

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transformasi sistem transportasi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat sejak revolusi industri hingga era digital saat ini. Transportasi menjadi urat nadi perekonomian yang mempengaruhi seluruh aspek kehidupan masyarakat, mulai dari mobilitas individu hingga distribusi barang dan jasa. Perkembangan ini membawa konsekuensi terhadap meningkatnya kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi yang efisien, aman, dan terjangkau, terutama kendaraan bermotor sebagai alat transportasi pribadi.¹

Globalisasi dan pertumbuhan ekonomi yang pesat telah mendorong peningkatan daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor. Fenomena ini tidak hanya terjadi di kota-kota besar, tetapi juga merambah hingga ke daerah-daerah, menciptakan sebuah perubahan fundamental dalam pola transportasi masyarakat Indonesia. Kemudahan sistem kredit kendaraan dan berbagai program promosi dari produsen otomotif semakin memudahkan masyarakat untuk memiliki kendaraan pribadi.²

Di era modern ini, kendaraan bermotor telah menjadi kebutuhan primer masyarakat dalam menunjang mobilitas sehari-hari. Pertumbuhan jumlah

¹ Nina Juwitasari Et Al., “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi,” *Jurnal Usm Law Review* 4, No. 2 (2021): 688–701. hlm 688

² Isna Nurrosyidah and HR Adianto Mardijono, “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jual Beli Mobil Bekas Terkait Keamanan Mobil Yang Tidak Sesuai Standart Karena Tidak Melakukan Uji Emisi,” *Jurnal Cendekia Ilmiah* 3, no. 5 (2024): 2525–40. hlm 2526

kendaraan bermotor di Indonesia terus mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah kendaraan bermotor di Indonesia mencapai lebih dari 157 juta unit pada tahun 2024, dengan sepeda motor mendominasi sekitar 85% dari total kendaraan yang beredar. Seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor, kebutuhan akan jasa perawatan dan perbaikan kendaraan juga mengalami peningkatan yang substansial.³

Pesatnya pertumbuhan industri otomotif nasional telah menciptakan ekosistem bisnis yang kompleks, tidak hanya melibatkan produsen dan distributor kendaraan, tetapi juga melahirkan berbagai industri pendukung, termasuk sektor jasa perawatan dan perbaikan kendaraan. Kebutuhan akan layanan after-sales yang berkualitas menjadi semakin krusial seiring dengan meningkatnya kesadaran konsumen akan pentingnya perawatan berkala untuk menjaga performa dan keamanan kendaraan mereka.⁴

Dalam konteks pelayanan jasa perbaikan dan perawatan kendaraan bermotor, bengkel memegang peranan vital sebagai pelaku usaha yang menyediakan layanan kepada konsumen. Keberadaan bengkel tidak hanya sebatas tempat perbaikan kendaraan, tetapi juga menjadi mitra konsumen dalam memastikan keamanan dan kenyamanan berkendara. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menekankan pentingnya

³ Isna Nurrosyidah dan HR. Adianto Mardijono, *Op.Cit*, Hlm.2527.

⁴ Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan Pe (Makassar: CV. Sah Media, 2017). hlm. 14.

perlindungan terhadap hak-hak konsumen dalam setiap aktivitas pelayanan jasa.⁵

Perkembangan industri otomotif yang pesat telah mendorong munculnya berbagai bengkel, baik bengkel resmi maupun bengkel umum, yang menawarkan berbagai layanan perawatan dan perbaikan kendaraan. Dalam konteks ini, bengkel umum seperti Bengkel Mulyo Motor di Jepara memiliki posisi strategis dalam melayani kebutuhan masyarakat akan perawatan kendaraan bermotor. Sebagai pelaku usaha, bengkel dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional sesuai dengan standar yang berlaku.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur secara jelas mengenai hak-hak konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.⁶ Dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai permasalahan terkait pemenuhan hak-hak konsumen dalam layanan service kendaraan, seperti kurangnya transparansi informasi, kualitas pelayanan yang tidak sesuai standar, hingga permasalahan garansi service.⁷

Contoh kasus yang terjadi pada saat itu terdapat seorang konsumen datang dengan keluhan bahwa motornya sering mogok sendiri. Konsumen tersebut menyerahkan sepenuhnya penanganan kerusakan kepada pihak bengkel, dengan

⁵ Stephanie Lamentira and Rahayu Subekti, "Pemenuhan Hak Konsumen Oleh Pelaku Usaha Untuk Memperoleh Hak Dalam Pembelian Motor Di Pt. Distributor Motor Indonesia," *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)* 8, no. 1 (2022): 1–13, <https://doi.org/10.23887/jkh.v8i1.43869>. hlm 3-5.

⁶ Inosentius Samsul, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Ctk. Perta (Jakarta: Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2001). Hlm. 2.

⁷ Asteria Sutra Sari Sarumaha And Janus Sidabalok, "Pemenuhan Hak Konsumen Atas Kenyamanan, Keamanan Dan Keselamatan Penumpang Jasa Angkutan Kota Medan," *Jurnal Profile Hukum* 1, No. 2 (2023): 1–11. hlm 93.

harapan bahwa motornya akan kembali berfungsi normal. Tanpa adanya penjelasan detail terkait tindakan perbaikan maupun komponen yang diganti, konsumen menerima jasa tersebut secara langsung dan kendaraan langsung diservis saat itu juga.

Namun, dalam proses penyerahan maupun setelah selesainya perbaikan, pihak bengkel tidak memberikan informasi apa pun mengenai adanya garansi atas jasa service maupun suku cadang yang digunakan. Kejadian menjadi lebih kompleks ketika keesokan harinya motor tersebut kembali mengalami kerusakan. Ketika konsumen mendatangi bengkel untuk mengajukan komplain, konsumen tidak memperoleh jaminan pelayanan lanjutan maupun tanggung jawab dari pihak bengkel akibat tidak adanya garansi servis atas layanan yang diberikan. Konsumen merasa dirugikan akibat kurangnya transparansi informasi serta tidak adanya perlindungan atas hak-haknya sebagai pengguna jasa.

Bengkel Mulyo Motor sebagai salah satu pelaku usaha jasa service kendaraan di Jepara memiliki tanggung jawab besar dalam memenuhi hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kualitas layanan yang diberikan, transparansi informasi, serta pemberian garansi service menjadi aspek-aspek penting yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Hal ini menjadi crucial mengingat tingginya tingkat ketergantungan masyarakat terhadap layanan bengkel untuk memastikan kelayakan dan keamanan kendaraan mereka.

Dalam konteks pelayanan bengkel, transparansi informasi menjadi salah satu aspek krusial yang sering kali menjadi permasalahan antara pelaku usaha dan

konsumen. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai kondisi kendaraan, jenis kerusakan, estimasi biaya, serta proses perbaikan yang akan dilakukan. Keterbukaan informasi ini penting untuk membangun kepercayaan konsumen dan mencegah terjadinya perselisihan di kemudian hari.

Selain itu, aspek garansi service juga menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam pemenuhan hak konsumen. Garansi service merupakan bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap kualitas layanan yang diberikan. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai keluhan konsumen terkait pelaksanaan garansi service, mulai dari prosedur klaim yang rumit hingga penolakan klaim garansi tanpa alasan yang jelas. Namun demikian, berdasarkan studi pendahuluan dan data pra-penelitian yang dilakukan terhadap para pengguna jasa Bengkel Mulyo Motor, ditemukan adanya kesenjangan hukum (*legal gap*) yang cukup signifikan antara regulasi perlindungan konsumen di atas kertas (*das sollen*) dengan realitas empiris di lapangan (*das sein*).

Pada fase pra-pengerjaan, aspek transparansi informasi biaya belum terimplementasi secara menyeluruh. Di satu side, mayoritas konsumen memang mendapatkan kejelasan mengenai estimasi kerusakan dan biaya awal. Namun di sisi lain, masih ditemukan praktik di mana konsumen hanya diberikan informasi mengenai estimasi waktu perbaikan, sedangkan rincian biaya total baru diakumulasikan secara sepihak di akhir pengerjaan setelah kendaraan selesai diperbaiki, termasuk adanya penyisipan biaya komponen kecil tanpa persetujuan

awal konsumen.⁸ Ketidakpastian ini berpotensi menempatkan konsumen pada posisi asimetri informasi yang merugikan hak memilih dan hak atas informasi yang benar sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Masalah yang tidak kalah krusial muncul pada fase pasca-pengerjaan, khususnya terkait dengan pemenuhan hak garansi atas kualitas layanan yang buruk. Berdasarkan data lapangan, ditemukan fakta bahwa kebijakan internal Bengkel Mulyo Motor sangat bergantung pada formalitas administratif berupa kepemilikan nota fisik. Ketika beberapa konsumen mengalami kendala teknis serius, seperti komponen CVT berdecit⁹, setelan rem bermasalah¹⁰, hingga mesin yang tetap tidak stabil dalam waktu kurang dari dua puluh empat jam setelah servis¹¹, penanganan yang diberikan oleh pelaku usaha cenderung kaku.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pemenuhan hak-hak konsumen dalam layanan service kendaraan di Bengkel Mulyo Motor Jepara. Penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis sejauh mana pelaku usaha memenuhi hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta mengidentifikasi berbagai permasalahan yang mungkin timbul dalam proses pelayanan service kendaraan.

⁸ Hasil wawancara dengan Bagas, Konsumen Bengkel Mulyo Motor, Jepara, 26 Mei 2026.

⁹ Hasil wawancara dengan Agus, Konsumen Bengkel Mulyo Motor, Jepara, 26 Mei 2026.

¹⁰ Hasil wawancara dengan Rahmat, Konsumen Bengkel Mulyo Motor, Jepara, 26 Mei 2026.

¹¹ Hasil wawancara dengan Bagas, Konsumen Bengkel Mulyo Motor, Jepara, 26 Mei 2026.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka adapun rumusan masalah pada penelitian ini yakni:

1. Bagaimana pemenuhan hak konsumen dalam layanan service kendaraan di Bengkel Mulyo Motor Jepara?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab Bengkel Mulyo Motor Jepara terhadap kualitas layanan dan garansi service jika ada konsumen yang dirugikan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka adapun tujuan dari penelitian ini yakni:

1. Untuk menganalisis pemenuhan hak-hak konsumen dalam layanan service kendaraan di Bengkel Mulyo Motor Jepara.
2. Untuk mengkaji bentuk tanggung jawab Bengkel Mulyo Motor Jepara terhadap kualitas layanan dan garansi service yang diberikan kepada konsumen yang dirugikan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang diuraikan, maka adapun manfaat penelitian yang diharapkan yakni:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen, serta memperkaya literatur mengenai implementasi hak-hak konsumen dalam sektor jasa service kendaraan bermotor.

2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi Pelaku Usaha: Sebagai masukan dan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pemenuhan hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Bagi Konsumen: Memberikan pemahaman mengenai hak-hak konsumen dalam layanan service kendaraan dan mekanisme perlindungan hukum yang tersedia.
- c. Bagi Pemerintah: Sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan kebijakan dan pengawasan terhadap pelaku usaha jasa service kendaraan.

E. Orisinalitas Penelitian dan Tinjauan Pustaka

Penelitian mengenai pemenuhan hak konsumen dalam layanan jasa terus berkembang seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perlindungan konsumen. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999), konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan barang dan/atau jasa. Kajian oleh Cahya menegaskan bahwa pemenuhan hak konsumen dalam sektor jasa sangat dipengaruhi oleh transparansi dan kualitas layanan yang diberikan oleh pelaku usaha.¹² Dalam konteks layanan bengkel kendaraan, transparansi mencakup pemberian informasi yang jelas terkait estimasi biaya, waktu pengerjaan, dan jenis layanan yang diberikan.

Tabel 1. 1 Orisinalitas Penelitian

¹² Ayuni Nilam Cahya and Amoury Adi Sudiro, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen (Studi Kasus Informasi Flash Sale Menyesatkan Bagi Konsumen)," *Unes Law Rview* 6, no. 3 (2024): 7839–49, hlm 7840. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Jenis	Fokus Kajian	Perbedaan
1.	Nur Rifqa Amalia	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penggunaan Jasa Pencucian Mobil	2023	Skripsi	Mengkaji bentuk kerugian yang dialami konsumen dalam menggunakan jasa pencucian mobil dan tanggung jawab pelaku usaha pencucian mobil apabila terjadi kerugian	Penelitian terdahulu berfokus pada Jasa pencucian mobil, sedangkan penelitian ini berfokus pada pemenuhan hak konsumen dalam layanan service kendaraan bermotor. Penelitian terdahulu juga lebih menekankan pada bentuk kerugian dan tanggung jawab pelaku usaha, sementara penelitian ini lebih komprehensif pada aspek pemenuhan hak konsumen.
2.	Dimas Arya Saputra	Perlindungan Hukum Konsumen	2023	Skripsi	Mengkaji pemenuhan hak informasi bagi	Penelitian terdahulu berfokus

		Atas Hak Informasi Layanan Jasa Perbaikan Motor (Studi pada Hen's Motor Sport di Kabupaten Bogor)			konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap pelanggaran hak informasi	husus pada aspek hak informasi dalam layanan jasa perbaikan motor, sedangkan penelitian ini mengkaji keseluruhan aspek pemenuhan hak konsumen dalam layanan service kendaraan bermotor. Perbedaan lainnya terletak pada lokasi penelitian yang berbeda.
3.	Anti Setyowati	Perlindungan Hukum Konsumen Atas Cacat Tersembunyi Terkait Rangka Patah Sepeda Motor	2024	Skripsi	Mengkaji bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli sepeda motor dengan cacat tersembunyi pada bagian rangka, yang dapat membahayakan	Skripsi ini membahas seluruh aspek pemenuhan hak konsumen di bengkel, sedangkan skripsi terdahulu hanya fokus pada bentuk satu pelanggaran

					konsumen	hak kosnumen (cacat tersembunyi) dan bukan pada jasa service secara umum
4.	Salman Alfarisi	Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Layanan Service Kendaraan Oleh Pelaku Usaha Bengkel Sepeda Motordi Pemalang	2023	Skripsi	Mengkaji pemenuhan hak konsumen dalam layanan service dan akibat hukum jika terdapat pelanggaran pemenuhan hak konsumen	Meskipun memiliki kesamaan fokus pada pemenuhan hak konsumen dalam layanan service kendaraan, penelitian ini berbeda dalam hal lokasi penelitian yang berfokus pada Bengkel Mulyo Motor Jepara, sedangkan penelitian terdahulu berlokasi di Pemalang. Penelitian ini juga akan menganalisis aspek-aspek yang lebih spesifik terkait

						dengan praktik di Bengkel Mulyo Motor.
5.	Muhammad Rizal Ferdian	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Servis Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Bengkel Motor di Kecamatan Pontianak Kota)	2014	Skripsi	Mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen service kendaraan di Pontianak Kota	Penelitian terdahulu fokusnya menyoroti perlindungan hukum dan hambatan di lapangan, dengan fokus pada faktor-faktor penyebab hak konsumen tidak terpenuhi (misalnya keterampilan mekanik, orientasi keuntungan) sedangkan skripsi ini menekankan pada implementasi pemenuhan hak konsumen sesuai UU No.8 Tahun 1999 dan tanggung jawab bengkel jika terjadi kerugian, termasuk pembahasan

						aspek garansi service.
6.	Ryan Hidayat	Pelaksanaan Klaim Garansi Sepeda Motor Merek Yamaha Oleh PT. Alfa Scorpil Cabang Air Tiris Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	2015	Skripsi	Mengkaji prosedur klaim garansi dan hambatan yang dihadapi konsumen dalam proses klaim	Penelitian terdahulu berfokus secara khusus pada proses klaim garansi sepeda motor merek Yamaha, objek penelitiannya terbatas pada satu merek dan dikerjakan di bengkel/dealer resmi yang berada di bawah naungan produsen.

F. Kerangka Konseptual

1. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha merupakan bagian integral dari sistem perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999). Undang-undang ini memberikan hak-hak yang jelas kepada konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan barang dan/atau jasa. Hak ini merupakan dasar bagi setiap konsumen untuk mendapatkan layanan yang memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Menurut Kotler dan Keller, perlindungan terhadap konsumen merupakan inti dari manajemen hubungan pelanggan (*customer relationship management*), di

mana pelaku usaha harus menempatkan kebutuhan dan keamanan konsumen sebagai prioritas utama.¹³

Selain itu, konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang barang atau jasa yang ditawarkan. Hal ini sesuai dengan teori informasi oleh Akerlof, yang menyatakan bahwa asimetri informasi dapat merugikan konsumen karena kurangnya akses terhadap informasi yang dibutuhkan untuk membuat keputusan yang rasional.¹⁴ Perlakuan adil dan tidak diskriminatif juga menjadi hak mendasar yang diatur dalam undang-undang ini. Hal ini menekankan pentingnya keadilan dalam transaksi bisnis, seperti yang dijelaskan oleh Rawls (1971) dalam teorinya tentang keadilan sebagai kejujuran (*justice as fairness*).¹⁵

Sebagai pihak yang bertransaksi dengan konsumen, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas dan menjamin mutu barang dan/atau jasa sesuai dengan standar yang telah disepakati. Menurut Philip Kotler, kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha dapat terbangun melalui tanggung jawab yang konsisten dalam memberikan produk atau jasa berkualitas. Di sisi lain, pelaku usaha juga wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang diberikan

¹³ Diva Satria Bhaskara And Moch. Nadjib Imanullah, "Perlindungan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Modifikasi Bengkel Kustom Di Rich Richie Ride Garage," *Jurnal Privat Law* 8, No. 2 (2020): 267, hlm 268. <https://doi.org/10.20961/Privat.V8i2.48419>.

¹⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Ctk. Ketiga (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014). hlm. 8.

¹⁵ Satria Bhaskara And Nadjib Imanullah, "Perlindungan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Modifikasi Bengkel Kustom Di Rich Richie Ride Garage." hlm 270.

tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁶

2. Konsep Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan menjadi elemen penting dalam memenuhi hak konsumen, terutama dalam konteks layanan jasa seperti yang diberikan oleh Bengkel Mulyo Motor Jepara. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Model Servqual yang mereka kembangkan mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan¹⁷:

- 1) *Tangibles*: Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personel yang digunakan dalam layanan. Dalam konteks Bengkel Mulyo Motor, ini mencakup kebersihan dan kelengkapan peralatan bengkel serta kerapihan tampilan karyawan.
- 2) *Reliability*: Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Keandalan ini melibatkan ketepatan waktu pengerjaan dan hasil yang sesuai dengan harapan konsumen.
- 3) *Responsiveness*: Kesigapan dan kesediaan pelaku usaha untuk membantu konsumen serta memberikan layanan yang cepat dan tanggap.

¹⁶ Advendi Simangunsong dan Elsi Kartika Sari, *Hukum Dalam Ekonomi*, ed. Ctk. Kedua (Jakarta: PT. Grasindo, 2008). hlm. 159.

¹⁷ Rufa Yelia, Tri Widya Kurniasari, and Arif Rahman, "Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Otomotif Terhadap Kerusakan Rangka Sepeda Motor Yang Menimbulkan Kerugian Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh* 7, no. 3 (2024), hlm 3-5. <https://doi.org/10.29103/jimfh.v7i3.16898>.

4) *Assurance*: Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam memberikan rasa percaya kepada konsumen. Keahlian teknis karyawan Bengkel Mulyo Motor menjadi faktor penting dalam dimensi ini.

5) *Empathy*: Kepedulian dan perhatian personal terhadap kebutuhan konsumen. Hal ini meliputi komunikasi yang ramah dan kemampuan memahami kebutuhan spesifik setiap konsumen.

Menurut Grönroos, kualitas layanan adalah tentang bagaimana konsumen menilai pengalaman mereka terhadap layanan yang diberikan, termasuk aspek fungsional dan teknis. Sehingga kualitas layanan tidak hanya mencakup hasil akhir tetapi juga proses pemberian layanan itu sendiri.

3. Tanggung Jawab Garansi dalam Konteks Jasa

Garansi merupakan salah satu bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh pelaku usaha untuk menjamin kualitas barang atau jasa yang ditawarkan. Dalam konteks layanan jasa, seperti perbaikan kendaraan di Bengkel Mulyo Motor, garansi menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kepercayaan konsumen.¹⁸ Menurut Garvin, garansi yang efektif harus mencakup kejelasan tanggung jawab, durasi, serta mekanisme yang sederhana untuk mengajukan klaim.

Pelaku usaha yang memberikan garansi menunjukkan komitmen

¹⁸ Gelaldi Fransisco Meang and Stefanus Don Rade, "Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Sebagai Jasa Pengangkutan Di Kota Kupang," *Depositi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum* 1, no. 3 (2023): 39–59, hlm 42. <https://doi.org/10.59581/deposisi.v1i3.657>.

mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan pandangan Zeithaml, yang menekankan bahwa jaminan atau garansi dapat meningkatkan persepsi konsumen terhadap kredibilitas dan keandalan suatu layanan.¹⁹ Dalam konteks Bengkel Mulyo Motor, garansi yang diberikan harus mencakup ruang lingkup yang jelas, seperti jenis kerusakan yang dicakup, durasi garansi, dan prosedur pengajuan klaim yang mudah dipahami oleh konsumen.

Menurut teori kepercayaan oleh Mayer et al., pemberian garansi mencerminkan integritas dan kompetensi pelaku usaha. Konsumen cenderung memiliki keyakinan yang lebih tinggi terhadap pelaku usaha yang memberikan garansi, karena hal tersebut menunjukkan tanggung jawab mereka terhadap hasil layanan yang diberikan.²⁰

4. Transparansi dalam Hubungan Pelaku Usaha dan Konsumen

Transparansi adalah elemen kunci dalam menciptakan hubungan yang saling percaya antara konsumen dan pelaku usaha. Menurut teori komunikasi bisnis oleh Shannon dan Weaver (1949), transparansi dapat dicapai melalui penyampaian informasi yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami oleh konsumen. Dalam konteks layanan perbaikan kendaraan, transparansi mencakup estimasi biaya yang rinci, waktu pengerjaan yang akurat, serta dokumentasi layanan yang mencakup rincian perbaikan, penggunaan suku

¹⁹ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Ctk. Keempat (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010). hlm. 503.

²⁰ Budi Agus Riswandi, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama (Yogyakarta: FH UII Press, 2022). hlm. 85.

cadang, dan informasi terkait garansi.²¹

Selain itu, kejujuran dalam komunikasi menjadi faktor penting untuk mencegah konflik yang mungkin timbul akibat kesalahpahaman. Menurut Fukuyama (1995), kepercayaan adalah dasar dari hubungan yang baik, dan transparansi berkontribusi langsung pada pembentukan kepercayaan tersebut. Pelaku usaha seperti Bengkel Mulyo Motor harus memastikan bahwa setiap informasi yang diberikan kepada konsumen mencerminkan situasi yang sebenarnya, termasuk kemungkinan biaya tambahan atau keterlambatan dalam proses perbaikan.

Transparansi juga mencakup kemampuan pelaku usaha untuk menjelaskan prosedur dan hasil layanan secara terbuka. Hal ini sesuai dengan pandangan Goffman (1959) dalam teorinya tentang interaksi sosial, di mana keterbukaan dalam komunikasi menciptakan kesan positif yang meningkatkan kepuasan konsumen.²² Dengan kata lain, transparansi dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen tidak hanya mencegah konflik tetapi juga memperkuat loyalitas konsumen terhadap layanan yang diberikan.

G. Metode Penelitian

Penelitian merupakan rangkaian tahapan yang berfungsi untuk mendapatkan fakta dari sesuatu yang diteliti. Tahapan ini diawali dengan dibentuknya rumusan masalah penelitian sehingga dapat dianalisis untuk membentuk kesimpulan. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode sebagai berikut :

²¹ Raden Ajeng Astari Sekarwati And Susilowati Suparto, "Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual Di Indonesia Dan Eropa," *Jurnal Bina Mulia Hukum* 5, No. 2 (2020): 275–90, <https://doi.org/10.23920/jbmh.v5i2.152>. hlm 278.

²² Astari Sekarwati And Susilowati Suparto, *Op.Cit*, hlm 281.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum yang mengkaji implementasi ketentuan hukum normatif (undang-undang) dalam aksinya pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.²³ Penelitian ini akan mengkaji implementasi Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam praktik pelayanan service kendaraan di Bengkel Mulyo Motor Jepara.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kasus (*case approach*). Menurut Peter Mahmud Marzuki, pendekatan kasus dilakukan dengan menelaah kasus-kasus hukum konkret yang terjadi dalam masyarakat guna memahami penerapan kaidah hukum dalam situasi nyata.²⁴ Dalam konteks ini, kasus yang dijadikan fokus bukan merupakan putusan pengadilan, melainkan peristiwa hukum aktual yang menimbulkan persoalan hukum dan relevan untuk dianalisis secara empiris. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengkaji bagaimana norma hukum diimplementasikan dalam praktik melalui studi atas peristiwa hukum yang terjadi, sekaligus menilai efektivitas, kendala, dan dinamika hukum dalam konteks sosial tertentu.

3. Objek Penelitian

Objek penelitian ini difokuskan kepada segala regulasi yang terkait pada layanan pemenuhan hak-hak konsumen dalam layanan service kendaraan di

²³ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, First edit (NTB: Mataram University Press, 2020). hlm 67.

²⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revi (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2021). hlm 98.

Bengkel Mulyo Motor Jepara. Aspek yang dikaji mencakup kualitas layanan service yang diberikan kepada konsumen, transparansi informasi yang disampaikan oleh pihak bengkel, pemberian garansi atas jasa service yang dilakukan, serta tanggung jawab pelaku usaha dalam menjamin kepuasan dan perlindungan hak-hak konsumen.

4. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini dipilih untuk memperoleh informasi yang komprehensif dan mendalam terkait implementasi perlindungan hak-hak konsumen dalam layanan service kendaraan di Bengkel Mulyo Motor Jepara. Dengan melibatkan berbagai pihak yang memiliki keterkaitan langsung maupun tidak langsung dengan proses layanan service di Bengkel Mulyo Motor Jepara. Mereka meliputi 1 (satu) pemilik bengkel, 2 (dua) karyawan maupun mekanik, 6 (enam) konsumen pengguna jasa service, serta pihak-pihak terkait yang dapat memberikan informasi mengenai implementasi perlindungan konsumen.

5. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi terkait dengan objek penelitian, baik yang berasal langsung dari lapangan (data primer) maupun dari literatur atau dokumen lain (data sekunder).²⁵

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah fakta-fakta yang terjadi pada masyarakat yang berkaitan dengan layanan service kendaraan di Bengkel Mulyo Motor

²⁵ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014). hlm. 157.

Jepara dan data dapat diperoleh melalui wawancara, informan dalam penelitian ini adalah pemilik bengkel, karyawan bengkel dan konsumen jasa bengkel yang terlibat dalam layanan *service* kendaraan bermotor oleh bengkel Mulyo Motor Jepara

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui berbagai dokumen yang dalam penelitian hukum disebut dengan bahan hukum mencakup literatur yang relevan seperti buku-buku tentang hukum perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, karya ilmiah, jurnal, studi kepustakaan serta hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik layanan jasa oleh pelaku usaha, khususnya dalam konteks bengkel kendaraan.

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan studi kepustakaan. Wawancara dilakukan secara langsung kepada subjek penelitian dengan cara tanya jawab langsung untuk memperoleh data primer yang bersifat faktual dan mendalam dengan menggunakan Teknik *purposive sampling*, yaitu memilih pihak-pihak yang memiliki pengetahuan langsung dan relevan dengan objek penelitian. Konsumen dipilih berdasarkan kriteria: pernah menggunakan jasa *service* minimal satu kali dalam enam bulan terakhir. Sementara itu, studi kepustakaan digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber tertulis, seperti buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan dokumen relevan lainnya yang mendukung analisis

penelitian.

7. Analisis Data

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis secara kualitatif, yaitu dengan mengolah dan menafsirkan data yang diperoleh dari wawancara dan studi kepustakaan, kemudian dikaitkan dengan teori, asas hukum, pasal-pasal peraturan perundang-undangan, jurnal, serta karya ilmiah yang relevan dengan permasalahan penelitian.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai isi dan pembahasan penelitian agar memudahkan pembaca dalam memahami materi yang disajikan. Adapun sistematika penulisan skripsi ini terdiri atas empat bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian dan tinjauan pustaka, kerangka konseptual, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PEMENUHAN HAK KONSUMEN DALAM LAYANAN SERVICE KENDARAAN BERMOTOR

Berisi uraian teoritis dan konseptual yang menjadi landasan dalam penelitian. Bab ini membahas hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, konsep kualitas layanan, konsep transparansi informasi dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, serta pemenuhan hak konsumen yang dilakukan pelaku usaha menurut hukum islam.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan inti dari penelitian yang memuat hasil penelitian lapangan dan analisis terhadap permasalahan yang diteliti. Pada bab ini dibahas implementasi pemenuhan hak konsumen dalam layanan service kendaraan di Bengkel Mulyo Motor Jepara

serta bentuk tanggung jawab Bengkel Mulyo Motor Jepara terhadap kualitas layanan dan garansi service apabila konsumen mengalami kerugian.

BAB IV PENUTUP

Berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, serta saran-saran yang diberikan sebagai rekomendasi bagi pelaku usaha, konsumen, maupun pihak terkait dalam upaya meningkatkan perlindungan hak-hak konsumen dalam layanan service kendaraan bermotor.