

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dari tahun ke tahun, kepadatan jalan raya mulai terlihat sangat mencolok. Oleh karena itu sudah sewajarnya jika terdapat bengkel-bengkel mulai banyak terlihat pada sepanjang jalan. Hal ini dapat dibuktikan jika mengacu pada statistik perkembangan jumlah kendaraan yang semakin tahun semakin meningkat, khususnya kendaraan bermotor. Saat ini jumlah kendaraan bermotor semakin meningkat dengan diikuti bertambahnya merek dan jenis kendaraan baru, ini tentu menjadi salah satu faktor penyebab banyaknya usaha-usaha bengkel yang banyak ditemukan dipinggir jalan dan mencerminkan semakin maraknya persaingan dalam usaha-usaha bengkel untuk menarik pelanggan terutama konsumen yang akan melakukan *service* kendaraan bermotornya.

Persaingan ini tidak hanya terjadi dalam bidang penjualan, tetapi juga dalam bidang jasa meliputi bengkel-bengkel perawatan atau perbaikan. Bengkel Resmi Honda adalah suatu tempat dimana dilakukan perbaikan atau perawatan dalam bidang jasa yang bersifat teknis terhadap suatu produk yang dalam konteks materi ini, produk yang dimaksud adalah kendaraan bermotor. Sekarang ini perkembangan pelaku usaha dalam mendirikan jasa bengkel terus meningkat dikarenakan jasa bengkel diikuti dengan perkembangan atau bertambahnya kendaraan bermotor.

Salah satu Bengkel Resmi motor Honda adalah *Astra Honda Authorized Service Station* atau yang biasa dikenal dengan *AHASS* adalah bengkel resmi sepeda

motor honda. Bengkel resmi ini langsung dikelola oleh PT Astra Honda Motor yang menyediakan alat kerja standar. Secara umum, *AHASS* dikenal sebagai tempat *service* motor dan tempat penyedia suku cadang (*spare part*) untuk motor Honda. Namun seiring berjalannya waktu, *AHASS* telah mengalami beberapa perkembangan hingga layanannya pun bertambah sesuai dengan keinginan konsumen.¹

Berdasarkan data yang diperoleh, di Kabupaten Kubu Raya terdapat 7 bengkel resmi honda ahass. Dalam kasus ini, kebanyakan motor yang ditangani pada bengkel resmi honda *AHASS* yaitu motor matic keluaran tahun 2016 kebawah salah satunya adalah motor matic honda beat CW 2016 dengan kerusakan pada bagian mesin dan piston karena sering telat mengganti oli mesin dengan minimal 1 bulan sekali. Khususnya bengkel motor resmi yang memberikan suatu jasanya dan pelayanannya yang tidak baik atau tidak sesuai dengan harapan konsumen sehingga pihak-pihak konsumen harus mendapatkan perlindungan.

Maka dalam hal ini bisa ditunjukkan dengan pemahaman Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dari konsumen, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen terutama menutut hak-hak kewajiban dari konsumen.

¹ Anonim, 2022 “ *Daftar Harga & Promo Dealer Motor Honda Kubu Raya*” available from url: <https://www.marketing-motor.com/honda/kubu-raya/> (Diakses pada tanggal 09 November 2022)

Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen, serta cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban itu. Semakin banyaknya jasa bengkel motor resmi, maka persaingan usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen semakin banyak, dengan adanya persaingan usaha seperti ini membuat para penyedia jasa bengkel motor resmi tertentu banyak yang berbuat curang ataupun berlaku sewenang-wenang atas pelayanan jasanya.

Sehingga banyak keluhan-keluhan konsumen atau masyarakat terhadap pelayanan jasa bengkel terutama pihak konsumen sebagai penikmat jasa dirugikan dalam hak-haknya sebagai konsumen. Dikarenakan layanan jasa yang disediakan tidak memberi manfaat kepada konsumen atau masyarakat. Walaupun kebutuhan dan keinginan setiap konsumen berbeda, tetapi semua konsumen melakukan hal yang sama yaitu konsumsi barang atau jasa.

Kesamaan kegiatan dilakukan ini membawa implikasi bahwa semua konsumen memiliki kepentingan sama. Setiap konsumen menginginkan hak-haknya dengan layak, memiliki *bargaining power* (daya tawar) yang sama dalam melakukan transaksi dengan pelaku usaha menginginkan suatu pelayanan jasa yang diatur dengan prinsip-prinsip, peraturan serta suatu itikad baik dari semua unsur yang terlibat didalamnya baik pelaku usaha, pemerintah maupun konsumen itu sendiri.

Dengan adanya masalah-masalah seperti ini maka hal ini perlu diteliti agar tidak berlanjut terus-menerus. Adapun contoh kasus yang ada di Kabupaten Kubu Raya adalah motor konsumen yang diperbaiki atau di *service* pada salah satu jasa

bengkel motor resmi mengalami kekurangan seperti baut nya yang kurang atau alat-alat motor lain yang belum dipasang seperti semula, ada juga motor yang sudah diperbaiki oleh jasa bengkel resmi belum sampai seminggu sudah mengalami kerusakan yang sama (suku cadang).

Dan juga terkadang mesin yang harus di *service* tidak sesuai dengan hasil yang diinginkan dan bahkan ada penambahan bahan yang sebenarnya tidak diperlukan karena masih bagus dan masih layak dipakai yang membuat konsumen harus membayar lebih mahal lagi. yang masih baik dikatakan tidak layak lagi sehingga harus diganti serta pemberian informasi tidak benar terhadap kendaraan konsumen. Pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa setiap suku cadang (*spare part*) yang harus diganti memerlukan biaya tambahan yang dapat merugikan konsumen secara ekonomis.

Apalagi hal ini terus berlanjut akan mengakibatkan kerugian dan membahayakan bagi pihak konsumen terhadap faktor keselamatan, keamanan, kenyamanan serta kerusakan yang dapat menimbulkan kecelakaan di kemudian hari. Apabila seorang konsumen dirugikan dalam pemakaian kendaraan bermotornya, konsumen dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian tersebut. Dimana pelayanan jasa seharusnya lebih memperhatikan dan bekerja secara optimal dalam standar pelayanan (*Service*) jasa kendaraan bermotor terutama dalam hal penggantian suku cadang yang harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan kajian dan analisis lebih lanjut mengenai masalah ini dan menuangkannya

dalam skripsi yang berjudul : **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN BENGKEL RESMI HONDA (STUDI KASUS DI MPM MOTOR AHASS HONDA, KABUPATEN KUBU RAYA)”**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penulisan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana akibat hukum kepada bengkel yang melakukan penggantian suku cadang tanpa diperjanjikan oleh pihak bengkel kepada konsumen ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memperoleh data, informasi dan pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang melakukan *service* kendaraan bermotor pada bengkel resmi honda di Kabupaten Kubu Raya.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan belum optimalnya perlindungan hukum terhadap konsumen pada bengkel resmi honda di Kabupaten Kubu Raya.
3. Untuk mengungkapkan upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen untuk mendapatkan hak – hak mereka kepada pelaku usaha khususnya pada bengkel resmi honda *Ahass*.

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian berdasarkan tujuan penulisan penelitian yang ingin dicapai, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk ilmu pengetahuan Hukum Ekonomi, khususnya dalam Hukum Perlindungan Konsumen.

2. Manfaat Praktis

Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi masyarakat selaku konsumen serta pelaku usaha akan hak dan kewajiban masing-masing dalam hal *service* dan penanganan kendaraan bermotor pada bengkel resmi honda di Kabupaten Kubu Raya.

E. KERANGKA PEMIKIRAN

1. Tinjauan Pustaka

a. Teori Perlindungan Hukum

Munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral. Perlindungan hukum adalah

segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, bantuan hukum, ganti rugi, dan sebagai pendekatan *restorative justice*.² Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.³ Hak setiap warga negara Indonesia untuk memperoleh perlindungan hukum telah diatur dalam pasal; 28 D ayat 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Perlindungan hukum merupakan suatu hal melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Sebagai Negara Hukum. Indonesia wajib melakukan perlindungan hukum kepada semua warga negaranya tanpa terkecuali. Sebab perlindungan hukum merupakan hak asasi manusia yang dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia.

b. Teori perlindungan konsumen

² Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.53

³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Ui press, Jakarta, 1984, hlm 133

Perlindungan Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya sendiri terhadap permasalahan-permasalahan yang merugikan konsumen itu sendiri. Tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, Adam Smith melahirkan ajaran mengenai keadilan (*justice*) yang menyatakan *the end of the justice source from the injury*.⁴ Menurut G. W. Paton, hak yang diberikan oleh hukum ternyata tidak hanya mengandung unsur perlindungan dan kepentingan tetapi juga untuk kehendak. Hukum pada hakikatnya adalah suatu yang abstrak. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan, dan berkurangnya penderitaan, maka menurut Az. Nasution hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen antara penyedia dan penggunaanya dalam kehidupan sehari-hari bermasyarakat.⁵

i. (Konsumen)

Pengertian konsumen secara umum adalah pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu. Berdasarkan pengertian di atas Para ahli mendefinisikan konsumen sebagai berikut, dalam *text book on Consumer law*, konsumen *adalah one who purchases goods or service*. Definisi tersebut mengendaki bahwa konsumen adalah setiap orang atau individu yang harus dilindungi selama tidak memiliki kapasitas bisnis dan bertindak sebagai produsen, pelaku usaha dan/atau pebisnis. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang - Undang

⁴ Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*, Eight Edition, St Paul Minnesota, 2004, hlm.335

⁵ Zulham, *Penerapan Perlindungan Konsumen*, Op, Cit, Jakarta, 2004 hlm.54.

Perlindungan Konsumen disebutkan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 sebagai berikut :

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;
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; dan

9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya⁶.

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen yaitu:

1. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan
4. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁷

ii. (Pelaku usaha)

Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Prinsip yang senantiasa dipegang oleh para pelaku usaha adalah mencari kerugian seminimal mungkin dan mendapatkan keuntungan sebanyak mungkin tentunya prinsip ini merugikan konsumen. Oleh karena itu untuk mengantisipasi hal tersebut konsumen harus mempunyai tingkat kesadaran yang tinggi akan hak-haknya, dengan demikian konsumen dapat menjadi sarana kontrol

⁶ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

⁷ Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

bagi para pelaku usaha untuk menciptakan iklim usaha yang sehat. Hak pelaku Usaha Meliputi :

1. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
3. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
5. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya⁸.

Sedangkan kewajiban pelaku usaha, yaitu:

1. beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

⁸ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. 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;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan⁹
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁰

c. Teori Perjanjian

Istilah perjanjian berasal dari bahasa Belanda yaitu *overeenkomst*, dan dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *contract/agreement*. Perjanjian dirumuskan dalam Pasal 1313 KUH Perdata yang menentukan bahwa: “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Hukum perjanjian merupakan hukum yang terbentuk akibat adanya suatu pihak yang mengikatkan dirinya kepada pihak lain. Atau dapat juga dikatakan hukum perjanjian adalah suatu hukum yang terbentuk akibat seseorang yang berjanji kepada orang lain untuk melakukan sesuatu hal. Dalam hal ini, kedua

9

¹⁰ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

belah pihak telah menyetujui untuk melakukan suatu perjanjian tanpa adanya paksaan maupun keputusan yang hanya bersifat satu pihak.¹¹

Menurut Subekti: “Subekti memberikan definisi “perjanjian” adalah suatu peristiwa di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.”¹² Sedangkan menurut M. Yahya Harahap: “Suatu perjanjian adalah suatu hubungan hukum kekayaan antara dua orang atau lebih, yang memberikan kekuatan hak pada suatu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk melaksanakan prestasi.”¹³ Maka dapat saya simpulkan bahwa Teori yang dipakai dengan sebagai bahan analisis dalam skripsi adalah teori perjanjian menurut doktrin (teori lama), yang disebut perjanjian adalah perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat untuk menyebabkan hukum. Teori tersebut tidak hanya melihat perjanjian semata-mata.

d. Teori Pengawasan

Sarwoto memberikan definisi tentang pengawasan sebagai berikut : “Pengawasan adalah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki”.¹⁴ Manullang memberikan suatu definisi pengawasan yakni suatu proses untuk menetapkan pekerjaan sesuai dengan rencana semula.¹⁵ Kemudian Henry Fayol mengatakan bahwa pengawasan adalah “ Definisi pengawasan yakni pengawasan terdiri dari pengujian apakah segala sesuatu berlangsung sesuai dengan rencana yang

¹¹ Subekti (a). *Pokok – pokok Hukum Perdata*. PT.Intermasa, Jakarta, 1998, hal.122

¹² Agus Yudha hernoko, *Hukum Kontrak*, Op.cit, Jakarta, 2007,hal.16.

¹³ Syahmin AK , *Hukum Kontrak Internasional*, Rjagrafindo Persada, Jakarta, 2006, hal.1.

¹⁴ Sarwoto, *Dasar-dasar organisasi dan management*, Ghalia Indonesia Jakarta Hlm 93.

¹⁵ M.Manullang, *Dasar-dasar Management*, Ghalia Indonesia, Jakarta 1977 hlm 136.

telah ditentukan dengan instruksi yang telah digariskan, hal ini bertujuan untuk menunjukkan kelemahan-kelemahan dan kesalahan-kesalahan dengan maksud untuk memperbaikinya dan mencegah terulangnya kembali.

Dalam Hal ini diharapkan konsumen yang melakukan penggantian suku cadang di bengkel harus memperhatikan dalam artian harus mengawasi karyawan yang memperkerjakan kendaraan anda, agar tidak terjadi penipuan dalam hal pemasangan alat pada kendaraan dan juga hasilnya lebih maksimal sesuai dengan apa yang konsumen harapkan, oleh karena itu pentingnya pengawasan terhadap kinerja karyawan pada bengkel-bengkel khususnya bengkel resmi honda ahass, agar tidak ada terjadi kesalahpahaman antara konsumen dengan karyawan tersebut.

2. Kerangka Konsep

Perlindungan Hukum adalah upaya memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain sebagai perlindungan hukum yang diberikan oleh Negara. Konsumen secara umum juga diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pelaku usaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk tidak diperdagangkan atau diperjualbelikan kembali. Pakar masalah konsumen di belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (*uitendelijke gebruiker van goederen en diensten*). Dengan rumusan itu Hondius

ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir dan konsumen pemakai terakhir.¹⁶

Pada bengkel resmi honda khususnya yang berada di Kabupaten Kubu Raya harus memiliki stok suku cadang (*spare part*) yang cukup agar konsumen yang ingin melakukan penggantian suku cadang bisa dengan mudah, tenang dan tidak perlu harus memesan lagi spare part yang ingin dibeli, pada dasarnya penggantian suku cadang juga harus dilakukan dan dikerjakan oleh karyawan yang sudah memiliki keahlian dan pengalaman yang sudah lama agar nanti hasilnya bisa dinikmati dengan puas oleh konsumen. Dan juga pada bengkel resmi honda tersebut harus memiliki tanggung jawab dan kejujuran dalam menangani motor konsumen, agar konsumen tersebut bisa percaya pada bengkel tersebut.

F. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Soerjono Soekanto di dalam bukunya menyatakan bahwa : “ Penelitian hukum empiris terdiri dari dua bagian yaitu :

A. Penelitian terhadap identifikasi hukum (tidak tertulis)

B. Penelitian terhadap efektivitas hukum.¹⁷

Berdasarkan uraian tersebut diatas, penulis menggunakan metode penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris merupakan suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk dapat melihat hukum dalam artian nyata secara meneliti

¹⁶ Sidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Grasindo, Jakarta

¹⁷ Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, Penerbit Universitas Indonesia

disuatu lingkungan masyarakat, maka metode penelitian hukum empiris juga dapat dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis.

2. Jenis Pendekatan

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode yuridis sosiologis dengan pendekatan diskriptif analisis yaitu melakukan penelitian dengan menggambarkan dan menganalisa fakta-fakta yang secara nyata diperoleh atau dilihat pada saat penelitian ini dilakukan di lapangan hingga sampai pada kesimpulan akhir.

3. Data Dan Sumber Data

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu dengan cara mempelajari literatur-literatur, tulisan-tulisan dan pendapat para sarjana (ahli) terkait tentang Hukum Perlindungan Konsumen serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Hukum Perlindungan Konsumen.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu kegiatan penelitian Dimana penulis mengadakan penelitian secara langsung kelapangan pada pihak bengkel resmi honda yang berada di Kabupaten Kubu Raya, untuk mengungkapkan masalah yang terdapat dalam penelitian ini.

4. Teknik Dan Alat Pengumpul Data

A. Teknik Komunikasi Langsung

Dalam Teknik komunikasi langsung, penulis menggunakan metode wawancara, yaitu dengan mewawancarai dan tanya jawab secara langsung dengan responden, yaitu kepada pihak bengkel MPM Motor *Ahass* Honda, Kabupaten Kubu raya.

B. Teknik Komunikasi Tidak Langsung

Dalam Teknik Komunikasi Tidak Langsung, Penulis mengadakan kontak tidak langsung dengan sumber data responden melalui penyebaran angket (Kuisisioner) yang disebarakan kepada konsumen atau pelanggan yang melakukan *service* dan penggantian suku cadang di bengkel di MPM Motor *Ahass* Honda, Kabupaten Kubu Raya.

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari objek penelitian, baik itu berupa kumpulan orang, sifat, benda, maupun suatu keadaan atau kejadian pada saat tertentu, sehingga dalam penelitian ini yang menjadi populasi yaitu :

1. Kepala / pemilik bengkel MPM Motor *Ahass* Honda di Kabupaten Kubu Raya.
2. Karyawan ahli dalam melakukan penggantian suku cadang asli ataupun *service* pada kendaraan pelanggan / konsumen di bengkel MPM Motor *Ahass* Honda di Kabupaten Kubu Raya.
3. Pelanggan / konsumen yang melakukan *service* ataupun penggantian suku cadang asli pada bengkel MPM Motor *Ahass* Honda di Kabupaten Kubu Raya.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti oleh peneliti. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Sampel Insidental (Sampling incidental),. Menurut Sugiyono Sampling Insidental / Accidental sampling adalah Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data¹⁸. Berdasarkan pendapat tersebut, maka penulis menentukan sampel sebagai berikut :

1. 1 Orang Kepala / pemilik bengkel MPM Motor *Ahass* Honda di Kabupaten Kubu Raya.
2. 1 Orang Karyawan ahli dalam melakukan penggantian suku cadang asli ataupun *service* pada kendaraan pelanggan / konsumen di bengkel MPM Motor *Ahass* Honda di Kabupaten Kubu Raya.
3. 5 Orang pelanggan / konsumen yang melakukan *service* ataupun penggantian suku cadang asli pada bengkel MPM Motor *Ahass* Honda di Kabupaten Kubu Raya.

¹⁸Ismundar, Ismundar, Muhajirin Muhajirin, dan Intisari Haryanti. “ *Pengaryh Labelisasi Halal dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk UMKM Di Kota Bima.*” Jurnal Inovasi. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/616>. Diakses 01 Desember 2022.

5. Analisis Data

Data yang diperoleh kemudian dikelompokkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas. Selanjutnya akan dianalisis atau dikaji berdasarkan keilmuan peneliti secara kualitatif untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan dalam penelitian ini dan akan disajikan ke dalam laporan penelitian secara deskriptif.