

**PEMENUHAN HAK KONSUMEN DALAM LAYANAN *SERVICE*  
KENDARAAN OLEH PELAKU USAHA BENGKEL  
SEPEDA MOTOR DI PEMALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)



Oleh :

**SALMAN ALFARISI**  
**NIM. 1219002**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2023**

**PEMENUHAN HAK KONSUMEN DALAM LAYANAN  
SERVICE KENDARAAN OLEH PELAKU USAHA BENGKEL  
SEPEDA MOTOR DI PEMALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)



Oleh :

**SALMAN ALFARISI**  
**NIM. 1219002**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Salman Alfarisi

NIM : 1219002

Judul Skripsi : Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Layanan *Service* Kendaraan  
Oleh Pelaku Usaha Bengkel Sepeda Motor Di Pemalang

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti plagiat, penulis bersedia mendapat sanksi akademik yaitu dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 30 Oktober 2023

Yang menyatakan,



**Salman Alfarisi**

NIM. 1219002

## NOTA PEMBIMBING

**Tarmidzi, M.S.I.**

Desa Larikan RT.06/RW.02

Kec. Doro Pekalongan

---

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdra. Salman Alfarisi

Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

c.q Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

di -

### **Pekalongan**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Salman Alfarisi

NIM : 1219002

Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul : **PEMENUHAN HAK KONSUMEN DALAM LAYANAN SERVICE**

**KENDARAAN OLEH PELAKU USAHA BENGKEL SEPEDA**

**MOTOR DI PEMALANG**

Dengan permohonan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 30 Oktober 2023

Pembimbing

  
**Tarmidzi, M.S.I**

NIP.19780222201608 DI 094



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat Kampus 2 : Jl. Pahlawan Km 5 Rowolaku Kajeun Kab. Pekalongan Telp. 082329346517  
Website : fasya.uingusdur.ac.id | Email : fasya@iainpekalongan.ac.id

**PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan,  
mengesahkan Skripsi atas nama :

Nama : Salman Alfarisi  
NIM : 1219002  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : **PEMENUHAN HAK KONSUMEN DALAM LAYANAN SERVICE  
KENDARAAN OLEH PELAKU USAHA BENGKEL SEPEDA  
MOTOR DI PEMALANG**

telah diujikan pada hari Jum'at tanggal 13 Oktober 2023 dan dinyatakan **LULUS**, serta telah  
sesuaikan dengan masukan dan saran dari penguji.

Pengesahan ini digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Pembimbing,

**Tarmidzi, M.S.I.**

NIP. 19780222201608D1094

**Dewan penguji**

Penguji I

**Dr. Karimatul Khasanah, S.H.I., M.S.I.**  
NIP. 198712242018012002

Penguji II

**Noorma Fitriana M.Zain, M.pd.**  
NIP. 1987051120200102118

**Pekalongan, 30 Oktober 2023**

**Disahkan Oleh  
Dekan**



**Dr. H. Ahmad Jalaludin, M.A.**  
NIP. 197306222000031001

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor : 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1998.

### I. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan                 |
|------------|------|-------------|----------------------------|
| ا          | Alif |             |                            |
| ب          | ba'  | B           | Be                         |
| ت          | ta'  | T           | Te                         |
| ث          | sa'  | Š           | s (dengan titik diatas)    |
| ج          | Jim  | J           | Je                         |
| ح          | ha'  | ḥ           | ha (dengan titik dibawah)  |
| خ          | Kha  | Kh          | ka dan ha                  |
| د          | Dal  | D           | De                         |
| ذ          | Zal  | ẓ           | zet (dengan titik diatas)  |
| ر          | ra'  | R           | Er                         |
| ز          | Z    | Z           | Zet                        |
| س          | S    | S           | Es                         |
| ش          | Sy   | Sy          | es dan ye                  |
| ص          | Sad  | ṣ           | es (dengan titik dibawah)  |
| ض          | Dad  | ḍ           | de (dengan titik dibawah)  |
| ط          | T    | ṭ           | te (dengan titik dibawah)  |
| ظ          | Za   | ẓ           | zet (dengan titik dibawah) |
| ع          | 'ain | ‘           | koma terbalik (didas)      |
| غ          | Gain | G           | Ge                         |
| ف          | Fa   | F           | Ef                         |
| ق          | Qaf  | Q           | Qi                         |
| ك          | Kaf  | K           | Ka                         |
| ل          | Lam  | L           | El                         |

|   |        |    |          |
|---|--------|----|----------|
| م | M      | M  | Em       |
| ن | Nun    | N  | En       |
| و | Waw    | W  | We       |
| ه | ha'    | Ha | Ha       |
| ء | Hamzah | ~  | Apostrof |
| ي | Ya     | Y  | Ye       |

## II. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap yang disebabkan oleh *syaddah* ditulis rangkap.

Contoh: نزل = *nazzala*

بيهنّ = *bihinna*

## III. Vokal Pendek

*Fathah* (o`\_) ditulis a, *kasrah* (o\_) ditulis I, dan *dammah* (o \_) ditulis u.

## IV. Vokal Panjang

Bunyi a panjang ditulis a, bunyi I panjang ditulis i, bunyi u panjang ditulis u, masing-masing dengan tanda penghubung (~) di atasnya.

Contoh :

1. Fathah + alif ditulis a, seperti فلا ditulis *fala*.
2. Kasrah + ya' mati ditulis I seperti تفصيل: ditulis *tafsil*.
3. Dammah + wawu mati ditulis u, seperti أصول, ditulis *usul*.

## V. Vokal Rangkap

1. Fathah + ya' mati ditulis ai الزهيلي ditulis *az-Zuhaili*
2. Fathah + wawu ditulis au الدولة ditulis *ad-Daulah*

## VI. Ta' Marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis ha. Kata ini tidak diperlakukan terhadap arab yang sudah diserap kedalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali bila dikendaki kata aslinya.
2. Bila disambung dengan kata lain (frase), ditulis h, contoh: بداية الهداية ditulis *bidayah al-hidayah*.

## VII. Hamzah

1. Bila terletak diawal kata, maka ditulis berdasarkan bunyi vocal yang mengiringinya, seperti أن ditulis *anna*.
2. Bila terletak diakhir kata, maka ditulis dengan lambing apostrof,(,) seperti شيء ditulis *syai,un*.
3. Bila terletak ditengah kata setelah vocal hidup, maka ditulis sesuai dengan bunyi vokalnya, seperti ربائب ditulis *raba'ib*.
4. Bila terletak ditengah kata dan dimatikan, maka ditulis dengan lambang apostrof (,) seperti تاخذون ditulis *ta'khuzuna*.

## VIII. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila ditulis huruf qamariyah ditulis al, seperti البقرة ditulis *al-Baqarah*.
2. Bila diikuti huruf syamsiyah, huruf 'I' diganti dengan huruf syamsiyah yang bersangkutan, seperti النساء ditulis *an-Nisa'*.

## IX. Penulisan Kata-kata Sandang dalam Rangkaian Kalimat

Dapat ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dan menurut penulisannya, seperti ذوي الفرود : *zawi al-furud* atau أهل السنة ditulis *ahlu as-sunnah*



## MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا قَلْبًا فَإِذَا فَرَّغْتَ فَانصَبْ لِأَلِي رَبِّكَ فَارْغَبْ ؕ

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan., Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(QS. Al-Insyirah ayat 6-8)



## PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yang paling tersayang dan tercinta Bapak Hasanudin dan Ibu Siti Kulsum serta Kakak saya Ibnu Hanif, yang selalu memberikan kasih sayang, bimbingan, dan do'anya hingga sekarang.
2. Nenek yang paling saya sayangi dan cintai Ibu Aminah yang senantiasa memberikan kasih sayang serta cinta yang hangat dan lembut untuk cucunya.
3. Sahabat-sahabat saya Muhammad Miftakhudin, Syarofudin Husein, Reza Ni'matul Ashar, dan Rizki Himawan Trileksono yang telah memberi semangat, terimakasih untuk canda, tawa dan perjuangan yang telah kebersamai dari semester satu sampai sekarang.
4. Teman-teman seperjuangan khususnya kelas HES A angkatan 2019, yang selalu semangat, pantang menyerah dan terimakasih untuk kebersamaannya.
5. Dosen pembimbing Skripsi Bapak Tarmidzi., M.S.I. yang telah membimbing dan memberikan arahan selama penulis menyelesaikan Skripsi ini.
6. Dosen pembimbing akademik Bapak Dr. H. Akhmad Jalaludin, M.A. yang selalu memberikan nasihat dan motivasi selama menjalani perkuliahan.

## ABSTRAK

### **SALMAN ALFARISI. Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Layanan *Service* Kendaraan Oleh Pelaku Usaha Bengkel Sepeda Motor di Pematang Siantan.**

Banyak konsumen yang masih belum sadar atau kurang peduli dengan peraturan hukum berkaitan dengan hak-hak konsumen. Sebagian besar konsumen tidak menyadari dan tidak mengabaikan masalah yang terkait dengan hak-hak mereka yang terabaikan. Salah satu kegiatan pelayanan adalah bengkel sepeda motor. Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pemenuhan hak konsumen dalam layanan *service*; 2) Untuk mengetahui akibat hukum jika terdapat ada pelanggaran pemenuhan hak konsumen dalam layanan *service*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Proses analisa data dilakukan mulai dari pengumpulan data, editing (pemilahan), dan pengecekan keabsahan data menggunakan metode triangulasi data.

Hasil penelitian menunjukkan 1) Pemenuhan hak konsumen dalam layanan *service* bengkel sepeda motor di Pematang Siantan dapat berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dari proses pelaksanaan/mekanisme transaksi *service* di bengkel berdasarkan atas kesepakatan bersama serta pemberian informasi yang jelas mengenai *spart part* yang dijual di bengkel sebagian konsumen merasa puas dengan penjelasan *spart part* yang dijual dibengkel; 2) Akibat hukum karena ada pelanggaran pemenuhan hak konsumen dalam layanan *service* sepeda motor di Pematang Siantan dengan memberikan ganti rugi terhadap pelanggan dengan memperbaiki kembali tanpa dipungut biaya atau dengan mengembalikan uang yang telah diterima dari pelanggan.

Kata Kunci : Pemenuhan Hak Konsumen, Layanan *Service* Kendaraan.

## ABSTRACT

### **SALMAN ALFARISI. Fulfillment of Muslim Consumer Rights in Vehicle Service by Motorcycle Repair Shop Business Actors in Pematang.**

Many consumers are still unaware or do not care about legal regulations relating to consumer rights. Most consumers are unaware of and do not ignore the problems related to their neglected rights. One of the service activities is a motorbike repair shop. The objectives of this research are 1) To find out the fulfillment of Muslim consumers' rights in service; 2) To find out the legal consequences if there is a violation of the fulfillment of Muslim consumer rights in service.

This study uses a qualitative approach with descriptive analysis method. Data collection techniques were carried out by interview, observation and documentation. The data analysis process was carried out starting from data collection, editing (sorting), and checking the validity of the data using the data triangulation method.

The results of the research show 1) Fulfillment of the rights of Muslim consumers in motorbike repair services in Pematang can run well. This is proven by the implementation process/mechanism of service transactions in workshops based on mutual agreement and the provision of clear information regarding spare parts sold in workshops. Some consumers are satisfied with the explanation of spare parts sold in workshops; 2) Legal consequences because there is a violation of fulfilling consumer rights in motorbike service services in Pematang by providing compensation to customers by repairing them without charge or by returning the money received from the customer.

Keyword : Fulfillment of Consumer Rights, Vehicle Service.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

*Alhamdulillahirobilalamin*, puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang senantiasa kita nantikan syafaatnya di dunia dan akhirat nanti.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum Program Studi Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak mulai dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, maka akan sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

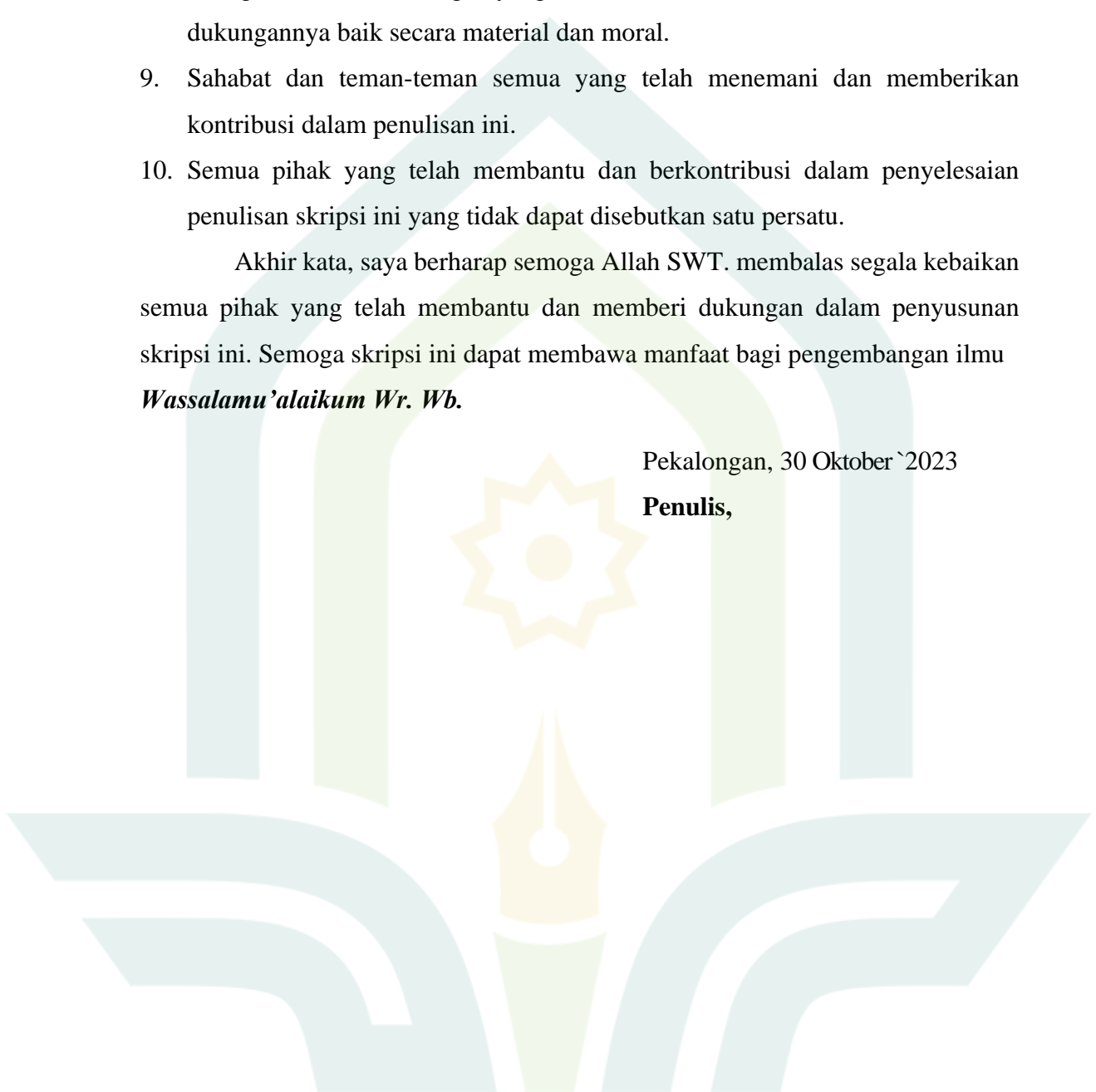
1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang menjadi panutan penulis.
2. Bapak Dr. H. Akhmad Jalaludin, M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Tarmidzi, M.S.I. selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah sekaligus dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Para narasumber yaitu pemilik dan karyawan bengkel Nanda Motor, bengkel Motor Venus Motor, bengkel Garuda Motor serta konsumen di bengkel yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data-data yang diperlukan untuk penelitian.
5. Bapak Dr. H. Akhmad Jalaludin, M.A. selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan nasihat dan motivasi selama menjalani perkuliahan.
6. Bapak Ibu dosen Fakultas Syariah yang telah memberikan wawasan dan ilmu pengetahuannya.

7. Bapak dan Ibu staf akademik Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan pelayanan akademik selama ini.
8. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan do'a, nasihat, serta dukungannya baik secara material dan moral.
9. Sahabat dan teman-teman semua yang telah menemani dan memberikan kontribusi dalam penulisan ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyelesaian penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, saya berharap semoga Allah SWT. membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu  
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 30 Oktober `2023

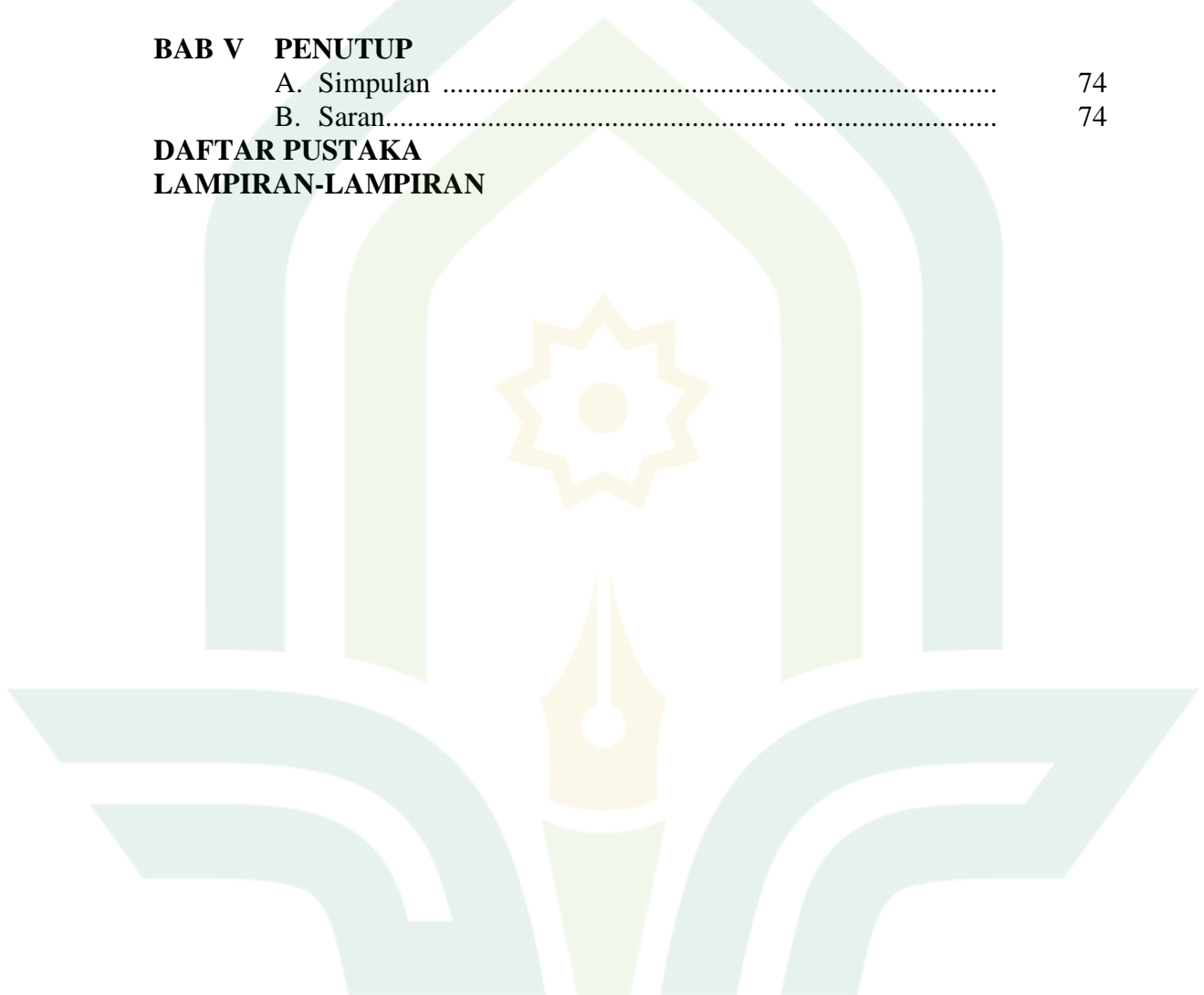
**Penulis,**



## DAFTAR ISI

|   | Halaman     |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN</b> .....  | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA</b> .....  | <b>ii</b>   |
| <b>NOTA PEMBIMBING</b> .....  | <b>iii</b>  |
| <b>PENGESAHAN</b> .....   | <b>iv</b>   |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....  | <b>v</b>    |
| <b>MOTTO</b> .....  | <b>viii</b> |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....  | <b>ix</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | <b>x</b>    |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | <b>xi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....  | <b>xvi</b>  |
| <br>  |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>  |             |
| A. Latar Belakang Masalah.....  | 1           |
| B. Rumusan Masalah.....   | 4           |
| C. Tujuan Penelitian.....   | 4           |
| D. Kegunaan Penelitian .....  | 5           |
| E. Kerangka Teoritik .....  | 5           |
| F. Penelitian yang Relevan .....  | 7           |
| G. Metode Penelitian .....  | 14          |
| H. Sistematika Penulisan Skripsi.....   | 20          |
| <br>  |             |
| <b>BAB II TEORI DAN KONSEP PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN</b>  |             |
| A. Hak Konsumen .....   | 22          |
| B. Perlindungan Konsumen .....  | 26          |
| <br>  |             |
| <b>BAB III PRAKTIK LAYANAN SERVICE KENDARAAN OLEH PELAKU USAHA BENGKEL SEPEDA MOTOR DI PEMALANG</b> |             |
| A. Profil Bengkel Sepeda Motor Pemalang .....   | 38          |
| B. Layanan <i>Service</i> Kendaraan dan Bengkel Motor .....   | 46          |

|   |    |
|---|----|
| <b>BAB IV ANALISIS PEMENUHAN HAK KONSUMEN DALAM LAYANAN <i>SERVICE</i> KENDARAAN OLEH PELAKU USAHA BENGKEL SEPEDA MOTOR DI PEMALANG</b> |    |
| A. Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Layanan <i>Service</i> Sepeda Motor .....   | 56 |
| B. Akibat Hukum Jika Terdapat Pelanggaran Dalam Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Layanan <i>Service</i> Sepeda Motor .....                  | 62 |
| <b>BAB V PENUTUP</b>  |    |
| A. Simpulan .....   | 74 |
| B. Saran.....   | 74 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>   |    |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>  |    |





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Transkrip Wawancara
- Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri transportasi berkembang sangat pesat, kendaraan barang dan sepeda motor meningkat dari tahun ke tahun. Peningkatan jumlah sepeda motor setiap tahunnya merupakan yang tertinggi.<sup>1</sup> Pentingnya kepuasan konsumen berkaitan dengan persaingan yang makin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan. Keuntungan, memang tidak selalu ditentukan oleh faktor kepuasan pelanggan, tetapi juga oleh kepercayaan dan kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk dan perusahaannya. Beberapa faktor itu jelas saling mempengaruhi karena di tengah ketatnya persaingan, kesetiaan pelanggan menjadi hal yang sangat sulit dipertahankan.

Banyak konsumen yang masih belum sadar atau kurang peduli dengan peraturan hukum berkaitan dengan hak-hak konsumen. Sebagian besar konsumen tidak menyadari dan tidak mengabaikan masalah yang terkait dengan hak-hak mereka yang terabaikan. Salah satu kegiatan pelayanan adalah bengkel sepeda motor. Bengkel pada umumnya adalah tempat dimana barang-barang yang rusak diperbaiki dengan baik atau dikembalikan seperti semula, dan terdapat tenaga ahli di bidangnya. Adanya kesalahan yang dilakukan selama perbaikan, kelalaian atau

---

<sup>1</sup>Aziah, A., & Rubiah, P. Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT. Gojek Indonesia), Cakrawala : Vol. 18 No. 2 September 2018, hlm. 1

kelalaian pihak bengkel. Hal ini merupakan kerugian yang diderita konsumen ketika ternyata barangnya tidak semakin bagus, tetapi sebaliknya barangnya menjadi rusak. Akibat kejadian ini, pelanggan masih ragu untuk mengajukan ganti rugi yang mereka deteksi. Masalah ini, nilai kerugian adalah kehilangan waktu, kehilangan harta benda, dan kehilangan barang karena kerusakan kendaraan.

Segala gangguan yang dialami oleh konsumen akibat kecelakaan di atas akan menjadi tanggung jawab bengkel. Bengkel bermaksud mengganti segala kerugian yang diderita disebabkan oleh kelalaian pihak bengkel dan mengikuti prosedur di bengkel tersebut. Proses sistem berjalan di bengkel sepeda motor dan mengelola data penjualan suku cadang tergantung pada layanan yang dilakukan, dalam proses pemeliharaan kendaraan pelanggan dan mengelola data pabrik seperti layanan dan data penjualan.

Dalam praktiknya bengkel sering menemukan pembiaran di tempat kerja. Salah satu kendalanya adalah tidak menerima kerugian yang diderita konsumen dengan dalih tidak melakukan kesalahan saat memperbaiki sepeda motor. Kronologi pemilik sepeda motor yang membawa sepeda motornya ke bengkel. Setelah menunggu, akhirnya sepeda tersebut diperbaiki, namun setelah kembali ke rumah, perbaikan di bengkel kembali merusak sepeda tersebut. Pemilik sepeda motor kembali terluka untuk menuntut ganti rugi yang dilakukan. Mereka tidak percaya adanya kesalahan dalam perbaikan tersebut. .

Kejadian di atas menunjukkan bahwa pihak bengkel menimbulkan kerugian bagi konsumen tanpa ada ganti rugi dari pihak bengkel. Artinya, bengkel tersebut melanggar hak konsumen. Memuaskan pelanggan sangat penting bagi perusahaan jasa, terutama jika menyangkut paradigma pemasaran, sehingga kontak layanan relatif dan keahlian tingkat tinggi.

Bengkel merupakan salah satu badan usaha yang menjanjikan yang menjual jasa atau jasa dimana kebutuhan pelanggan semakin berkembang. Oleh karena itu, layanan yang berkualitas, mekanik yang andal, dan keramah tamahan untuk pelanggan yang masuk adalah yang dibutuhkan pelanggan. Ini adalah tugas tempat kerja untuk menawarkan layanan terbaik kepada setiap pelanggan. Mungkin setiap pelanggan menginginkan yang terbaik dalam setiap layanan yang mereka beli karena mereka memiliki hak untuk itu. Setiap pelanggan berhak atas kenyamanan, keamanan, kejujuran dan perlakuan atau layanan yang adil sehubungan dengan apa yang mereka beli.<sup>2</sup> Semakin banyaknya jasa bengkel motor maka persaingan usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen semakin banyak, dengan adanya persaingan usaha seperti ini membuat para penyedia jasa bengkel motor tertentu banyak yang berbuat curang ataupun berlaku sewenang-wenang atas pelayanan jasanya. Sehingga banyak keluhan-keluhan konsumen atau masyarakat terhadap pelayanan jasa bengkel sehingga pihak konsumen sebagai penikmat jasa

---

<sup>2</sup>Johan Arifin, *Fiqih Perlindungan Konsumen*, (Semarang: Rasail, 2017), hlm. 134.

dirugikan dalam hak- haknya sebagai konsumen. Dikarenakan layanan jasa yang disediakan tidak memberi manfaat kepada konsumen atau masyarakat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka peneliti akan mengadakan penelitian yang menjadi judul karya ini “Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Layanan *Service* Kendaraan Oleh Pelaku Usaha Bengkel Sepeda Motor di Pematang”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka permasalahan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana pemenuhan hak konsumen dalam layanan *service* kendaraan di bengkel motor Pematang?
2. Bagaimana akibat hukum jika terdapat pelanggaran dalam pemenuhan hak konsumen di bengkel motor Pematang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hak konsumen dalam layanan *service* kendaraan di bengkel motor Pematang.
2. Untuk mengetahui akibat hukum jika terdapat pelanggaran dalam pemenuhan hak konsumen di bengkel motor Pematang.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki banyak kegunaan untuk penelitian.

##### **1. Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini untuk pengayaan khasanah akademik tentang perlindungan konsumen.

##### **2. Secara Praktis**

Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan khususnya tentang perlindungan konsumen.

#### **E. Kerangka Teoritik**

Kerangka acuan teoritis ada beberapa teori, adapun uraiannya adalah sebagai berikut.

##### **1. Hak Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 disebutkan secara tegas bahwa hak-hak konsumen sebagai berikut:

- a. Hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar, kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;

- d. Hak untuk didengarkan pendapat, keluhan atas barang yang digunakan;
- e. Hak untuk dapat digunakan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan secara jujur tanpa diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian barang jika barang tidak sesuai dan tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

## 2. Hak Konsumen Menurut Hukum Islam

Menurut hukum Islam ada enam hak konsumen yang membutuhkan perhatian serius dari pelaku usaha, yaitu:

- a. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan
- b. Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat
- c. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa
- d. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan
- e. Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk
- f. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPF, 2014), hlm. 195-234.

### 3. Teori Akibat Hukum

Akibat hukum adalah suatu akibat yang ditimbulkan oleh hukum, terhadap suatu perbuatan yang dilakukan oleh subjek hukum.<sup>4</sup> Akibat hukum merupakan suatu akibat dari tindakan yang dilakukan, untuk memperoleh suatu akibat yang diharapkan oleh pelaku hukum. Akibat yang dimaksud adalah akibat yang diatur oleh hukum, sedangkan tindakan yang dilakukan merupakan tindakan hukum yaitu tindakan yang sesuai dengan hukum yang berlaku.<sup>5</sup>

#### F. Penelitian yang Relevan

Untuk menghindari pengungkapan wawasan ketika seseorang memba-has masalah yang sama di majalah, buku, skripsi atau bentuk lain, ketika menghadapi masalah ini, peneliti mengirimkan beberapa penelitian yang ada untuk dibandingkan dan menghasilkan penelitian yang benar-benar ilmiah.

1. Kurniawati Safitri judul penelitian “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jasa *Service* Mobil (Studi Kasus di Bengkel Makruf Desa Brotonegaran Kabupaten Ponorogo)”<sup>6</sup>. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penegasan hukum Islam atas akad antara pemilik bengkel dengan pelanggan di bengkel Makruf desa

---

<sup>4</sup>Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence) Termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legisprudence)*, (Jakarta: Penerbit Kencana, 2019), hlm. 192.

<sup>5</sup>Soeroso. *Pengantar Ilmu Hukum*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 295.

<sup>6</sup>Kurniawati Safitri, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jasa *Service* Mobil (Studi Kasus di Bengkel Makruf Desa Brotonegaran Kabupaten Ponorogo)”, Skripsi. (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2018), hlm. 66.



Brotonegaran Kabupaten Ponorogo dan penegasan hukum Islam atas kelalaian pelanggan di bengkel *Workshop* Makruf di Desa Brotonegaran Kabupaten Ponorogo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data digunakan dengan dua cara yaitu wawancara dan observasi. Metode yang digunakan dalam analisis data adalah interaktif yaitu reduksi data, penyajian data dan inferensi yang diteliti dengan menggunakan teori Ijarah dalam kaitannya dengan praktek jasa perawatan mobil di bengkel Makruf Desa Brotonegaran Kabupaten Ponorogo. Dari penelitian ini dapat kami simpulkan sebagai berikut: (1) Akad antara pemilik bengkel Makruf Brotonegara Ponorogo dengan pelanggan didasarkan pada hukum Islam. Praktek akad yang dilakukan di tempat kerja Makruf sah karena rukun dan syaratnya terpenuhi. Khususnya tentang mufakat dan Kabul di antara para pihak. (2) Kelalaian yang dilakukan oleh klien dengan tidak membayar upah tukang reparasi mereka untuk layanan yang mereka berikan sangat bertentangan dengan hukum Islam karena klien tidak membayar upah mereka untuk mengkompensasi layanan yang diberikan. Sebaliknya, Islam menyatakan bahwa setiap orang wajib memberikan upah mereka untuk apa yang telah mereka lakukan.

2. Sandriana judul penelitian “Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha Swasta Dalam Jasa Penitipan Mobil di

Bandara Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.<sup>7</sup> Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum perdata yang diberikan kepada konsumen kendaraan bermotor yang digunakan dalam jasa perawatan mobil bandara. Memperjelas tanggung jawab penyedia layanan *car banking* di sekitar bandara kepada konsumen jika terjadi kecelakaan. Metode penelitian menggunakan pendekatan normatif yang bersifat deskriptif dan analitis. Bahan hukum terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Analisis hukum penelitian hukum digunakan dalam analisis data. Hasil survey perlindungan konsumen kendaraan bermotor yang diparkir di tempat penitipan mobil bandara berdasarkan KHUPerdata menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menyatakan bahwa apabila mobil tersebut ditinggal di tempat parkir mobil bandara maka harus dijaga dan dipertanggungjawabkan sebagaimana undang-undang perlindungan konsumen mengatakan mereka memiliki hak perlindungan, khususnya untuk mobil yang dititipkan di tempat kerja, dan konsumen wajib membayar biaya parkir sesuai dengan perjanjian. Tanggung jawab kontraktor jasa parkir mobil di lingkungan bandar udara terhadap konsumen jika terjadi kerusakan khususnya dalam

---

<sup>7</sup>Sandriana Agista F R. “Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha Swasta Dalam Jasa Penitipan Mobil di Bandara Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” Jurnal. (Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Albanjari, 2022), hlm. 10.

hal jasa perawatan mobil bandara adalah pemilik mobil memberikan jasa perawatan mobil bandara (penerima) mobil untuk perawatan, bukan disewa atau rusak, dan untuk ganti rugi apabila terjadi kerusakan pada mobil sewaan, *Car Care Service* bandara (penerima) bertanggung jawab. Akibat hukum apabila pemberi kuasa melebihi pemberian kuasa yang diberikan oleh pemberi kuasa adalah apabila pihak ketiga (penyewa) mengalami kerusakan, maka pihak jasa perawatan mobil bandara (penerima) yang bertanggung jawab dan bukan pemilik kendaraan (penerima kuasa) karena dia tidak bertanggung jawab.

3. Janus Sidabalok judul penelitian “Pemenuhan Hak Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Kota Atas Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan Pasca Pelonggaran Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Masa Pandemi Covid-19 di Kota Medan”.<sup>8</sup> Tujuan penelitian ini untuk mengetahui praktik penyelenggaraan jasa angkutan kota dihubungkan dengan kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang sebagai hak konsumen jasa transportasi darat di Kota Medan di masa pelonggaran Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) pandemi Corona Virus Disease (Covid) -19 yang masih berlangsung. Metode penelitian data yang dibutuhkan adalah data primer yaitu keterangan yang berkaitan dengan kondisi kendaraan angkutan,

---

<sup>8</sup>Janus Sidabalok, “Pemenuhan Hak Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Kota Atas Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan Pasca Pelonggaran Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Masa Pandemi Covid-19 di Kota Medan”, *Jurnal Hukum Volume 4 No. 1 September 2023*, hlm. 41.

perilaku pengemudi/ supir dalam mengendarai angkutan, kondisi di dalam mobil angkutan, sikap atau kepedulian pengemudi/ supir terhadap perilaku penumpang, dan kondisi jalan. Data atau keterangan dikumpulkan dengan metode pengamatan, yaitu mengamati situasi angkutan di beberapa titik selama beberapa waktu sampai dianggap sudah cukup untuk mengetahui kondisi angkutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hak penumpang sebagai konsumen pengguna jasa angkutan atas kenyamanan, keamanan dan keselamatannya pasca pelanggaran PPKM-Covid-19 di Kota Medan terealisasi dengan cukup baik. Penumpang sebagai pengguna jasa transportasi terlindungi dengan cukup baik. Namun demikian keadaan atau realitas penyelenggaraan angkutan masih berisiko bagi penumpang sebab kelalaian kecil oleh supir maupun penumpang dapat menimbulkan gangguan pada kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

4. Althaf Naufal Romero judul penelitian “Pemenuhan Hak Pasien BPJS dalam Mendapatkan Pelayanan Antidiskriminasi Dihubungkan dengan UU Rumah Sakit”.<sup>9</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pemenuhan hak pasien peserta BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang antidiskriminasi di rumah sakit dan pertanggungjawaban hukum rumah sakit terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan yang mendapatkan diskriminasi dalam pelayanan kesehatan berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah

---

<sup>9</sup>Althaf Naufal Romero judul penelitian. Pemenuhan Hak Pasien BPJS dalam Mendapatkan Pelayanan Antidiskriminasi Dihubungkan dengan UU Rumah Sakit. *Jurnal Riset Ilmu Hukum Volume 3, No. 1, Juli 2023*, hlm. 36.

Sakit. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis dan menggunakan jenis data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka dan menggunakan metode analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pemenuhan hak pasien peserta BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang antidis-kriminasi di rumah sakit belum dapat terlaksana dengan baik. Hal tersebut dikarenakan masih adanya perlakuan diskriminasi kepada pasien peserta BPJS Kesehatan dan pertanggungjawaban hukum rumah sakit terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan yang mendapatkan diskriminasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit berupa sanksi administratif. Terkait pertanggungjawaban perdata rumah sakit, maka akan merujuk kepada Pasal 1367 KUHPerdata yang didukung dengan doktrin *corporate liability*.

5. Gelora Martanti judul penelitian “Perlindungan Konsumen bagi Penyandang Disabilitas pada Sektor Perdagangan *Online* Berbasis Aplikasi *Market-place*”.<sup>10</sup> Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hal yang diperlukan dari standar fitur layanan pengaduan konsumen guna perlindungan konsumen yang wajib ada di setiap *marketplace* untuk menjamin bahwa seluruh konsumen termasuk konsumen dengan disabilitas bisa mendapatkan kemudahan untuk mengakses layanan

---

<sup>10</sup>Gelora Martatnti, Perlindungan Konsumen bagi Penyandang Disabilitas pada Sektor Perdagangan *Online* Berbasis Aplikasi *Marketplace*. *Jurnal USM Law Review Vol 6 No 1 Tahun 2023*, hlm. 256.

pengaduan konsumen pada *marketplace* tempat mereka bertransaksi. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif. Pada penelitian ini diketahui bahwa hingga saat ini belum ada peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur perlindungan konsumen bagi penyandang disabilitas pada sektor perdagangan online. Hasil pada penelitian ini berdasarkan penelitian singkat atas layanan *customer care* pada aplikasi *marketplace* yang ada di Indonesia disimpulkan bahwa *marketplace* memiliki sarana dan cara yang berbeda dalam menangani aduan konsumen. Sebagian besar *marketplace* menggunakan melalui FAQ yang dibagi berdasarkan kategori kendala yang paling sering dihadapi oleh konsumen, dan hanya sebagian *marketplace* yang memiliki layanan *customer care* melalui *hotline* (saluran telepon). Hal ini sangat disayangkan mengingat layanan *customer care* melalui *hotline* atau saluran telepon akan sangat membantu disabilitas tunanetra untuk mengadukan keluhan atau kendalanya dalam bertransaksi pada *marketplace* secara langsung.

6. M. Fachrurozy judul penelitian “Kajian Hukum Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi *Online* Terhadap Keselamatan Konsumen”.<sup>11</sup> Tujuan penelitian ini untuk mengetahui aturan hukum bagi pengguna transportasi *online*, peran jalur transportasi pada penggunaan jalur transportasi, serta tanggung jawab perusahaan transportasi kepada

---

<sup>11</sup>M. Fachrurozy judul penelitian. Kajian Hukum Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi *Online* Terhadap Keselamatan Konsumen. *Legalitas: Jurnal Hukum*, 15(1), Juni 2023, hlm. 157.

konsumen Gojek jika terjadi kecelakaan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan (*Library Research*) dengan sumber berupa Buku, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, dan Penelitian Lapangan (*Field Research*). Perusahaan *Go-jek* yang bergerak dalam bisnis jasa transportasi yang menggunakan media internet tunduk pada peraturan di atas, dan melakukan setiap kewajiban dalam pemenuhan jaminan dan/atau garansi yang disepakati dalam perjanjian. Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 menjelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat konsumsi barang dan/atau jasa sejenis yang diproduksi atau diperdagangkan.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Disebut penelitian hukum empiris karena menggunakan undang-undang perlindungan konsumen.<sup>12</sup> Penelitian ini dilakukan di lapangan (*field research*). Hasil penelitian ini lebih menekankan pentingnya daripada generalisasi yaitu perlindungan konsumen yang diberikan bengkel sepeda motor di Pemalang terhadap hak konsumen dalam servis kendaraan.

---

<sup>12</sup>Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 134

## 2. Pendekatan

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami perlindungan konsumen terhadap hak konsumen muslim yang diberikan dalam layanan *service* kendaraan oleh bengkel sepeda motor di Pemalang, secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>13</sup>

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan undang-undang atau pendekatan konseptual karena penelitian ini memakai konsep-konsep yang ada di dalam hukum Islam.<sup>14</sup> Dalam pendekatan konseptual ini meneliti tentang pemenuhan hak konsumen dalam layanan *service* kendaraan oleh pelaku usaha bengkel sepeda motor di Pemalang.

## 3. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah “kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.<sup>15</sup> Adapun sumber data dalam penelitian ini meliputi sumber data primer dan data sekunder.

---

<sup>13</sup>Lexy J Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*,... hlm. 6.

<sup>14</sup>Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, ..., hlm. 134

<sup>15</sup>Lexy J Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*,... hlm. 157.



a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh penulis melalui wawancara, informan dalam penelitian ini adalah pemilik bengkel dan konsumen jasa bengkel yang terlibat dalam layanan *service* kendaraan oleh bengkel sepeda motor di Pematang yaitu Bengkel Nanda Motor, Bengkel Venus Motor dan Bengkel Garuda Motor.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri oleh peneliti.<sup>16</sup> Sumber data sekunder yang penulis gunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui data kepustakaan dan dokumentasi yang telah tersedia dapat berupa buku, jurnal dan lainnya. Data ini diklasifikasikan dan dipilih sesuai dengan kebutuhan penelitian.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode pengumpulan data yang memiliki dampak yang kuat terhadap keberhasilan pengumpulan data. Informasi yang terkumpul menjadi bahan analisis dan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>16</sup>Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019, hlm. 91.

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diselidiki, selain itu observasi juga diartikan sebagai kegiatan pengamatan melalui pemusatan terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera.<sup>17</sup>

Dalam hal ini peneliti menggunakan partisipasi pasif yaitu peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Dengan melihat langsung kegiatan *service* kendaraan oleh bengkel sepeda motor di Pemalang. Observasi ditujukan pada konsumen yang terlibat dalam layanan *service* kendaraan sepeda motor di Pemalang yaitu Bengkel Nanda Motor, Bengkel Venus Motor dan Bengkel Garuda Motor.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) dan terwawancara (*interviewee*).<sup>18</sup> Menurut Lincoln jenis wawancara dibedakan menjadi 4 (empat) jenis yaitu: 1) wawancara oleh tim atau panel; 2) wawancara tertutup dan wawancara

---

<sup>17</sup>Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2020, hlm. 158.

<sup>18</sup>Lexy J Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*,... .hlm.186.

terbuka; 3) wawancara riwayat secara lisan; 4) wawancara terstruktur dan wawancara tak terstruktur.<sup>19</sup>

Penggunaan jenis wawancara tak berstruktur alasannya adalah karena responden terdiri atas yang terpilih saja. Responden dalam penelitian ini adalah pemilik bengkel dan konsumen bengkel yang terlibat dalam layanan *service* kendaraan oleh bengkel sepeda motor di Pemalang, karena mengetahui informasi yang diperlukan.

Narasumber yang akan diwawancarai adalah pemilik bengkel dan konsumen bengkel yang terlibat dalam layanan *service* kendaraan oleh bengkel sepeda motor di Pemalang yaitu Bengkel Nanda Motor, Bengkel Venus Motor dan Bengkel Garuda Motor.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, dan sebagainya. Metode dokumentasi yang diamati bukan benda hidup tetapi benda mati.<sup>20</sup> Dokumentasi yang digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Adapun dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah undang-undang perlindungan konsumen.

---

<sup>19</sup>Lexy J Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*,... hlm. 188.

<sup>20</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan Suatu Proses*, Jakarta: Rineka Cipta, 2020), hlm: 274.

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Moleong (2011: 248) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan pada orang lain.<sup>21</sup> Adapun teknik analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi:<sup>22</sup>

1. Pengumpulan Data Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis.

Langkah ini melibatkan transkrip wawancara, men-scanning materi, mengetik data lapangan atau memilah-milah dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

2. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tak perlu dan mengorganisasikan data-data yang telah di reduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan menjadi tema.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan analisis dalam bentuk matrik, network, cart, atau grafis. Pada penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan

---

<sup>21</sup>Lexy J Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*,... .hlm.248.

<sup>22</sup>Miles, M. B., Huberman, A. M. and Saldana, J. *Qualitative Data Analysis*. (Fourth Edi). SAGE Publication. Ltd, 2018, hlm. 17.

dalam bentuk uraian singkat, tabel, bagan dan hubungan antar kategori. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

#### 4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verivication*)

Kesimpulan merupakan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

### **H. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan pada penelitian ini, peneliti membagi beberapa bab untuk mempermudah dalam memahami isi dari penelitian, untuk itu perlu adanya sistematika yang global dalam memenuhi target yang diinginkan oleh peneliti, adapun sistematika penulisan meliputi lima bab dan untuk setiap bab terdiri dari beberapa sub bahasan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, kegunaan penelitian, kerangka teoritik, penelitin yang relevan, metode penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II Hak Konsumen Dalam Kajian Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang terdiri atas perlindungan hukum konsumen, konsumen dan pelaku usaha.

Bab III Praktik Layanan *Service* Kendaraan Oleh Pelaku Usaha Bengkel Sepeda Motor di Pemalang, yang meliputi gambaran umum obyek penelitian dan hasil penelitian.

Bab IV Analisis Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Layanan *Service* Kendaraan Oleh Pelaku Usaha Bengkel Sepeda Motor di Pemalang, yang meliputi Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Layanan *Service* Sepeda Motor dan Akibat Hukum Jika terdapa Pelanggaran Dalam Pemenuhan Hak Konsumen Bengkel Sepeda Motor.

Bab V Penutup yang berisi simpulan dan saran.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah disampaikan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pemenuhan hak konsumen dalam layanan *service* bengkel sepeda motor di Pemalang dapat berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dari proses pelaksanaan/mekanisme transaksi *service* di bengkel berdasarkan atas kesepakatan bersama serta pemberian informasi yang jelas mengenai *spart part* yang dijual di bengkel sebagian konsumen merasa puas dengan penjelasan *spart part* yang dijual di bengkel.
2. Akibat hukum karena ada pelanggaran pemenuhan hak konsumen dalam layanan *service* sepeda motor di Pemalang dengan memberikan ganti rugi terhadap pelanggan dengan memperbaiki kembali tanpa dipungut biaya atau dengan mengembalikan uang yang telah diterima dari pelanggan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, penulis memberikan saran-saran kepada pihak bengkel, konsumen, dan lembaga pemerintah terkait perlindungan konsumen, berupa:

## 1. Pihak Bengkel

Segala bentuk teori yang memprioritaskan kepuasan konsumen di dalam penerapan aktifitas usahanya di bengkel lebih diperhatikan untuk menambah rasa kepercayaan konsumen kepada bengkel untuk melakukan kegiatan di lingkungan bengkel. Penerapan di dalam aktifitas usahanya diharapkan proses penanganan klaim konsumen lebih diperhatikan dengan melihat aturan perundang-undangan yang berlaku dan juga dari aturan-aturan yang dibuat bengkel. Aturan-aturan diharapkan lebih singkat, jelas, serta mudah dipahami oleh konsumen agar konsumen mengerti dan memahami aturan-aturan dalam mengajukan klaim atas haknya.

## 2. Konsumen

Adanya kesadaran untuk melakukan pembelaan atas hak-haknya yang tidak diperhatikan oleh pelaku usaha dengan tidak menyepelkan masalah tersebut agar aturan-aturan hukum yang ada dapat dimanfaatkan dan diterapkan di tiap aktifitas ekonomi dan bisnis. Upaya atas perlindungan konsumen dapat dijalankan oleh konsumen yang sadar akan hak-haknya yang mana menjadi prioritas utama adalah kepuasan konsumen dalam visi dan misi suatu usaha yang dijalankan pelaku usaha. Untuk konsumen diharapkan dapat mengetahui, mengerti dan lebih teliti atas perlindungan haknya yang telah diatur dalam undang-undang terkait serta dapat menjalankan aturan tersebut tanpa menimbulkan permasalahan atas klaim.



### 3. Lembaga Pemerintah terkait Perlindungan Konsumen

Pembenahan atau perbaikan dalam perlindungan konsumen di lingkungan masyarakat bisa diprioritaskan agar terjalin hubungan ekonomi dan bisnis yang baik antara pemerintah, pelaku usaha dan juga konsumen. Pemerintah perlu memperhatikan lagi kegiatan yang sebenarnya terjadi pada ruang lingkup ekonomi dan bisnis agar lebih baik kedepannya. Penerapan undang-undang dan aturan terkait perlindungan konsumen perlu dijalankan dengan benar dan efektif dalam aktifitas ekonomi dan bisnis.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Ahmad Sudirman. 2018. *Sejarah Qawa'id Fiqhiyah*, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya.
- , 2018. *Qawa'id Fiqhiyah dalam Perspektif Fikih*, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya.
- Abidin, Mohammad Zaenal. 2021. “Tinjauan Etika Bisnis Islam terhadap Jasa Servis Komputer dan Laptop di *Garden Computer Ponorogo*”. Skripsi. Ponorogo: IAIN Ponorogo.
- Agista F R, Sandriana. 2022. “Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha Swasta Dalam Jasa Penitipan Mobil di Bandara Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” Jurnal. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Albanjari.
- An-Nawawi, Imam Mahyiddin. 2016. *ad-Dhurrah as-Salafiyyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah*, Solo: Pustaka Arafah.
- Arifin, Johan. 2017. *Fiqih Perlindungan Konsumen*, Semarang: Rasail.
- Arikunto, Suharsimi. 2020. *Prosedur Penelitian Pendekatan Suatu Proses*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziah, A., & Rubiah, P. 2018. Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT. Gojek Indonesia), *Cakrawala: Vol. 18 No. 2 September 2018*.
- Azwar, Saifuddin. 2019. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badruzaman, Mariam Darius. 2018. *Perjanjian dalam Hukum Perdata*, Bandung: Aditya Bhakti.
- Barkatullah, Abdul Halim. 2020. *Hak-Hak Konsumen*, Yogyakarta: Nusa Media.
- Bungin, Burhan. 2018. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Predana Media Group.
- Celina, Tri Siwi Kristiyanti. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.

- Colin, Peter. 2016. *Business English Dictionary*, London: Linguaphone.
- Ciputra, William. 2022. Kabupaten Pemalang: Sejarah, Asal-usul Nama, hingga Hari Jadinya, <https://yogyakarta.kompas.com>. Diunduh hari Senin, 25 Sptember 2023.
- Departemen Agama RI, 2018. *Al Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: CV. Diponegoro.
- Dewi, Eli Wuria. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Djakfar, Muhammad. 2019. *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, Yogyakarta: PT LKis Printing Cemerlang.
- Djazuli, H.A. 2016. *Kaidah-Kaidah Fikih dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis*, Jakarta: Kencana.
- Echols, Jhon M. dan Hasan Saidly, 2015. *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta: Gramedia.
- Fajri, Muhammad Nuril. 2021. "Tinjauan Hukum Islam Tentang Tambahan Biaya Praktik Jasa *Service* Motor (Studi Kasus pada Bengkel Sambat Motor Jalan Pangeran Antasari Kedamaian Bandar Lampung)", Skripsi. Lampung: UIN Raden Intan.
- Garner, Bryan A. 2014. *Black's Law Dictionary*, Eight Edition, St. Paul Minnesota.
- Hadjon, Piliphus M. 2015. *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Khairandy, Ridwan. 2018. *Hukum Kontrak Indonesia dalam Prespektif Perbandingan*, Yogyakarta: FH UII Press.
- Margono, 2020. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Meliala, Adrianus. 2018. *Praktik Bisnis Curang*, Jakarta: Sinar Harapan.
- Miru, Ahmadi. 2020. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Surabaya: PT, Raja Grafindo Persada.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Muhammad, Abdulkadir. 2017. *Perjanjian Baku dalam Praktik Perusahaan Perdagangan*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nasution, 2017. *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasution, AZ. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media.
- Pemerintah Kabupaten Pematang, 2011. *Sejarah Kabupaten Pematang*, <https://pematangkab.go.id>. Diunduh hari Senin, 25 September 2023.
- Safitri, Kurniawati. 2018. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jasa Service Mobil (Studi Kasus di Bengkel Makruf Desa Brotonegaran Kabupaten Ponorogo)", Skripsi. Ponorogo: IAIN Ponorogo.
- Saputri, Ida. 2020. "Tinjauan Hukum Islam Tentang Penambahan Biaya Service Handphone di Luar Kesepakatan", Skripsi. Lampung: UIN Raden Intan.
- Shidarta, 2016. *Hukum Perlindungan Bagi Konsumen*, Jakarta: Grasindo.
- Shihab, Quraish. 2017. *Tafsir Al-Misbah Volume 3*, Jakarta: Lentera Hati.
- Sinaga, Aman. 2017. *Tata Hukum di Indonesia*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Subekti dan Tjitrosudibio, 2015. *Hukum perdata dan Pembuktian*, Jakarta: Pradnya Paramita.
- Sudaryatmo, 2019. *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2018. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Umar, Husein. 2019. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Bisnis*, Edisi ke-5,, Jakarta: PT. Radja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. 2020. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zulham, 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencan Prenada Media Group.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Daftar Riwayat Hidup

#### 1. Data Pribadi

Nama : Salman Alfarisi  
NIM : 1219002  
Tempat / Tanggal lahir : Pemalang, 07 November 2001  
Alamat : Jalan Kamboja RT.02/RW.04 Kelurahan  
Pelutan Kecamatan Pemalang Kabupaten  
Pemalang, Jawa Tengah 52311

#### 2. Nama Orang Tua

Ayah : Hasanudin  
Pekerjaan : PNS  
Ibu : Siti Kulsum  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Alamat : Jalan Kamboja RT.02/RW.04 Kelurahan  
Pelutan Kecamatan Pemalang Kabupaten  
Pemalang, Jawa Tengah 52311

### B. Riwayat Pendidikan

1. TK Manarul Athfal Pelutan Pemalang tamat tahun 2006-2007
2. SD Negeri 08 Pelutan Pemalang tamat tahun 2007-2013
3. SMP Islam Pemalang tamat tahun 2013-2016
4. MAN Pemalang tamat tahun 2016-2019
5. Tahun 2019 melanjutkan Pendidikan Program S1 di UIN K.H.  
Abdurrahman Wahid Pekalongan Fakultas Syariah Jurusan Hukum  
Ekonomi Syariah tamat tahun 2023