Kecamatan Ciputat Timur Tangerang Selatan*, terdapat dalam <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnaskat/article/view/5410/3806>.

Elisa Siti, Tiya Rissa, Panji Adam, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi e-Commerce: Suatu Perspektif Hukum Islam*, terdapat dalam <https://jurnal.stainmajene.ac.id/index.php/milkiyah/article/view/208/173>.

Kristania, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Kesalahan Pengiriman Pesanan Makanan Melalui Aplikasi Gojek*, terdapat dalam <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/administratum/article/view/48445/42766>.

M. Muhtarom, *Asas-Asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak*, terdapat dalam

- <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/xmlui/bitstream/handle/11617/4573/4-.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- M.Yusri, *Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Prespektif Hukum Islam* terdapat dalam <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/ulum/article/view/1302/1395>.
- Marsheila Audrey Nuralisha dan Siti Mahmudah, *Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Hukum dalam Perjanjian Kredit Perbankan Apabila Debitur Wanprestasi*, terdapat dalam <https://ejournal.insuriponorogo.ac.id/index.php/almanhaj/article/view/2364/118>.
- Niru Aunita Sinaga & Nunuk Sulisrutadin, *Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, terdapat dalam <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jihd/article/view/110/107>.
- Niru Aunita Sinaga, *Implementasi Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hukum Perjanjian*, terdapat dalam <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jihd/article/view/400>
- Niru Anita, *Peranan Perjanjian Kerja Dalam Mewujudkan Terlaksananya Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hubungan Ketenagakerjaan*, terdapat dalam <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jihd/article/view/132/682>.
- Nurul Fibrianti, *Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Konsumen Melalui Jalur Litigasi*, terdapat dalam <https://jhaper.org/index.php/JHAPER/article/view/6>.
- Nuzul Hidayat, Ahmad Arif, M.Yosep Setiawan, & Wanda Afnison, *Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Pemuda Putus Sekolah Melalui Pelatihan Perawatan Berkala Sepeda Motor*, terdapat dalam <http://invotek.ppj.unp.ac.id/index.php/invotek/article/view/360>
- Rudolf Mamengko, *Product Liability Dan Profesional Liability Di Indonesia*, terdapat dalam [http://repo.unsrat.ac.id/1241/1/PRODUCT\\_LIABILITY\\_DAN\\_PROFESIONAL\\_LIABILITY.pdf](http://repo.unsrat.ac.id/1241/1/PRODUCT_LIABILITY_DAN_PROFESIONAL_LIABILITY.pdf)
- Wagino, *Tinjauan terhadap Gugatan Perbuatan Melawan Hukum* terdapat dalam <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14384/Tinjauan-terhadap-Gugatan-Perbuatan-Melawan-Hukum.html#:~:text=Kerugian%20dalam%20hukum%20perdata%20dapat,mungkin%20diterima%20di%20kemudian%20hari>.

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



FAKULTAS  
HUKUM

Gedung Fakultas Hukum  
Universitas Islam Indonesia  
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584  
T. (0274) 7070222  
E. fh@uii.ac.id  
W. law.uoi.ac.id

## SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

No. : 428/Perpus-S1/20/H/IX/2023

*Bismillaahirrahmaanirrahaim*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **M. Arief Satejo Kinady, A.Md.**  
NIK : **001002450**  
Jabatan : **Kepala Divisi Adm. Akademik Fakultas Hukum UII**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : DIMAS ARYA SAPUTRA  
No Mahasiswa : 19410359  
Fakultas/Prodi : Hukum  
Judul karya ilmiah : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS  
HAK INFORMASI LAYANAN JASA  
PERBAIKAN MOTOR (Studi pada Hen's Motor  
Sport di Kabupaten Bogor).

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **19.%**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 30 September 2023 M  
15 Rabiul Awwal 1445 H

Kepala Divisi Adm. Akademik

M. Arief Satejo Kinady, A.Md

PERLINDUNGAN HUKUM  
KONSUMEN ATAS HAK  
INFORMASI LAYANAN JASA  
PERBAIKAN MOTOR (Studi  
pada Hen's Motor Sport di  
Kabupaten Bogor)

*by* 19410359 DIMAS ARYA SAPUTRA

---

**Submission date:** 30-Sep-2023 01:45PM (UTC+0700)  
**Submission ID:** 2181290795  
**File name:** 19410359-Dimas\_Arya\_Saputra-.docx (505.99K)  
**Word count:** 15508  
**Character count:** 102336

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI  
LAYANAN JASA PERBAIKAN MOTOR  
(Studi pada Hen's Motor Sport di Kabupaten Bogor)**

SKRIPSI



Oleh:

**DIMAS ARYA SAPUTRA**

No. Mahasiswa: 19410359

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**



PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI LAYANAN JASA PERBAIKAN MOTOR (Studi pada Hen's Motor Sport di Kabupaten Bogor)

ORIGINALITY REPORT

<b>19%</b> SIMILARITY INDEX	<b>24%</b> INTERNET SOURCES	<b>16%</b> PUBLICATIONS	<b>21%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>dspace.uii.ac.id</b> Internet Source	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universitas Islam Indonesia</b> Student Paper	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>repo.jayabaya.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Sriwijaya University</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universitas International Batam</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>eprints.undip.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universitas Jember</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repository.uinjkt.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>

[www.jogloabang.com](http://www.jogloabang.com)

9 Internet Source 1%

---

10 [www.scribd.com](http://www.scribd.com) Internet Source 1%

---

Exclude quotes On  
Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%