PELAKSANAAN PERJANJIAN GARANSI PELAKU USAHA TERHADAP JUAL BELI SEPEDA MOTOR

(Studi Kasus Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semarang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata 1 (S1)
Dalam Bidang Ilmu Hukum

Disusun Oleh :

Muh Abror Meizano Gading

(1902056075)

JURUSAN ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

SEMARANG

2025

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jalan Prof. Hamka (Kampus 3) Ngaliyan Semarang
Telepon 024-7615387, Faksmile024-7615387Semarang50185

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Hal : Naskah Skripsi a.n Muhammad Abror Meizano Gading

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan
Hukum UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan skripsi saudara :

Nama : Muhammad Abror Meizano Gading
NIM : 1902056075
Jurusan : Ilmu Hukum
Judul : **TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP CACAT TERSEMBUNYI PADA JUAL BELI SEPEDA MOTOR BERDASARKAN PERJANJIAN JUAL BELI DAN PASAL 1504 KUHPerdata (Studi Kasus Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semarang)**

Dengan ini kami mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera di munaqosahkan.
Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Semarang, 23 Desember 2024

Pembimbing II

Fenny Bintarawati, M.H.

NIP. 198907262019032011

Pembimbing I

Saifudin, S.HI., M.H

NIP. 198005052023211015

MOTTO

“Yesterday is history, tomorrow is a mystery, but today is a gift”

-Master Oogway

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Penulis persembahkan untuk mereka yang selalu memberikan do'a, dukungan dan motivasi yang tak ternilai kepada penulis, Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak Saifudin, S.HI., M.H. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak saran dan masukan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
2. Ibu Fenny Bintarawati, M.H. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak saran dan masukan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
3. Kedua orang tua penulis yang dengan tulus mendidik dan membesarkan penulis dengan kasih sayang, serta memberikan motivasi dan curahan do'a yang selalu mengiringi perjuangan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Kakak kandung penulis dan segenap keluarga yang selalu memberikan dukungan dan do'a kepada penulis.
5. Almamater tercinta, terkhususnya keluarga besar program studi ilmu hukum, Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Walisongo Semarang.

DEKLRASI

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, penulis menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"PELAKSANAAN PERJANJIAN GARANSI PELAKU USAHA TERHADAP JUAL BELI SEPEDA MOTOR (Studi Kasus Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semarang)"** tidak berisi materi yang telah ditulis orang lain atau di terbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 25 Mei 2025

Deklarator,



Muhammad Abror Meizano Gading

PENGESAHAN

KEMETERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jalan Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185 Telepon (024)7601291, Faxsimili (024)7624691, Website: http://fsh.walisongo.ac.id

PENGESAHAN

Nama : Muhammad Abror Meizano Gading
NIM : 1902056075
Judul skripsi : PELAKSANAAN PERJANJIAN GARANSI PELAKU USAHA TERHADAP JUAL BELI SEPEDA MOTOR (Studi Kasus Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semarang)

Telah dimunaqosyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus pada tanggal 11 Juni 2025, dan dapat diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Strata I tahun akademik 2025/2026.

Semarang, 11 Juli 2025

Ketua Sidang/Penguji	Sekretaris Sidang/Penguji
Dr. Afif Noor, S.Ag., SH., M.Hum.	Fenny Bintarawati, M.H.
NIP. 197606152005011005	NIP. 198907262019032011
Penguji Utama I	**Penguji Utama II**
Hj. Nur Hidayati Setyani, SH., MH	Tri Nurhayati, M.H.
NIP. 196703201993032001	NIP. 198612152019032013
Pembimbing I	**Pembimbing II**
Saifudin, SHI, M.H.	Fenny Bintarawati, M.H.
NIP. 198005052023211015	NIP. 198907262019032011

ABSTRAK

Perjanjian jual beli merupakan kontrak yang mengikat antara penjual dan pembeli, di mana penjual berkewajiban menyerahkan barang sesuai dengan kesepakatan, dan pembeli wajib membayar harga yang telah ditentukan. Namun, dalam praktiknya sering terjadi permasalahan berupa perjanjian garansi, yaitu cacat yang tidak terlihat saat transaksi berlangsung namun baru diketahui setelah barang digunakan. Penelitian ini mengkaji tanggung jawab penjual terhadap perjanjian garansi dalam perspektif hukum, khususnya sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Studi kasus dilakukan pada Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud, Semarang, yang menghadapi keluhan konsumen terkait perjanjian garansi pada produk sepeda motor.

Jenis penelitian yang digunakan pada riset ini adalah yuridis empiris dengan pendekatan sosiologis untuk memperoleh penjelasan mengenai bagaimana hukum diterapkan atau berpengaruh dalam kehidupan khususnya di dalam implementasi pelaksanaan perjanjian garansi pada kegiatan jual beli sepeda motor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab penjual atas perjanjian garansi telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Namun, masih terdapat kelemahan, terutama dalam hal transparansi informasi terkait fitur produk dan pengawasan mutu sebelum barang diserahkan kepada konsumen. Peningkatan mekanisme pengawasan mutu dan penyampaian informasi secara komprehensif diperlukan untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan serta meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Perjanjian garansi, Perjanjian, Jual Beli

ABSTRACT

A sales and purchase agreement is a binding contract between a seller and a buyer, in which the seller is obliged to deliver the goods according to the agreement, and the buyer is obliged to pay the agreed price. However, in practice, problems often occur in the form of hidden defects, namely defects that are not visible during the transaction but are only discovered after the goods are used. This study examines the seller's responsibility for hidden defects from a legal perspective, especially as regulated in the Civil Code (KUHPer) and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK). The case study was conducted at the Yamaha Harpindo Jaya Kelud Dealer, Semarang, which faced consumer complaints regarding hidden defects in motorcycle products.

The type of research used in this research is empirical juridical to obtain an explanation of how the law is applied or influences life, especially in the implementation of warranty agreements in motorcycle buying and selling activities. The results of the study indicate that the seller's responsibility for hidden defects has been carried out in accordance with applicable legal provisions. However, there are still weaknesses, especially in terms of transparency of information related to product features and quality control before the goods are delivered to consumers. Improving quality control mechanisms and delivering comprehensive information is needed to ensure compliance with regulations and increase consumer satisfaction.

Keywords : hidden defects, agreement, buy and sell

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan bekal Penulis kekuatan untuk menyusun skripsi dengan judul "PELAKSANAAN PERJANJIAN GARANSI PELAKU USAHA TERHADAP JUAL BELI SEPEDA MOTOR (Studi Kasus Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semarang)" sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Dalam proses penulisan skripsi, Penulis mengalami berbagai kendala dan kesulitan. Namun dengan kesabaran, motivasi, kesehatan dan dukungan dari berbagai pihak, kendala tersebut lebih mudah untuk dilalui. Maka dari itu perkenankan Penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Pihak-pihak yang terkait itu diantaranya sebagai berikut:

1. Allah SWT, yang merupakan sumber segala kehidupan dan pengetahuan yang telah merahmati dan meridhoi penulis sepanjang masa.
2. Bapak Saifudin, S.HI., M.H. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak saran dan masukan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
3. Ibu Fenny Bintarawati, M.H. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak saran dan masukan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
4. Ibu Dr. Novita Dewi Masyithoh S.H.,M.H. selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum, Ibu Mahdaniyal Hasanah

Nuriyyatiningrum M.S.I selaku Sekertaris jurusan yang telah membantu dalam mengurus Sidang Munaqosah.

5. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Semarang yang memberikan ilmu sehingga penulis banyak mendapatkan pengetahuan yang bermanfaat.
6. Bapak dan Ibu staf administrasi Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Semarang yang membantu bagian administrasi dan pelayanan dengan baik.
7. Kedua orang tua penulis yang dengan tulus mendidik dan membesarkan penulis dengan kasih sayang, serta memberikan motivasi dan curahan do'a yang selalu mengiringi perjuangan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kakak kandung penulis dan segenap keluarga yang selalu memberikan dukungan dan do'a kepada penulis.
9. Seluruh Pegawai Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semarang yang telah bersedia memberikan data kepada penulis guna kelengkapan penulisan dalam skripsi ini.
10. Customer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semarang yang telah bersedia meluangkan waktu untuk melaksanakan wawancara bersama penulis guna kelengkapan penulisan skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi dan perkuliahan penulis dari awal sampai akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung dan tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini, Penulis menyadari dalam Penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Segala sesuatu yang baik itu datangnya dari Allah dan segala keluputan ataupun kesalahanadalah berasal dari Penulis. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan.

Semarang, 28 Mei 2025

Penulis

Muhammad Abror Meizano Gading

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ii
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
MOTTO iii
PERSEMBAHAN iv
DEKLRASI v
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6
E. Telaah Pustaka 7
F. Metode Penelitian 13
1. Metode Penelitian Hukum 13
2. Jenis Penelitian 14
3. Sumber dan Jenis Data 14
4. Lokasi Penelitian 16
5. Teknik Pengumpulan Data 16

6. Teknik Analisis Yuridis Normatif 17
7. Uji Validitas 17
G. Sistematika Penulisan 18
BAB II TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP PERJANJIAN GARANSI PADA JUAL BELI SEPEDA MOTOR BERDASARKAN PERJANJIAN JUAL BELI 20
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Jual Beli 20
1. Pengertian Jual Beli 20
2. Rukun Perjanjian Jual Beli 22
3. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli 23
4. Risiko dalam Perjanjian Jual Beli 25
B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian garansi 26
1. Pengertian Perjanjian garansi 26
C. Tinjuan Umum Tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha 28
1. Pengertian Tanggung Jawab 28
2. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab 28
3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha 29
D. Tinjuan Umum Tentang Perlindungan Konsumen . 32
1. Pengertian Konsumen 33
2. Hak dan Kewajiban Konsumen 35

3. Pengertian Penjual/Pelaku Usaha 36
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha/Penjual 37
5. Larangan Pelaku Usaha 38
6. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha 40
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN ... 43
A. Sejarah Berdirinya Yamaha Indonesia Motor Manufacturing 43
B. Profil PT Yamaha Harpindo Jaya 44
C. Visi, Misi, Moto Dan Nilai Perusahaan 45
1. Visi Perusahaan 45
2. Misi Perusahaan 46
3. Logo PT. Yamaha Harpindo Jaya 46
4. Lokasi Perusahaan 47
5. Struktur Organisasi PT. Yamaha Harpindo Jaya Kelud 48
6. Bidang Usaha PT. Yamaha Harpindo Jaya Kelud 52
D. Sistematika Penggantian Cacat Produk 54
1. Perbaikan atau penggantian cacat produk 54
2. Contoh kasus perbaikan atau penggantian cacat produk 62
BAB IV 67
HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS 67

A. Ketentuan Terkait Aturan – Aturan Di Dalam Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Yamaha Di Yamaha Harpindo Jaya Kelud 67
B. Analisis Bentuk-Bentuk Tanggung Jawab Pada Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Yamaha Di Yamaha Harpindo Jaya Kelud 73
C. Analisis Kasus Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Perjanjian garansi Berdasarkan Perjanjian Jual Beli Dan Pasal 1504 Kuhperdata ... 76
BAB V 94
PENUTUP 94
A. Kesimpulan 94
B. Saran 95
DAFTAR PUSTAKA 98
LAMPIRAN 104
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 109

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perjanjian jual beli merupakan salah satu bentuk kontrak yang lazim dilakukan dalam aktivitas perdagangan. Hubungan antara penjual dan pembeli ini mengakibatkan adanya perikatan yang mengikat para pihak tersebut. Mengikatnya para pihak dengan perjanjian yang dibuat merupakan suatu akibat hukum yang harus ditaati paska terbentuknya perjanjian [1]. Dalam perjanjian ini, penjual memiliki kewajiban untuk menyerahkan barang yang sesuai dengan apa yang telah disepakati, sedangkan pembeli berkewajiban untuk membayar harga barang tersebut. Namun, dalam praktiknya, sering kali terjadi permasalahan terkait kualitas barang yang diserahkan, terutama apabila terdapat perjanjian garansi yang tidak diketahui oleh pembeli pada saat transaksi berlangsung. Perjanjian garansi adalah kecacatan yang tidak tampak atau tidak diketahui pada saat penyerahan barang, namun baru terdeteksi setelah barang digunakan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan atau kerugian bagi pembeli. Perjanjian garansi merupakan cacat yang sulit untuk diketahui oleh pembeli perlu adanya ketelitian untuk melihat secara jelas apabila ada perjanjian garansi. [2] Hal ini menimbulkan persoalan hukum terkait tanggung jawab penjual terhadap barang yang memiliki perjanjian garansi.

---

[1] Socha Tcefortin Indera Sakti and Ambar Budhisulistyawati, 'Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli Tanah Letter C Dibawah Tangan', *Jurnal Privat Law*, 8.1 (2020), 144–50.

[2] Putu Arya Wiguna and Anak Agung Sri Indrawati, 'Perlindungan Konsumen Atas Pembelian Produk Kamera Yang Mengandung Perjanjian garansi Pada Market Place Online', *Jurnal Kertha Semaya*, 10.11 (2022), 2451–2463.

Dalam konteks perlindungan konsumen di Indonesia, tanggung jawab penjual atas perjanjian garansi diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. [3] Pasal 7 undang-undang ini mengatur bahwa penjual wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait barang yang dijual, termasuk kondisi dan kualitas barang tersebut. Selain itu, pasal 19 menyebutkan bahwa penjual bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat penggunaan barang yang cacat atau tidak sesuai dengan standar mutu yang dijanjikan. Dalam situasi di mana cacat barang tidak diungkapkan pada saat pembelian, konsumen berhak menuntut tanggung jawab dari penjual, baik dalam bentuk perbaikan barang, penggantian, maupun kompensasi finansial.

Studi ini berfokus pada kasus yang terjadi di Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud, Semarang, di mana beberapa konsumen melaporkan adanya perjanjian garansi pada sepeda motor baru yang mereka beli. Cacat-cacat tersebut meliputi kehilangan daya aki akibat fitur yang tidak dijelaskan dengan jelas kepada konsumen, goresan pada bodi motor yang ditemukan setelah pembelian, pecah pada piston mesin, goresan pada bagian bawah sepeda motor, serta pecahnya blok mesin. Masalah ini menimbulkan kekecewaan konsumen karena barang yang mereka beli tidak memenuhi ekspektasi, baik dari segi performa maupun kualitas estetika.

Sebagai contoh, pada kasus kehilangan daya aki akibat fitur yang tidak diketahui, fitur tertentu dalam kendaraan dapat mengakibatkan aki kehilangan daya secara cepat tanpa sepengetahuan konsumen, yang seharusnya dijelaskan secara jelas oleh pihak penjual. Situasi ini mengarah pada pelanggaran pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan penjual untuk memberikan informasi yang jelas tentang barang yang dijual. Selain itu, goresan pada bodi

[3] Kementrian ESDM, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, VIII, 1–54.

motor yang ditemukan setelah pembelian menunjukkan kurangnya pengawasan mutu dari pihak penjual sebelum menyerahkan barang kepada konsumen, yang seharusnya menjadi bagian dari tanggung jawab penjual. Hal serupa terjadi pada pecahnya piston dan blok mesin, yang merupakan cacat pada komponen penting sepeda motor dan menimbulkan kerugian signifikan bagi konsumen karena berpengaruh langsung terhadap performa kendaraan.

Dalam kasus-kasus tersebut, penjual diharapkan bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Berdasarkan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999, jika cacat yang terjadi pada barang tidak diinformasikan kepada konsumen pada saat pembelian, maka penjual wajib memberikan kompensasi dalam bentuk perbaikan, penggantian, atau pengembalian dana sesuai dengan pilihan konsumen. [4] Namun, dalam praktiknya, sering terjadi kendala dalam penerapan aturan ini, seperti kesulitan konsumen dalam membuktikan bahwa cacat tersebut sudah ada sebelum pembelian, atau adanya perbedaan persepsi antara penjual dan konsumen mengenai definisi "perjanjian garansi."

Permasalahan mengenai tanggung jawab penjual terhadap perjanjian garansi penting untuk dikaji lebih lanjut, terutama dalam konteks perlindungan hak-hak konsumen di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab penjual terhadap perjanjian garansi pada perjanjian jual beli sepeda motor baru, dengan fokus pada Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semarang. Berdasarkan kasus di atas, permintaan pertanggungjawaban kepada pihak penjual atas adanya perjanjian garansi pada sepeda motor yang telah dibeli tentunya memiliki landasan hukum yang kuat. Mengenai kewajiban penjual untuk menanggung cacat barang yang tersembunyi, yang ditimbulkan dari jual beli, dalam Pasal 1504 KUHPerdata yang menjelaskan bahwa penjual memiliki kewajiban untuk

[4] *Ibid*.

menanggung perjanjian garansi pada barang yang dijual apabila cacat tersebut menyebabkan barang tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya atau mengurangi nilai pemakaiannya. [5] Jika cacat tersebut diketahui oleh pembeli, kemungkinan barang tidak akan dibeli atau hanya akan dibeli dengan harga yang lebih rendah.

Keteraturan dalam pengelolaan aktivitas jual beli akan memberikan dampak bergulir. Ketersediaan modal yang berlimpah diharapkan dapat mendorong aktivitas produksi dan konsumsi pada tingkat yang lebih jauh. Kegiatan jual beli merupakan perbuatan hukum, sebab hukum memberikan akibat dari kegiatan tersebut. Individu yang melakukan kegiatan ini, baik sesuai dengan ketentuan hukum atau sebaliknya, masing-masing diberikan konsekuensi yang hakikatnya melindungi dari hal-hal yang tidak diinginkan hingga transaksi selesai dilakukan.

Konsumen perlu mendapatkan perlindungan karena konsumen lebih banyak memiliki resiko daripada penjual. Hak-hak konsumen sangat rentan karena posisi tawar konsumen yang lemah dan sangat berisiko untuk dilanggar oleh penjual, sehingga diperlukan pertanggungjawaban mutlak penjual. Ekspektasi dari penerapan prinsip tanggung jawab mutlak terhadap produk dengan perjanjian garansi dalam jual beli mendorong supaya penjual menjual produknya dengan jujur. Hal ini bertujuan untuk mengantisipasi terjadinya kerugian yang dialami konsumen. [6]

Keselarasan antara hak dan kewajiban dari pihak penjual maupun pembeli telah berlangsung dengan baik. Namun secara empiris tetap dapat ditemukan implementasi yang tidak tepat yang mencederai prinsip perjanjian jual beli

---

[5] Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, 2024, pp. 263–264.

[6] Banu Ariyanto, Hari Purwadi, and Emmy Latifah, 'Tanggung Jawab Mutlak Penjual Akibat Produk Perjanjian garansi Dalam Transaksi Jual Beli Daring', *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, 6.1 (2021), 107–26.

yang disepakati. Pemerintah Indonesia telah mengatur urusan jual beli dalam Pasal 1457 dan Pasal 1458 KUH Perdata. Dalam Pasal 1457 KUH Perdata disebutkan bahwa jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Pada Pasal 1458 KUH Perdata dijabarkan pula bahwa jual beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan herganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harganya belum dibayar. [7]

Allah SWT melarang manusia untuk berbuat curang sebagaimana dalam Quran Surat Al-Muthaffifin ayat 1 - ayat 3 sebagai berikut [8]:

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِيْنَ ۙ﴿١﴾ الَّذِيْنَ اِذَا اكْتَالُوْا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُوْنَ ۖ﴿٢﴾
وَاِذَا كَالُوْهُمْ اَوْ وَّزَنُوْهُمْ يُخْسِرُوْنَ ۗ﴿٣﴾

1. *Celakalah bagi orang-orang yang curang (dalam menakar dan menimbang)! 2. (Yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dicukupkan, 3. Dan apabila mereka menakar atau menimbang (untuk orang lain), mereka mengurangi.*

Berdasarkan pada penjelasan terkait latar belakang yang telah dijabarkan, dapat diketahui bahwa penelitian ini juga bertujuan untuk memahami bagaimana pelaksanaan tanggung jawab tersebut di lapangan dan sejauh mana UU No. 8 Tahun 1999 memberikan perlindungan efektif bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat perjanjian garansi. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis dan teoritis dalam upaya

[7] *Ibid.*, 257.
[8] *Al-Quran Surah Al-Muthaffifin', in Al-Quran, 2012, pp. 1–13.*

memperkuat hak-hak konsumen dan memastikan penjual menjalankan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Perjanjian jual beli, oleh penulis akan diulas lebih jauh ke dalam perspektif mengenai permasalahan kewajiban penjual terhadap pembeli. Secara khusus, "Tanggung Jawab Penjual Terhadap Perjanjian garansi Pada Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Baru (Studi Kasus Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semarang)", menjadi judul sekaligus pembahasan utama.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana ketentuan tentang pertanggungjawaban garansi produk pada jual beli sepeda motor di Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semarang?
2. Bagaimana pelaksanaan pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap garansi produk pada sepeda motor yang dijual di Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui mekanisme pertanggungjawaban terhadap perjanjian garansi pada jual beli sepeda motor di Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semarang
2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap perjanjian garansi pada sepeda motor yang dijual di Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau referensi pada pengembangan hukum perjanjian, khususnya perjanjian jual beli. Penelitian ini diharapkan mengembangkan dan memperkuat hasil penelitian sebelumnya dan memacu kemunculan penelitian yang lebih baik di masa mendatang.
2. Manfaat Praktis
   a. Pemerintah/Regulator
      Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah dalam penanganan dan pengembangan kasus hukum perjanjian jual beli bagi pemerintah selaku pemangku kebijakan. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi rujukan oleh hakim dalam membuat putusan tentang bentuk tanggung jawab penjual terhadap perjanjian garansi pada barang jual beli di dalam perjanjian jual beli.
   b. Pelaku Usaha
      Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya supaya lebih memperhatikan hak-kah konsumen dan lebih memahami akibat hukum yang akan didapatkan apabila tidak memenuhi hak-hak konsumen.
   c. Konsumen
      Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi konsumen yang hendak membeli kendaraan bermotor agar lebih berani untuk menyamapiakan kepada pelaku usaha apabila memang benar terdapat perjanjian garansi yang ada pada kendaraan yang telah dibeli.

E. Telaah Pustaka

Tinjauan Pustaka digunakan untuk mendapatkan gambaran tentang hubungan pembahasan dengan peneltian

yang pernah dilaukan oleh peneliti sebelumnya. Sehingga teidak terjadi pengulangan dan plagiasi karya ilmiah yang pernah ada. Dalam hal ini tentang permasalahan tanggung jawab penjual terhadap perjanjian garansi. Tinjauan Pustaka pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jurnal ilmiah Ahmad Maulana Rizki, H. Zaenal Arifin Dilaga tahun 2022 berjudul "Pertanggungjawaban Dealer Dalam Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Pada PT. SPS Motor Honda Ditinjau dari Pasal 1340 KUHPerdata" dalam Jurnal Private Law Fakultas Hukum Universitas Mataram Volume 2, Issue 2, June 2022, E-ISSN 2775-9555. [9]

   Dalam penelitian ini Pihak penjual yang bertanggungjawab penuh atas perjanjian garansi yang ada di sepeda motor tersebut, karena ini merupakan kelalaian. Tanggungjawab penjual hanya sebatas penukaran atau pergantian suku cadang atau kerusakan yang sejenis dan bukan mengganti dengan mengembalikan sepenuhnya sepeda motor ataupun pengembalian harga pembelian secara penuh.

   Dengan demikian perjanjian jual beli sepeda motor di PT.SPS Motor Honda seharusnya kembali kepada Asas itikat baik dalam berkontrak. Adanya perjanjian garansi terhadap sepeda motor yang dibeli oleh konsumen. Perjanjian garansi disebabkan karena kesalahan produksi dalam mengahasilkan sepeda motor yang sesuai dengan standar kualitas pabrik meliputi perjanjian garansi berupa cat *body* ada yang pudar atau lecet, sedangkan cacat produksi berupa mesin tidak berfungsi normal seperti biasa.

   Perbedaan jurnal ilmiah Ahmad Maulana Rizki, H. Zaenal Arifin Dilaga tahun 2022 dengan penelitian ini yaitu

[9] Ahmad Maulana Rizki and H. Zaenal Arifin Dilaga, 'Tentang Pertanggungjawaban Dealer Dalam Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Pada PT. SPS Motor Honda', *Private Law*, 2.2 (2022), 312–318.

1. Lokasi penelitian yaitu di PT. SPS Motor Honda sedangkan pada penelitian ini lokasi penelitian di Harpindo Jaya Kelud, Sampangan, Semarang,
2. Adanya faktor keterlambatan pengantaran tidak tepat waktu

2. Jurnal ilmiah Hera Kharisma Suandi, Faiz Mufidi tahun 2020 berjudul "Pertanggungjawaban Penjual Terhadap Barang Perjanjian garansi dalam Jual Beli Handphone secara Online Ditinjau dari Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Dihubungkan dengan Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata". Dalam jurnal Prosiding Ilmu Hukum, Volume 6, No. 1, Tahun 2020.[10]

Dalam penelitian ini penulis memfokuskan penelitiannya pada analisa empiris dalam jual beli handphone melalui e-commerce yang ditemukan adanya perjanjian garansi. Penjual tidak berkewajiban untuk menanggung barang perjanjian garansi apabila cacat tersebut dapat dilihat dan diketahui oleh pembeli. Dan pembeli tidak berhak untuk meminta ganti rugi atas barang yang telah dibeli sebab kondisi tersebut telah diketahui sejak awal perjanjian.

Kesimpulan yang diambil oleh peneliti adalah perjanjian garansi dalam transaksi elektronik dapat dimaknai sebagai cacatnya informasi mengenai barang yang diperjualbelikan. Cacat informasi tersebut telah disembunyikan sejak awal oleh penjual, sehingga penjual diwajibkan untuk memberikan ganti rugi.

---

[10] Hera Kharisma Suandi and Faiz Mufidi, 'Pertanggungjawaban Penjual Terhadap Barang Perjanjian garansi Dalam Jual Beli Handphone Secara Online Ditinjau Dari Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Dihubungka', *Prosiding Ilmu Hukum*, 6.1 (2020), 107–11.

Perbedaan Jurnal ilmiah Hera Kharisma Suandi, Faiz Mufidi tahun 2020 dengan penelitian ini yaitu

1. Terletak pada objek penelitian yang diteliti yaitu handphone sedangkan pada penelitian ini, objek penelitiannya adalah sepeda motor.
2. Sistem jual-beli yang diteliti yaitu transaksi secara online atau dalam jaringan sedangkan pada penelitian ini transaksi tunai secara langsung.

3. Jurnal ilmiah Komang Bulan Tri Laksmi Devi, Ni Ketut Supasti Dharmawan tahun 2016, berjudul Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Perjanjian garansi Pada Barang Elektronik Dalam Transaksi Online, Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 4.1 (2016): 1-14. [11]

Dalam penelitian ini penulis memfokuskan penelitiannya pada Transaksi online yang merupakan suatu kegiatan jual beli barang antara konsumen dengan pelaku usaha secara tidak langsung melalui media internet. Dalam transaksi *online* khususnya pada barang elektronik, terkadang ada perjanjian garansi pada objek barang elektronik. Perjanjian garansi terjadi karena faktor kelalaian pelaku usaha memperdagangkan barangnya.

Sehubungan dengan hal tersebut, timbul permasalahan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen terkait perjanjian garansi pada barang elektronik dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha berkaitan dengan perjanjian garansi pada barang elektronik dalam transaksi online. Tujuan penulisan ini untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen terkait perjanjian garansi pada barang elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjamin mutu barang yang diproduksi sebagaimana diatur dalam

[11] Komang Bulan Tri Laksmi Devi and Ni Ketut Supasti Dharmawan, 'Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Cacat Tersebunyi Pada Barang Elektronik Dalam Transaksi Online', Kertha Semaya: *Jurnal Ilmu Hukum*, 4.1 (2016), 1–13.

Pasal 7 huruf d Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Dalam hal pelaku usaha tidak memberikan informasi jelas dan jujur mengenai barang yang dijualnya berdasarkan ketentuan Pasal 19 UUPK juncto pasal 12 ayat (3) Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik diketahui bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang terjadi dalam transaksi *online*. Perbedaan penelitian ini dengan Jurnal ilmiah Komang Bulan Tri Laksmi Devi, Ni Ketut Supasti Dharmawan tahun 2016 yaitu:

1. Terletak pada objek penelitian yang diteliti yaitu handphone sedangkan pada penelitian ini, objek penelitiannya adalah sepeda motor.
2. Sistem jual-beli yang diteliti yaitu transaksi secara online atau dalam jaringan sedangkan pada penelitian ini transaksi tunai secara langsung.

4. Artikel Rizky Febrina Purnamasari tahun 2013 berjudul "Tanggung Jawab Penjual Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Baru dalam hal Adanya Perjanjian garansi (Studi Empiris Di CV. Dwi Semar Sakti Motor Surabaya)". [12] Dalam penelitian ini penulis memfokuskan penelitiannya pada tinjauan hukum, analisa dalam 5 kasus yang menjadi sampel, dan kronologinya. Kesimpulan yang diambil oleh peneliti adalah perjanjian garansi sengaja disembunyikan penjual atau sejak awal penjual tidak mengetahui kondisi cacat pada barang sampai kecacatan tersebut diketahui oleh pembeli setelah selesainya transaksi. Namun ada perlakuan berbeda antara pembeli yang bertransaksi secara tunai dan kredit dalam pelaksanaan ganti rugi. Pembelian secara tunai

[12] Rizky Febrina Purnamasari, 'Tanggung Jawab Penjual Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Baru Dalam Hal Adanya Perjanjian garansi', *Brawijaya Law Student Journal*, 1.5 (2013), 1–22.

tidak mendapatkan garansi dan penggantian kerusakan/ganti rugi dari dealer karena tidak ada lembaga penjamin asuransi yang dikerjasamakan dalam skema pembayaran tersebut. Sedangkan pembelian secara kredit mendapatkan garansi dan ganti rugi sebab adanya fasilitas asuransi yang disediakan oleh sistem pembiayaan konsumen, dalam hal ini leasing, sesuai dengan kredit yang ditentukan waktunya dalam perjanjian.

Perbedaan Penelitian Rizky Febrina Purnamasari tahun 2013 dengan penelitian ini yaitu

1. Lokasi penelitian yaitu di CV Dwi Semar Sakti Motor Surabaya sedangkan pada penelitian ini lokasi penelitian di Harpindo Jaya Kelud, Sampangan, Semarang,
2. Metode pembayaran pada penelitian Rizky Febrinat secara tunai dan kredit, sedangkan pada penelitian ini hanya secara tunai

5. Artikel Krisnada Satriya Pratama Putra, (2019), Universitas Brawijaya Malang. Judul artikel "Penerapan Pasal 4 Huruf C Dan D Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengenai Tanggung Jawab Penjual Terhadap Adanya Perjanjian garansi Pada Tranaksi Jual Beli Telepon Genggam Bekas (Studi Di Malang Plaza Kota Malang Dan Ylk Kota Malang). [13] Artikel ini memiliki fokus penulisan bagaimana penerapan pasal 4 huruf C dan D Undang-Undang Perlindungan konsumen, faktor penghambat dan juga upaya yang dilakukan instansi terkait terutama Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

[13] Krisnanda Satriya Pratama Putra, 'Penerapan Pasal 4 Huruf C Dan D Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengenai Tanggung Jawab Penjual Terhadap Adanya Perjanjian garansi Pada Transaksi Jual Beli Telepon Genggam Bekas (Studi di Malang Plaza Kota Malang Dan Ylk Kota Malang), *Brawijaya Law Student Journal*, (2019), 111-114.

Penerapan pasal 4 huruf c dan d Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam mencapai kepuasan konsumen sebagai tujuan utama diterbitkanya undang-undang tersebut diatas masih belum maksimal. Setelah dilakukan pembahasan, penerapan ini masih jauh dari kata cukup di karenakan adanya faktor-faktor penghambat dari pihak konsumen dan pelaku usaha, ataupun dari pihak lembaga-lembaga yang berwenang baik lembaga bentukan pemerintah secara umumnya dan lembaga swadaya masyarakat sechara khususnya. [14]

Perbedaan Artikel Krisnada Satriya Pratama Putra dengan penelitian ini yaitu

1. Terletak pada objek penelitian yang diteliti yaitu telepon genggam sedangkan pada penelitian ini objek penelitiannya adalah sepeda motor
2. Lokasi penelitian di Malang Plaza Kota Malang Jawa Timur sedangkan pada penelitian ini lokasi penelitian di Harpindo Jaya Kelud, Sampangan, Semarang
3. Dasar hukum penelitian berbeda, yaitu Undang – Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf C dan D sedangkan pada penelitian ini pasal 1504 KUHPerdata.

F. Metode Penelitian

1. Metode Penelitian Hukum

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif yaitu dengan cara melakukan interpretasi (penafsiran) terhadap bahan-bahan hukum yang telah diolah. Analisis kualitatif bertujuan untuk menafsirkan hukum, apakah terhadap bahan hukum tersebut khususnya bahan hukum primer terdapat kekosongan norma hukum, antinomi norma hukum dan norma hukum. Sehingga yang dipentingkan dalam

[14] *Ibid*.

menggunakan analisis kualitatif adalah kualitas data dan bahan hukum, artinya peneliti melakukan analisis terhadap data atau bahan hukum yang berkualitas. [15]

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada riset ini adalah yuridis empiris dengan pendekatan sosiologis untuk memperoleh penjelasan mengenai bagaimana hukum diterapkan atau berpengaruh dalam kehidupan khususnya di dalam implementasi pelaksanaan perjanjian garansi pada kegiatan jual beli sepeda motor.

3. Sumber dan Jenis Data

A. Bahan Hukum

Bahan hukum dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar kajian hukum, di antaranya:
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi produk.
3. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya:
4. Pasal 1338 tentang asas itikad baik dalam perjanjian,
5. Pasal 1320 tentang asas konsensualisme dalam pembentukan perjanjian,
6. Pasal 1483 mengenai bukti serah terima sebagai penentu awal perjanjian garansi,
7. Pasal 1504 yang berkaitan dengan jaminan dan garansi dalam jual beli.
8. Bahan hukum sekunder, yaitu literatur dan dokumen penunjang kajian hukum seperti artikel ilmiah, makalah hukum, dan publikasi terkait garansi dan cacat produk.

---

[15] Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, 1st edition (Mataram: Mataram University Press, 2020), I, 67–70

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui:

1. Data primer berupa hasil wawancara terarah dengan:
   Pihak Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semarang (sebagai pelaku usaha),
   Konsumen (sebagai pihak yang menerima produk).
2. Wawancara ini bertujuan untuk menggali praktik pemberian informasi produk, mekanisme verifikasi perjanjian garansi sebelum penyerahan barang, serta kesesuaian klausul garansi dengan peraturan yang berlaku.
3. Data sekunder berupa dokumen dan media pendukung yang relevan dengan objek penelitian, meliputi:
   a) Surat serah terima unit,
   b) Buku garansi,
   c) Selebaran promosi dan servis,
   d) Artikel dari internet, majalah, dan koran.
   e) Dokumen-dokumen ini dianalisis untuk mengkaji aspek hukum yang terkandung di dalamnya, seperti validitas transaksi, batas tanggung jawab, dan indikasi adanya klausul yang merugikan konsumen. [16]

[16] *Ibid.*, 130.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih oleh peneliti yakni Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semarang yang beralamat di Jl. Kelud Raya No.52, Bendan Ngisor, Kec. Gajahmungkur, Kota Semarang, Jawa Tengah 50232. Alasan memilih lokasi penelitian ini karena lokasi penelitian memiliki lokasi strategis yang mana berada di lokasi padat penduduk. Penulis juga ingin mengetahui mekanisme penanganan perjanjian garansi pada sepeda motor yamaha secara umum dan secara khusus yang ada pada Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semarang. Kemudian di Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud juga peneliti menemukan beragam permasalahan terkait perjanjian garansi yang sesuai dengan konteks penelitian yang dilakukan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan sesuai dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Peneliti juga melakukan wawancara terhadap pihak terkait yaitu pihak Dealer serta pelanggan atau konsumen yang mengalami permasalahan terkait perjanjian garansi untuk memperoleh informasi riil untuk kemudian hasil wawancara yang diperoleh dianalisis dengan dikaitkan dengan peraturan perundang – undangan terkait. Untuk wawancara dilakukan dengan pihak Kepala dealer serta para konsumen Yamaha Harpindo Jaya Kelud.

b. Studi Dokumen

Peneliti mendokumentasi semua bahan hukum yang terkait dengan penelitian, pada tahap ini penulis mengumpulkan peraturan perundang-undangan, buku-buku, serta makalah yang relevan dengan topik penelitian. Peneliti menyusun bahan-bahan yang telah dikumpulkan,

pada tahap ini penulis menyusun bahan-bahan yang telah dipilih menjadi sebuah tulisan hukum yang dapat menjawab permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya.

6. Teknik Analisis Yuridis Normatif

Analisis dalam penelitian hukum dilakukan untuk menghasilkan hasil penelitian hukum yuridis empiris. Analisis kualitatif merupakan analisis yang tidak menggunakan angka melainkan memberikan gambaran-gambaran (deskripsi) dengan kata-kata atas temuan dan karena lebih mengutamakan mutu (kualitas) dari data, dan bukan kuantitas. [17]

7. Uji Validitas

Metode triangulasi sumber digunakan sebagai teknik uji validitas data untuk memastikan keabsahan informasi yang diperoleh dari berbagai pihak. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari konsumen, pihak dealer atau bengkel resmi Yamaha, serta dokumen hukum seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan kebijakan garansi perusahaan. Tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran yang lebih objektif dan menyeluruh mengenai pelaksanaan garansi di lapangan. Misalnya, konsumen dapat memberikan informasi tentang pengalaman mereka dalam mengklaim garansi, sementara pihak dealer menjelaskan prosedur teknis dan kendala yang dihadapi. Di sisi lain, dokumen hukum memberikan landasan normatif yang menjadi acuan dalam menilai kesesuaian implementasi garansi dengan ketentuan yang berlaku. Penggunaan triangulasi sumber ini memperkuat kredibilitas temuan penelitian karena data yang diperoleh telah diverifikasi melalui berbagai perspektif. Triangulasi sumber dilakukan dengan

[17] *Ibid.,*127.

membandingkan informasi dari berbagai sumber untuk menghindari bias dan meningkatkan validitas data.[18]

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi dalam 5 (lima) bab yang masing-masing babnya terdiri dari beberapa sub-bab. Untuk memperoleh gambaran penulisan secara keseluruhan, penulis memberikan secara umum di setiap bab sebagai berikut:

Bab I PENDAHULUAN

Memberikan latar belakang yang mendorong penulis melakukan penelitian meliputi permasalahan hukum di dalam lingkup tanggung jawab penjual atas permasalahan di dalam jual beli, kemudian undang – undang serta aturan yang membahas mengenai jual beli serta permasalahan produk yaitu adanya perjanjian garansi. Dalam bab pendahuluan juga dijabarkan rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, telaah pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

Bab II TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP PERJANJIAN GARANSI PADA JUAL BELI SEPEDA MOTOR BERDASARKAN PERJANJIAN JUAL BELI

Pembahasan umum tentang pokok bahasan bertujuan untuk memberikan gambaran umum dari pokok masalah yang diteliti. Pembahasan dibagi menjadi tiga sub-bab, yaitu:

1. Mengenai perjanjian secara umum dalam pengertiannya dan asas-asas perjanjian.

[18] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: CV ALFABETA, 2017).

2. Mengenai perjanjian jual beli yang terdiri dari pengertian jual beli, hak dan kewajiban dari penjual, hak dan kewajiban dari pembeli, pada saat terjadinya jual beli.
3. Mengenai kewajiban penjual terhadap perjanjian garansi yang ditanggung pembeli sebelum dan sesudah barang diserahkan.

Bab III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Menguraikan mengenai profil, sejarah dan sepak terjang Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semarang sejak awal berdiri hingga saat ini.

Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang hasil-hasil penelitian mengenai syarat-syarat sahnya perjanjian, maksud tanggung jawab penjual terhadap perjanjian garansi dalam ketentuan Pasal 1504 KUH Perdata tentang perjanjian jual beli.

Bab V PENUTUP

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan dari pemahaman, penelitian, dan pengkajian terhadap pokoh-pokok masalah, saran-saran, dan penutup.

BAB II

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP PERJANJIAN GARANSI PADA JUAL BELI SEPEDA MOTOR BERDASARKAN PERJANJIAN JUAL BELI

A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Jual Beli

1. Pengertian Jual Beli

Jual beli dalam istilah fiqih disebut dengan al-bai' - yang berarti menjual, mengganti, dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain. Dalam bahasa Arab digunakan untuk pengertian lawannya, yaitu kata asy-syira' (beli).1Jual beli atau perdagangan (al-bai') secara bahasa artinya memindahkan hak milik terhadap benda dengan akad saling mengganti. Adapun makna ba'i menurut istilah adalah pemilikan terhadap harta atau manfaat untuk selamanya dengan bayaran harta. Menurut pengertian syariat, yang dimaksud dengan jual beli adalah pertukaran harta atas dasar saling rela. Atau memindahkan milik dengan ganti yang dapat dibenarkan (yaitu berupa alat tukar yang sah). Secara Secara istilah (terminologi) berdasarkan pendapat para ulama antara lain sebagai berikut: [19]

1. Ulama Hanafiyah membagi definisi jual beli ke dalam dua macam, yaitu: Definisi dalam arti umum, yaitu: Artinya: "Jual beli adalah menukar benda dengan dua mata uang (emas dan perak) dan semacamnya, atau tukar menukar barang dengan uang atau semacamnya menurut cara yang khusus
2. Ulama Malikiyah membagi definisi jual beli ke dalam dua macam, yaitu dalam arti umum dan arti khusus.

[19] Dalhari, 'Jual Beli Dalam Kajian Fiqih', *At Tujjar*, 9.2 (2021), 23–39.

Transaksi jual beli dalam suatu pasar tentu berbeda-beda, tak terkecuali perilaku penjual maupun pembeli yang berbeda-beda. Perbedaan tingkah laku di dalam suatu pasar, salah satunya disebabkan karena adanya perubahan sosial yang dipengaruhi oleh cara berpikir setiap manusia. Perkembangan kehidupan ekonomi masyarakat serta kebutuhan dan keinginan yang semakin meluas, memicu timbulnya rasa ketidakpuasan. Islam menganjurkan menyempurnakan takaran atau timbangan ketika melakukan suatu transaksi jual beli. Hal ini bertujuan agar terhindar dari penipuan. [20]

Bahkan al-Qur'an secara tegas tidak membenarkan dan membenci tindakan mengurangi timbangan atau takaran dengan menyebutnya sebagai orang-orang yang curang. Selaku seorang penjual mapun pembeli dalam suatu transaksi jual beli, tentu harus menanamkan sikap jujur. Contoh penipuan yang sering terjadi dalam suatu transaksi jual beli di pasar tradisional adalah menyembunyikan cacat suatu barang. [21] Jual beli menurut Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, mengatakan jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. [22]

Berdasarkan ketentuan Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), perjanjian jual beli dianggap telah terjadi secara hukum sejak para pihak mencapai kesepakatan mengenai objek dan harga

---

[20] M. Rafid Marwal and Sri Julyarti Halid, 'Implementasi Etika Transaksi Jual Beli Dalam Islam Pada Pasar Tradisional Di Watampone', *Jurnal Al-Tsarwah*, 4.2 (2021), 73–99.

[21] *Ibid.*

[22] Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, 2024, pp. 257.

barang. Validitas perjanjian tidak bergantung pada penyerahan barang maupun pelunasan harga; cukup dengan adanya "kesepakatan" (consensus) antara penjual dan pembeli.

Konsekuensinya, sejak saat itu muncul hubungan hukum yang mengikat kedua belah pihak. Penjual terikat untuk menyerahkan barang sesuai spesifikasi yang disepakati, sementara pembeli wajib melakukan pembayaran sesuai nilai transaksi. Hal ini menjadikan jual beli sebagai bentuk perjanjian konsensuil, yakni perjanjian yang lahir semata-mata dari kesepakatan tanpa perlu formalitas tambahan atau tindakan nyata. Perjanjian ini juga bersifat obligatoir, karena pada tahap awal hanya menimbulkan kewajiban, bukan sekaligus memindahkan hak milik. Pemindahan hak milik baru terjadi saat barang diserahkan kepada pembeli. [23]

2. Rukun Perjanjian Jual Beli

Dalam Islam, jual beli dikenal dengan bay'a yang artinya adalah menukarkan harta dengan harta menurut akad tertentu. Islam secara ketat mengatur tentang jual beli. Hal ini terlihat dari rukun jual beli yang disepakati para ulama adalah: [24]

1) Penjual
2) Pembeli
3) Barang yang dijual
4) Harga
5) Ucapan ijab dan qabul

Di samping itu hukum Islam juga mengatur sampai kepada syarat pemnjual dan pembeli yaitu:

1) Berakal
2) Dengan kehendak sendiri

---

[23] *Ibid.*

[24] Abigail Andriana and Rosinta Ria Panggabean, 'The Effect of Good Corporate Governance and Environmental Performance on Financial Performance of the Proper Listed Company on Indonesia Stock Exchange', *Binus Business Review*, 8.1 (2017), 91 - 102.

3) Keadaannya tidak *mubazzir*

4) Baligh (berakal)

3. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli

1. Hak Penjual

Hak adalah kewenangan atau keistimewaan yang diberikan kepada seseorang atau kelompok untuk melakukan sesuatu atau memperoleh sesuatu. Hak penjual menurut KUHPerdata antara lain: [25]

a. Hak untuk Menerima Pembayaran (Pasal 1457 KUHPerdata): Penjual berhak menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan harga yang telah disepakati.
b. Hak atas Barang yang Dijual (Pasal 1458 KUHPerdata): Penjual memiliki hak atas barang yang dijual sampai pembeli membayar secara penuh, yang dikenal sebagai hak retensi atau hak pemegangan.

2. Kewajiban Penjual

Dalam konteks hukum, kewajiban adalah suatu tindakan atau kewenangan yang diamanatkan oleh hukum dan diharapkan untuk dilakukan atau dihindari oleh individu atau pihak tertentu. Kewajiban penjual menurut KUHPerdata antara lain [26]:

a. Kewajiban Menyerahkan Barang (Pasal 1459 KUHPerdata): Penjual wajib menyampaikan barang kepada pembeli sesuai dengan perjanjian.
b. Kewajiban Jaminan (Pasal 1467 KUHPerdata): Penjual berkewajiban memberikan jaminan atau kepastian atas kualitas barang yang dijual.

---

[25] Johanis F. Mondoringin, 'Tinjauan Hukum Tentang Hak Dan Kewajiban Penjual Dan Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut KUH-Perdata', *Lex Privatum*, 12.3 (2023), 1–6..

[26] *Ibid*.

c. Kewajiban Memberikan Bukti (Pasal 1467 KUHPerdata): Penjual wajib memberikan bukti atau tanda terima kepada pembeli sebagai bukti transaksi.

3. Hak Pembeli
   Hak pembeli menurut KUHPerdata antara lain: [27]
   a. Hak untuk Menerima Barang (Pasal 1473 KUHPerdata): Pembeli memiliki hak untuk menerima barang yang sesuai dengan perjanjian.
   b. Hak untuk Menuntut Ganti Rugi (Pasal 1484 KUHPerdata): Jika barang tidak sesuai dengan kualitas atau spesifikasi yang disepakati, pembeli memiliki hak untuk menuntut ganti rugi.
   c. Hak untuk Menunda Pembayaran (Pasal 1503 KUHPerdata): Jika barang tidak sesuai, pembeli dapat menunda pembayaran atau menegosiasikan kembali harga.
4. Kewajiban Pembeli
   Kewajiban pembeli menurut KUHPerdata antara lain:
   a. Kewajiban Pembayaran (Pasal 1493 KUHPerdata): Pembeli memiliki kewajiban untuk membayar harga jual sesuai dengan perjanjian.
   b. Kewajiban Menerima Barang (Pasal 1474 KUHPerdata): Pembeli wajib menerima dan membayar barang sesuai dengan perjanjian.
   c. Kewajiban Memberikan Bukti (Pasal 1493 KUHPerdata): Pembeli wajib memberikan bukti atau tanda terima pembayaran.

[27] *Ibid*.

4. Risiko dalam Perjanjian Jual Beli

Risiko adalah suatu variasi dari hasil-hasil yang dapat terjadi selama periode tertentu. Risiko dapat dibedakan dengan berbagai cara, antara lain: [28]

1. Risiko yang tidak disengaja (risiko murni) yaitu risiko yang apabila terjadi menimbulkan kerugian dan terjadi tanpa sengaja misalnya risiko terjadinya kebakaran, bencana alam, pencurian, penggelapan, pengacauan
2. dan sebagainya.
3. Risiko yang disengaja (risiko spekulatif) yaitu risiko yang sengaja ditimbulkan oleh yang bersangkutan
4. agar terjadinya ketidakpastian memberikan keuntungan kepadanya, misalnya risiko utang piutang, perjudian, perdagangan berjangka (*hedging*) dan sebagianya.
5. Risiko fundamental adalah risiko yang penyebabnya tidak dapat dilimpahkan kepada seseorang dan yang menderita tidak hanya seseorang tetapi banyak orang misalnya banjir, angin topan dan sebagainya.
6. Risiko khusus adalah risiko yang bersumber pada peristiwa yang mandiri dan umumnya mudah diketahui
7. Penyebabanya seperti kapal kandas, pesawat jatuh, tabrakan mobil dan sebagainya.

5. Berakhirnya Perjanjian Jual Beli

Suatu perjanjian dipandang berakhir apabila telah tercapai tujuan. Selain itu, sebuah perjanjian telah ditentukan saat kapan suatu perjanjian akan berakhir, sehingga dengan lampaunya waktu maka secara otomatis perjanjian jual beli akan berakhir. Lazimnya

---

[28] Metha Dian, Puspa Nasawida, and Sri Minarni, 'Perlindungan Hukum Terhadap Risiko Jual Beli Benih Ikan Jarak Jauh Melalui E-Commerce', *Jendela Hukum Dan Keadilan*, 8.2 (2022), 142–154.

suatu perjanjian selalu didasarkan kepada jangka waktu tertentu (mempunyai jangka waktu yang terbatas), maka apabila telah sampai pada waktu yang telah diperjanjikan, secara otomatis (langsung tanpa ada perbuatan hukum lain) batallah perjanjian yang telah diadakan para pihak. [29]

Perjanjian jual beli merupakan sebuah media atau sarana penghubung dimana dengan adanya sebuah perjanjian, penjual dapat setuju untuk memindahkan barang atau jasa dan hak kepemilikan kepada pembeli dengan harga dan imbalan tertentu dalam bentuk uang. Hal inilah yang disebut dengan harga dalam jual beli. Jual beli juga dapat dikatakan batal jika ada beberapa syarat yang tidak dipenuhi. Jika pada saat jual beli barang yang akan dijual hilang atau musnah, maka jual beli batal, maka secara otomatis perjanjian jual beli juga akan batal. Tetapi jika hilangnya barang hanya setengah saja, maka jual beli masih dapat dilanjutkan sesuai dengan kesepakatan baru. [30]

B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian garansi

1. Pengertian Perjanjian garansi

Berdasarkna pada teori perlindungan konsumen, menekankan kewajiban produsen/penjual untuk menjamin keamanan produk dan memberikan informasi lengkap kepada konsumen. Perjanjian garansi yang tidak diungkapkan melanggar prinsip kewajiban informasi (*duty to disclose*) sehingga konsumen berhak atas ganti rugi. Penelitian menunjukkan ketidaksesuaian penerapan aturan

---

[29] Zumrotul Wahidah, 'Berakhirnya Perjanjian Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Perdata', *Tahkim (Jurnal Peradaban Dan Hukum Islam)*, 3.2 (2020), 21–37.

[30] Nadya Francela Hasibuan, Zaini Munawir, and Windy Sri Wahyuni, 'Tinjauan Yuridis Jual Beli Sawit Antara Pemasok Sawit Dengan Masyarakat Aek Torop Desa Asam Jawa', *JUNCTO: Jurnal Ilmiah Hukum*, 3.2 (2021), 120–28.

perjanjian garansi berimplikasi pada lemahnya perlindungan konsumen. Perjanjian garansi adalah cacat yang oleh orang atau pembeli pada umumnya tidak mudah dilihat, bukan oleh pembeli yang sangat teliti atau pembeli yang ahli terhadap benda tersebut, karena mungkin saja pembeli-pembeli yang seperti ini dapat menemukan atau melihat adanya cacat pada benda tersebut. [31]

Perjanjian garansi juga diartikan sebagai keadaan benda yang telah dibeli oleh pembeli yang terdapat adanya cacat yang tidak kelihatan, sehingga membuat benda tersebut tidak dapat dipakai untuk keperluan tersebut atau mengurangi kepuasan pemakaian yang dimaksud, sehingga seandainya pembeli tahu bahwa benda itu terdapat cacat yang tersembunyi, mungkin tidak akan membelinya atau membeli dengan harga di bawah harga yang sebenarnya. Akan tetapi untuk menentukan ukuran bahwa benda yang dibelinya itu mengandung adanya perjanjian garansi adalah merupakan hal yang sulit, hal ini karena pandangan setiap orang tidak sama atau berbeda. [32]

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan definisi dari perjanjian garansi namun dapat diartikan bahwa yang dimaksud dengan perjanjian garansi yaitu kerusakan yang dimana tidak diketahui oleh para pihak khususnya pembeli dan juga tidak diketahui oleh penjual jika barang yang diperdagangkannnya mengalami kerusakan dan akhirnya mendapatkan kerugian bagi konsumen, dan ini bisa saja disebabkan karena adanya kelalaian dari pelaku usaha selain kesengajaan yang terjadi. [33]

---

[31] Udiyo Basuki, 'Kajian Terhadap Perjanjian garansi Dalam Perjanjian Jual Beli Benda Bergerak', *Cakrawala Hukum*, 12.1 (2021), 75–81.

[32] *Ibid.*

[33] Fransiska Novita Eleanora and Ahmad, 'Morality : Jurnal Ilmu Hukum Pembuktian Tanggung Jawab Produk Bagi Konsumen', *Morality: Jurnal Ilmu Hukum*, 9.2 (2023), 170–79.

C. Tinjuan Umum Tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha

1. Pengertian Tanggung Jawab

Tanggung jawab pelaku usaha selalu berkaitan dengan kerugian yang dialami konsumen, termasuk dalam perjanjian jual beli di dalam hukum perlindungan konsumen tanggung jawab pelaku usaha. tanggung jawab. pelaku usaha ialah memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagai akibat dari kerusakan, pencemaran, dan/atau mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan, atau diperdagangkan oleh pelaku usaha yang bersangkutan. Ganti rugi tersebut tidak hanya berupa sejumlah uang, tetapi dapat pula berupa penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau berupa perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. [34]

2. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen dapat dibedakan sebagai berikut. [35]

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian

   Tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tangyagung jawab yang ditentukan oleh perilaku pelaku usaha.
2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab (*presumption of libility*)

   Prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai pihak tersebut dapat membuktikan, bahwa pihak ini tidak bersalah, jadi

---

[34] Aan Handriani, 'Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online', *Pamulang Law Review*, 3.2 (2020), 127–38.

[35] *Ibid.*

beban pembuktian ada pada tergugat. Pembuktian semacam ini lebih dikenal dengan sistem pembuktian terbalik.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*)
   Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, di mana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dibuktikan, bahwa pihak tersebut bersalah. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sanse* dapat dibenarkan. Akan tetapi prinsip ini tidak lagi diterapakan secara mutlak dan mengarah pada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dasar dari adanya tanggung jawab produk adalah perjanjian antara para pihak atau perbuatan melawan hukum, maka berdasarkan hukum Indonesia, ketentuan - ketentuan yang berkaitan dengan hal tersebut seperti pasal KUHPer 1338, dan Pasal 1365. harus menjadi patokan utama dalam penyelesaian masalah tersebut. Terdapat jenis tanggung jawab kontraktual dengan pengertian berikut: [36]

1. Pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*) adalah tanggungjawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (baik barang maupun jasa), atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Dalam *contractual liability* ini

[36] Ahmad Fauzi and Ismail Koto, 'Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Dengan Produk Cacat', *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4.3 (2022), 1493–1500.

terdapat suatu perjanjian atau kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen.

Prinsip tanggung jawab mutlak dinyatakan sebagai bentuk tanggung jawab suatu produk didasarkan pada pengembangan doktrin perbuatan melanggar hukum seperti tercantum pada Pasal 1365 KUH Perdata. Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab dari produsen produk, pengolah ataupun pihak yang terlibat proses produk termasuk penjual atas cidera yang dialami pembeli dan pihak ketiga, yang disebabkan oleh produk yang telah dijual. [37]

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen diatur mengenai pertanggungjawaban produsen, yang disebut dengan pelaku usaha, pada Bab VI dengan judul Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pasal 19 – 28. Pasal 19 menentukan Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. [38]

Berdasarkan ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka setiap penyedia barang dan/atau jasa memiliki tanggung jawab terhadap konsumen. Hal tersebut diatur pada Pasal 19 sampai dengan Pasal 28

---

[37] Ariyanto, Purwadi, and Latifah, *Kajian Terhadap Perjanjian garansi Dalam Perjanjian Jual Beli Benda Bergerak*.111.

[38] Licardi Sigit, Marshanda Juwita Ezter Limpong, and Muhammad Najib, 'Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Produk Cacat Yang Merugikan Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999', *Jurnal Kewarganegaraan*, 7.2 (2023), 2251–57.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berikut merupakan pasal-pasal yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha berdasarkan ketentuan yang ada pada tentang Perlindungan Konsumen:

Pasal 19

(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
(2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.
(3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
(4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 24

(1) Pelaku usaha yang menjual barang dan atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila:

a. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
b. Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

(2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain akan tetap bertanggung jawab atas tuntutan ganti kerugian dan/atau gugatan konsumen sekalipun tidak memiliki hubungan kontraktual dengan konsumen yang bersangkutan. Tanggung jawab yang dimaksudkan oleh pasal ini adalah tanggung jawab berdasarkan perbuatan melanggar hukum.

D. Tinjuan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan upaya yang dilakukan untuk melindungi hak-hak konsumen dari berbagai potensi kerugian yang timbul akibat praktik bisnis yang tidak adil atau merugikan. Perlindungan ini mencakup aspek hukum, regulasi, dan berbagai mekanisme yang dirancang untuk menjamin kepentingan konsumen saat berinteraksi dengan pelaku usaha atau produsen. Di Indonesia, landasan hukum utama yang mengatur perlindungan konsumen adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Undang-undang ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen,

memberikan rasa aman dan adil bagi konsumen, serta mendorong tumbuhnya perilaku usaha yang sehat dan bertanggung jawab. Berbasis pada UUPK, konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa. Konsumen juga berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait kondisi serta jaminan barang atau jasa yang diperolehnya. Hak-hak konsumen lainnya termasuk kebebasan memilih barang atau jasa dan hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, serta hak atas advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa konsumen. [39]

Perlindungan terhadap konsumen, baik secara material maupun formal, menjadi semakin penting seiring pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Teknologi berperan sebagai pendorong utama dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi produsen dalam menghasilkan barang dan jasa guna mencapai tujuan bisnis. Dalam upaya mengejar produktivitas dan efisiensi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, dampak dari proses tersebut kerap dirasakan oleh konsumen. Peningkatan kapasitas produksi dan inovasi teknologi, meskipun bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pasar, sering kali membawa konsekuensi yang memengaruhi kualitas produk dan keamanan bagi konsumen. Hal ini menekankan pentingnya regulasi dan mekanisme perlindungan konsumen untuk memastikan bahwa peningkatan produktivitas produsen tidak mengorbankan hak dan kesejahteraan konsumen di tengah laju persaingan industri. [40]

1. Pengertian Konsumen

Konsumen merupakan seseorang atau organisasi yang membeli atau menggunakan sejumlah barang atau jasa dari

---

[39] *Undang - Undang Republik Indonesia. Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*, VIII.

[40] Renaldy Nicholas, 'Perlindungan Konsumen Perumahan Akibat Terjadinya Kalah Sengketa Antara Tergugat Developer Dengan Penggugat Pemilik Lahan', *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9.4 (2022), 1483–90.

pihak lainya. Sehingga sudah sangat jelas dari definisi tersebut bahwasanya konsumen merupakan orang atau organisasi yang menggunakan barang atau jasa dari pihak lain atau bisa dikatakan produsen (pelaku usaha). Seiring dengan perkembangan perekonomian nasional dan dinamika perubahan yang terjadi disebabkan oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah menghasilkan berbagai produk barang dan/atau jasa yang dipasarkan secara bebas dan dapat dikonsumsi oleh konsumen. Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen, baik berupa pelaku usaha dan konsumen barang maupun jasa. [41]

Penyebutan konsumen dapat diartikan sebagai pengguna barang atau jasa. Pengguna barang atau jasa (penguna produk) dapat dibagi menjadi dua yakni pengguna produk yang mengkonsumsi barang atau jasa untuk digunakan oleh diri sendiri dimana ini disebut sebagai konsumen akhir dan yang berikutnya ialah pengguna produk yang mana produk tersebut kemudian diproses lagi menjadi produk dalam bentuk lain atau produk tersebut dijual kembali dan jenis konsumen ini disebut konsumen akhir. [42]

Pengertian Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen adalah Konsumen Akhir. Hal tersebut dijelaskan dalam penjelasan Pasal 1 angka 2 UU 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu bahwa di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen Akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan Konsumen Antara adalah

---

[41] Riris Nisantika and Ni Luh Putu Egi Santika Maharani, 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)', *Jurnal Locus Delicti*, 2.1 (2021), 49–59.

[42] Nurul Fibrianti, 'Penyelenggaran Perlindungan Konsumen: Sinergitas Negara, Pelaku Usaha, Dan Konsumen', *Borobudur Law Review*, 2.2 (2020), 90–101.

Konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. [43]

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas mengatur hak-hak konsumen yang wajib dilindungi oleh negara, pelaku usaha, dan lembaga-lembaga perlindungan konsumen. Meskipun demikian, dalam praktiknya, konsumen sering kali berada pada posisi yang kurang menguntungkan dengan daya tawar yang rendah, terutama karena kurangnya pemahaman mengenai hak-hak tersebut sebagai hal biasa. Merujuk pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, berikut adalah hak-hak yang dijamin bagi konsumen: [44]

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan 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 keluhan terkait barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara layak.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen untuk meningkatkan kesadaran akan hak dan tanggung jawabnya.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

---

[43] A.A Gd Prawira Negara and I Nyoman Krisna Putra Satria, 'Upaya Perlindungan Konsumen Terhadap Maraknya Penjualan Pakaian Merek Tiruan', *Ganesha Civic Education Journal*, 3.2 (2021), 46–53.

[44] Alfina Maharani and Adnand Darya Dzikra, 'Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia : Perlindungan , Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)', *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2.6 (2021), 659–66.

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang dan/atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian atau ekspektasi yang wajar.
9. Hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, yang dapat mencakup perlindungan tambahan dalam berbagai situasi khusus.

Untuk meningkatkan kesadaran dan kewaspadaan konsumen, Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan kewajiban-kewajiban yang harus dipatuhi oleh setiap konsumen. Kewajiban ini bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen tidak hanya mengetahui hak-haknya, tetapi juga melaksanakan peran mereka secara bertanggung jawab dalam setiap transaksi. Berikut adalah empat kewajiban utama konsumen sesuai rumusan Pasal 5: [45]

3. Pengertian Penjual/Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap orang 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Menurut UU Nomor 5 tahun 1999 tentang larangan praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat menentukan pegertian "pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di wilayah Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama, melalui perjanjian, menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi. [46]

---

[45] *Ibid*.

[46] Amanda Ayu Rizkia and Suci Rahmawati, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Anti Monopoli Dan Persaiangan Bisnis Tidak Sehat : Globalisasi Ekonomi, Persaingan Usaha, Dan Pelaku Usaha. (Literature Review Etika)', *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2.5 (2021), 631–643.

Dalam defenisi pelaku usaha yang dimaksudkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3 sama dengan cakupan yang diklaim oleh negara-negara eropa khususnya belanda, karena pelaku usaha dapat berupa badan hukum atau orang perorang. Pelaku usaha bukan hanya produsen, melainkan hingga pihak terakhir yang menjadi perantara antara produsen dan konsumen, seperti agen, distributor dan pengecer (konsumen perantara). [47]

4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha/Penjual

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) di Indonesia, Pasal 6 mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha dalam menjamin perlindungan konsumen. Berikut adalah penjelasan terkait hak dan kewajiban pelaku usaha menurut pasal tersebut: [48]

1. Hak Pelaku Usaha

   Pelaku usaha berhak untuk:

   1.) Menerima pembayaran yang sesuai dari konsumen atas barang dan/atau jasa yang telah disepakati dan diberikan.
   2.) Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak memenuhi kewajibannya atau melakukan tindakan yang merugikan pelaku usaha.
   3.) Membela diri atas tuduhan yang tidak benar atau klaim yang tidak berdasar dari konsumen.
   4.) Melakukan pembinaan dalam rangka memperbaiki kualitas barang dan/atau jasa yang ditawarkan.

---

[47] Eliagus Telaumbanua, 'Kajian Pemberdayaan Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah Di Taman Jajanan Pasar Kota Gunungsitoli', *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4.2 (2021), 1045–1058.

[48] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen, 6.

2. Kewajiban Pelaku Usaha
   Pelaku usaha wajib untuk:
   1.) Menyediakan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait kondisi dan jaminan barang atau jasa yang dijual, termasuk memberikan petunjuk penggunaan, dan peringatan terkait risiko yang mungkin timbul.
   2.) Memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan perjanjian, mengalami kerusakan, atau tidak memberikan manfaat sebagaimana dijanjikan.
   3.) Menjamin kualitas barang atau jasa yang ditawarkan sesuai dengan standar yang berlaku dan layak untuk dikonsumsi atau digunakan.
   4.) Memperlakukan konsumen dengan baik, menghormati hak-hak konsumen, serta tidak melakukan tindakan yang merugikan konsumen.

5. Larangan Pelaku Usaha

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat mengatur larangan bagi pelaku usaha untuk mencegah praktik monopoli dan persaingan usaha yang tidak sehat di Indonesia. Berikut adalah beberapa larangan utama bagi pelaku usaha berdasarkan undang-undang ini: [49]

1. Larangan Praktik Monopoli (Pasal 19)
   Pelaku usaha dilarang melakukan praktik monopoli, yaitu penguasaan pasar oleh satu pelaku usaha atau lebih yang mengakibatkan terhambatnya persaingan usaha yang sehat. Praktik monopoli ini dapat berupa:
   1.) Pengendalian harga atau pasokan barang dan/atau jasa secara tidak wajar. Menghambat masuknya pelaku usaha lain ke pasar atau membatasi

[49] UU Nomor 5 Tahun 1999, 'Undang-Undang Nomor Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat', *Pemerintah Republik Indonesia*, 1999, 1–50.

persaingan yang sehat. Menggunakan posisi dominan untuk merugikan pihak lain atau konsumen.

2. Larangan Perjanjian yang Membatasi Persaingan (Pasal 5)
   Pelaku usaha dilarang membuat perjanjian yang dapat mengurangi, menghambat, atau menyesatkan persaingan usaha, seperti:
   Perjanjian yang berisi pembatasan produksi atau distribusi barang dan jasa. Perjanjian yang menetapkan harga atau tarif secara sepihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Perjanjian yang membatasi pasar atau wilayah pemasaran barang dan jasa.
3. Larangan Penyalahgunaan Posisi Dominan (Pasal 25)
   Pelaku usaha yang memiliki posisi dominan di pasar dilarang menyalahgunakan posisi tersebut untuk:
   1.) Menetapkan harga yang tidak wajar.
   2.) Memaksa pihak lain untuk menerima syarat atau ketentuan yang merugikan.
   3.) Menghalangi pelaku usaha lain untuk berkompetisi secara adil.
4. Larangan Pembentukan Kartel (Pasal 11)
   Pembentukan kartel atau kerjasama antara pelaku usaha yang bertujuan untuk mengatur harga, produksi, atau pembagian pasar dianggap ilegal. Beberapa contoh kartel yang dilarang meliputi:
   1.) Kesepakatan antar pelaku usaha untuk menaikkan harga secara bersamaan.
   2.) Pembagian wilayah atau pasar untuk menghindari persaingan.
5. Larangan Diskriminasi (Pasal 19 ayat 2)
   1.) Pelaku usaha dilarang melakukan diskriminasi dalam hubungan perdagangan yang dapat merugikan konsumen atau pelaku usaha lainnya. Diskriminasi tersebut bisa berupa:
   2.) Memberikan harga yang berbeda untuk konsumen

yang berbeda tanpa alasan yang sah.

3.) Membedakan perlakuan antara pelaku usaha dalam kontrak yang serupa.

6. Larangan Menghalangi Persaingan Usaha (Pasal 20)
   Pelaku usaha dilarang untuk menghalangi atau mengganggu usaha pelaku usaha lain dengan cara yang tidak adil, seperti: [50]
   1.) Menggunakan cara-cara yang merugikan persaingan seperti ancaman atau pembatasan akses ke sumber daya penting.

6. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menetapkan berbagai tanggung jawab pelaku usaha untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan bahwa kegiatan bisnis berlangsung secara adil dan transparan. Berikut adalah beberapa tanggung jawab utama pelaku usaha berdasarkan UUPK: [51]

1. Memberikan Informasi yang Jelas dan Benar (Pasal 7 Ayat a dan c)

Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang akurat, jujur, dan jelas kepada konsumen mengenai barang atau jasa yang ditawarkan. Informasi ini harus mencakup:

1.) Spesifikasi produk, seperti bahan baku, tanggal kadaluarsa, kegunaan, dan cara penggunaan.

2.) Potensi risiko atau bahaya yang mungkin ditimbulkan dari penggunaan barang atau jasa tersebut.

2. Menjamin Kualitas Barang dan Jasa (Pasal 7 Ayat b dan e)
   1.) Pelaku usaha bertanggung jawab untuk menjamin bahwa barang dan jasa yang disediakan memenuhi

[50] UU Nomor 5 Tahun 1999, *12*.
[51] UU Nomor 8 Tahun 1999, *1 - 14*.

standar kualitas yang sesuai dengan klaim dan harapan konsumen, serta:

2.) Memberikan jaminan bahwa barang dan jasa tersebut aman dan layak untuk digunakan atau dikonsumsi.
3.) Memastikan bahwa barang atau jasa yang diberikan sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah disepakati.

3. Memberikan Kompensasi, Ganti Rugi, atau Penggantian (Pasal 7 Ayat g)

   Pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan:

   1.) Tidak sesuai dengan standar kualitas atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya.
   2.) Mengalami cacat, kerusakan, atau mengakibatkan kerugian bagi konsumen.
   3.) Bentuk kompensasi ini dapat berupa penggantian barang, pengembalian uang, atau bentuk ganti rugi lainnya yang wajar.

4. Memperlakukan Konsumen dengan Adil dan Tidak Diskriminatif (Pasal 7 Ayat d)

   Pelaku usaha harus memperlakukan konsumen secara adil, setara, dan tidak diskriminatif. Mereka tidak boleh melakukan praktik-praktik yang dapat merugikan atau menipu konsumen, seperti:

   1.) Membedakan harga atau layanan tanpa alasan yang sah.
   2.) Menghalangi akses konsumen terhadap informasi atau layanan tertentu yang berhak mereka terima.
   3.) Menjaga Keselamatan dan Keamanan Konsumen (Pasal 19)
   4.) Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memastikan bahwa produk yang mereka jual tidak mengancam keselamatan atau kesehatan konsumen. Jika barang yang dijual terbukti

berbahaya atau cacat setelah dipasarkan, pelaku usaha wajib:

5.) Menarik kembali barang tersebut dari peredaran.
6.) Memberikan pengumuman kepada publik tentang risiko yang mungkin timbul, sebagai bentuk perlindungan konsumen.

5. Mematuhi Standar dan Ketentuan yang Berlaku (Pasal 8)
   Pelaku usaha bertanggung jawab untuk mematuhi peraturan standar produk, baik yang berlaku secara nasional maupun internasional. Mereka dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang dan jasa yang:
   1.) Tidak memenuhi standar mutu yang ditetapkan.
   2.) Tidak memiliki izin edar atau sertifikasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

6. Menghormati Hak Konsumen (Pasal 4)
   Pelaku usaha harus menghormati hak-hak konsumen, yang mencakup hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa, serta hak untuk mendapat kompensasi atas kerugian yang dialami.
7. Menindaklanjuti Keluhan Konsumen
   Pelaku usaha bertanggung jawab untuk menerima dan menindaklanjuti keluhan atau pengaduan konsumen dengan baik dan bijak. Mereka harus memiliki sistem layanan yang memadai untuk menyelesaikan keluhan dengan cara yang efektif.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Yamaha Indonesia Motor Manufacturing

PT Yamaha Indonesia Motor Manufacturing (YIMM) telah menjadi salah satu perusahaan terdepan dalam industri otomotif roda dua di Indonesia sejak didirikan pada tahun 1974. YIMM pertama kali didirikan dengan tujuan untuk memenuhi permintaan pasar Indonesia terhadap kendaraan bermotor yang efisien dan andal. Pabrik sepeda motor Yamaha mulai beroperasi di Indonesia sekitar tahun 1969, sebagai suatu usaha perakitan body dan mesin, dan logo yang artinya gabungan tiga negara di garputala dalam satu sirkulasi di brand Yamaha diciptakan desainer YMCFI (Yamaha Manufacturing Corporation for Indonesia), yang mana dahulu semua komponen didatangkan dari Jepang namun sekarang dari dalam negeri Indonesia. [52]

Pada awalnya, YIMM hanya melakukan perakitan sepeda motor yang komponennya diimpor dari Jepang. Namun, seiring berjalannya waktu, Yamaha memperluas kapasitas produksi dan menggandeng beberapa mitra lokal untuk memastikan distribusi yang luas serta mempermudah proses produksi di Indonesia. Contoh kemitraan lokal yang penting adalah dengan PT Harapan Motor dan PT Sakti Cipta Logam Sakti, yang membantu Yamaha dalam memasok dan memproduksi berbagai komponen sepeda motor. [53]

---

[52]Wikipedia, 'Yamaha Indonesia Motor Manufacturing', *Https://Id.Wikipedia.Org/Wiki/Yamaha_Indonesia_Motor_Manufacturing*, 2024, p. 1.

[53]Yamaha Motor Indonesia, 'Yamaha 50th Anniversary', *Https://www.Yamaha-Motor.Co.Id*, 2024, p. 1.

Pada dekade 1980-an, Yamaha memulai inovasi produk dengan merilis berbagai model yang sangat diminati masyarakat, salah satunya adalah Yamaha RX-King. RX-King terkenal sebagai motor dengan performa yang tinggi, terutama di kalangan pecinta motor sport. Pada dekade selanjutnya, Yamaha memperkenalkan beberapa model matic yang ramah pengguna, seperti Yamaha Mio dan kemudian NMAX. Model ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat urban yang menginginkan kendaraan yang mudah digunakan dan hemat bahan bakar. YIMM memiliki visi untuk menjadi produsen sepeda motor yang paling depan di Indonesia. perusahaan ini juga memiliki visi untuk menciptakan masyarakat yamaha yang sejahtera dan loyal guna mencapai perkembangan bisnis yang sehat dan berkelanjutan. Untuk mencapai visi di atas, maka YIMM memiliki misi berupa menyediakan produk dengan mutu tinggi, inovasi terus menerus dengan harga terjangkau serta dpastikan merupakan pilihan pembeli. Yamaha akan terus meningkatkan kompetensi karyawan, teknilogi serta proses teknologinya. [54]

B. Profil PT Yamaha Harpindo Jaya

Harpindo Jaya berdiri sejak tahun 1962 pada saat itu masih bernama UD. Kang Giok Tek dan memasarkan berbagai merek sepeda motor, diantaranya adalah Vespa, Lambreta, DKW Humel, Ducati, Zundap. Tahun 1964 untuk pertama kalinya Yamaha masuk ke Indonesia dan UD. Kang Giok Tek telah menjadi agen untuk keperluan pemasaran. Seiring berjalannya waktu, sepeda motor Yamaha yang belum dikenal terus berkembang baik model, kualitas maupun kuantitasnya. [55]

---

[54] Yamaha Fortuna Motor Official, 'Profil Dan Sejarah Hingga Prestasi PT. YIMM Di Indonesia', *Https://www.Fortuna-Motor.Co.Id/Yamaha-Motor-Indonesia/*, 2020, p. 1.

[55]Harpindo Jaya, 'Sejarah Harpindo Jaya', *Https://www.Harpindojaya.Com/Sejarah-Harpindo-Jaya/,* 2024, p. 1.

UD. Kang Giok Tek pun terus berkembang dan mulai ikut memasarkan merk – merk lainnya seperti Honda, Suzuki, Kawasaki, Binter dan Bajaj. Tahun 1974, untuk pertama kalinya Yamaha membuka *assembling* plan di Jakarta dan UD. Kang Giok Tek berubah menjadi. UD. Harapan Jaya Motor. Dengan adanya regulasi dari sole agent yang hanya memperbolehkan agen memperdagangkan satu merk saja, maka dealer mengadakan pemurnian dan memilih Yamaha sebagai sebagai satu – satunya merk yang diperdagangkan. Setelah berkembang lebih besar, perusahaan yang awalnya bernama UD. Harapan Jaya Motor berganti menjadi PT. Harpindo Jaya. [56]

Ketatnya persaingan membuat PT. Harpindo Jaya rutin melaksanakan kegiatan pengembangan diri dan pengetahuan bagi para karyawan baik dari level manager, sales, service, accounting, dll dengan diikutsertakan ke seminar – seminar yang diadakan baik dari konsultan maupun oleh internal perusahaan. Disiplin dalam melaksanakan program pengembangan diri menjadi salah satu strategi kunci perusahaan hingga dapat bertahan dan besar sampai saat ini. [57]

C. Visi, Misi, Moto Dan Nilai Perusahaan

Visi dan misi adalah tujuan perusahaan yang disusun oleh pemimpin perusahaan, hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran akan tujuan dari proses bisnis perusahaan yang memiliki visi dan misi. [58]

1. Visi Perusahaan

a. Untuk menciptakan masyarakat Yamaha yang sejahtera dan loyal dan mencapai perkembangan bisnis yang sehat dan berkelanjutan, dengan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan dan mudah diakses terhadap pelayanan

[56] *Ibid*.
[57] *Ibid.*
[58] *Ibid.*

dan produk yang berstandar kualitas dunia, dengan mempergunakan sumber daya manusia yang handal, serta menggunakan teknologi terdepan yang tepat guna dan system bisnis yang berfokus kepada pelanggan.

b. Untuk menjadi produsen sepeda motor terdepan di Indonesia

2. Misi Perusahaan

a. Menyediakan produk pilihan yang inovatif dan bermutu tinggi dengan harga yang terjangkau.

b. Senantiasa meningkatkan kompetensi karyawan dan teknologi terbaru.

3. Logo PT. Yamaha Harpindo Jaya

Dalam pemilihan logo perusahaan terdapat nama Harpindo Jaya yang merupakan nama dari perusahaan itu sendiri. Dalam logo terdapat tulisan "Yamaha Center Pertama di Indonesia" yang berfungsi untuk memperkuat brand serta meyakinkan konsumen bahwa PT. Yamaha Harpindo Jaya merupakan perusahaan terpercaya dengan tradisi kuat. [59]

Gambar 1: Logo PT Yamaha Harpindo Jaya



Sumber: PT. Yamaha Harpindo Jaya,2024

Dalam pemilihan logo perusahaan terdapat nama Harpindo Jaya yang merupakan nama dari perusahaan itu sendiri. Dalam logo terdapat tulisan "Yamaha Center Pertama di Indonesia" yang berfungsi untuk memperkuat brand serta meyakinkan konsumen bahwa PT. Yamaha Harpindo Jaya merupakan perusahaan terpercaya dengan tradisi kuat.

[59] *Ibid.*

4. Lokasi Perusahaan

Lokasi perusahaan merupakan tempat yang digunakan untuk proses penyampaian barang dan jasa dari produsen ke konsumen. Untuk mengukur dan mengetahui besarnya kontribusi lokasi dalam mempengaruhi keputusan pembelian dapat di ukur menggunakan indikator lokasi yang terdiri dari kemudahan mencapai lokasi, kelancaran akses menuju lokasi, dan kedekatan lokasi. [60] Beberapa perusahaan lebih mementingkan ketersediaan tenaga kerja yang dibutuhkan sehingga memilih lokasi usaha dimana para pekerjanya bertempat tinggal, dan beberapa perusahaan lebih mengutamakan tempat pemasaran yang lebih mudah sehingga memperkecil biaya pemasaran. [61]

Dengan adanya pertimbangan-pertimbangan diatas maka perusahaan diharapkan akan dapat dengan mudah meningkatkan hasil produksinya dan dapat memberikan pengaruh baik bagi perusahaan, pemerintah atau masyarakat sekitarnya. Penentuan lokasi PT. Yamaha Harpindo Jaya Kelud juga berdasarkan pada pertimbangan faktor-faktor ekonomi. Faktor - faktor ekonomi tersebut dapat berupa:

a. Dekat dengan pasar dan kota
   Karena dekat dengan pasar dan kota, maka diharapkan dapat dijangkau dengan mudah oleh calon konsumen.
b. Dekat dengan tenaga kerja
   Dilihat dari letak perusahaan yang dekat dengan permukiman warga, diharapkan perusahaan dengan mudah mencari tenaga kerja.

---

[60] Kelvinia, M. Umar Maya Putra, and Nasrul Efendi, 'Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian', *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 11.2 (2021), 85–98.

[61] Selvi Yona Sari, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Strength (Kekuatan Yang Dimiliki Oleh Perusahaan): Lokasi, Pengetahuan, Infrastruktur Dan Modal Kerja (Literature Review Manajemen Pemasaran)', *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2.4 (2021), 469–78.

c. Dekat dengan sumber air dan listrik
Karena lokasi perusahaan berada di tengah kota, maka dalam hal ini sumber air dan listrik dengan mudah untuk mendapatkannya. Berikut adalah lokasi perusahaan Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semarang:

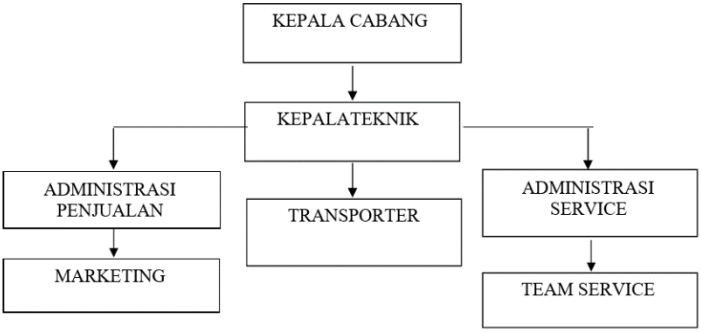
Alamat	: Jl. Kelud Raya No.52, Bendan Ngisor, Kec. Gajahmungkur, Kota Semarang, Jawa Tengah
Telpon	: 081325781777
SMS Center	: 081325781777
Email	: info.harpindojaya@gmail.com

5. Struktur Organisasi PT. Yamaha Harpindo Jaya Kelud

Struktur Organanisasi pada hakekatnya sangat penting pada setiap keorganisasian suatu perusahaan karena merupakan suatu kerangka yang menunjukkan bagian dari suatu keorganisasian. Oleh karena itu perlu diciptakan suatu struktur yang mengatur hubungan kerja maupun hubungan orang di dalam organisasi secara sistematis. Bentuk struktur organisasi Yamaha Harpindo Jaya Kelud adalah struktur dengan jenis organisasi lini, yaitu suatu bentuk organisasi yang menghubungkan langsung secara vertikal antara atasan dengan bawahan, mulai dari pimpinan tertinggi sampai dengan jabatan-jabatan yang terendah. Berikut ini gambar Struktur Organisasi pada PT. Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semarang: [62]

[62] Yamaha Harpindo Jaya Kelud, 'Struktur Organisasi Yamaha Harpindo Jaya Kelud', 2023.p. 1.

Gambar 2: Struktur Organisasi pada PT Yamaha Harpindo Jaya Kelud Semaran



Sumber: PT. Yamaha Harpindo Jaya Unit Kelud 2023

Berdasarkan *Jobs Description Central Java Operational* yang terdapat pada Yamaha Harpindo Jaya Kelud, maka tugas pokok dan wewenang masing- masing jabatan secara singkat dijelaskan sebagai berikut: [63]

1. Kepala Cabang
   Kepala cabang adalah orang yang bertanggung jawab terhadap perusahaan (lingkup kantor cabang) yang dipimpinnya. Tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut:
   a) Mengkoordinasi karyawan dalam satu cabang.
   b) Melakukan pemetaan konsumen untuk dilakukan promosi penjualan
   c) Melakukan koordinsi dengan pihak kantorpusat.
   d) Memimpin kegiatan pemasaran dalam kantor cabang.
   e) Memonitor segala kegiatan operasional perusahaan (lingkup kantor cabang).
2. Kepala Teknik
   Kepala teknik bertanggung jawab atas perencanaan, pengoordinasian, pengarahan, dan pengawasan atas

[63] *Ibid*

pelaksanaan kegiatan maintenance, perbaikan mesin dan peralatan mekanik untuk pemeliharaan (*service*). Tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut: [64]

a) Memberikan dan mengoordinasikan pengarahan kerja, serta mengawasi pelaksanaan kegiatan seksi-seksi yang berada di bawahnya agar mampu meningkatkan efisiensi di dalam bagiannya.
b) Menyusun jadwal pemeliharaan dan perbaikan mesin, peralatan, dan fasilitas perusahaan agar proses penjualan dan pemeliharaan (*service*) dapat berjalan denganlancar.
c) Menyusun pedoman dan petunjuk-petunjuk lainnya mengenai pemeliharaan dan perbaikan mesin atau peralatan yang dimiliki perusahaan.
d) Mengawasi pelaksanaan pemeriksaan dan pemeliharaan berkala perbaikan atas mesin atau peralatan produksi yang dimiliki perusahaan.

3. Transporter

Bertanggung jawab menyiapkan kendaraan dan memberikan fasilitas transportasi untuk kepentingan kegiatan perusahaan. Tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut: [65]

a) Melakukan.pemeliharaan terhadap transportasi yang biasa digunakan perusahaan sehari-hari
b) Melakukan pengiriman produk barang yang sudah terjual menggunakan transportasi yang dimiliki perusahaan.
c) Melakukan pengangkutan barang yang dibutuhkan bila ada event yang sedang dilaksanakan oleh perusahaan tersebut.

4. Administrasi Penjualan

---

[64] Yamaha Harpindo Jaya Kelud, *Jobs Description Central Java Operational*, 2023.

[65] *Ibid.*

Bertanggung jawab terhadap semua data penjualan perusahaan dan melaporkannya kepada kepala cabang. Tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut:

a) Mendata identitas konsumen yang telah melakukan pembelian produk sepeda motor Yamaha sesuai dengan unit yang telah dipilih
b) Memastikan barang sampai ke tangan konsumen dengan tepat berdasarkan identitas yang telah didatasebelumnya.
c) Membuat laporan hasil penjualan setiap bulan sesuai dengan penjualan riil kepada kepalacabang.

5. Marketing

Bertanggung jawab untuk mengeksekusi dan memastikan kegiatan pemasaran berjalan dengan semestinya. Tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut:

a) Menganalisa kebutuhan pasar terkait pengadaan sepeda motor Yamaha
b) Mengadakan kerjasama dengan institusi terkait pengadaan sepeda motor Yamaha
c) Mengadakan kegiatan-kegiatan yang dapat meningkatkan penjualan sepeda motor Yamaha

6. Administrasi Servis

Bertanggung jawab dalam kegiatan pendataan dan menyampaikan laporan dan saran dari teknisi terhadap keluhan konsumen yang ingin melakukan servis / pemeliharaan sepeda motor. Tugas lainya adalah:

a) Melakukan pendataan terhadap konsumen yang akan melakukan servis atau pemeliharaan sepeda motor khususYamaha.
b) Memastikan kelengkapan barang yang dibutuhkan pada saat servis

7. Team Servis

Bertanggung jawab atas aktivitas perawatan sesuai dengan keluhan konsumen. Tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut:

a) Memberikan fasilitas servis dan memenuhi setiap keluhan konsumen.
b) Memperbaiki setiap kerusakan pada motor yang sedang dilakukan pemeliharaan.
c) Memastikan motor yang telah di servis terasa aman dan nyaman ketika digunakan.

Tabel 1. Jumlah Karyawan PT. Yamaha Harpindo Jaya Kelud

No	Bidang	Jumlah Karyawan	Pendidikan Karyawan
1.	Kepala Cabang	1 orang	S1
2.	Kepala Teknik	1 orang	S1
3.	Transporter	2 orang	SMK
4.	Admin Penjualan	1 orang	D3
5.	Salesman	4 orang	SMK
6.	Admin Servis	1 orang	SMK
7.	Tim Servis	5 orang	SMK
Total		15 orang	

Sumber: PT. Yamaha Harpindo Jaya Kelud 2023

6. Bidang Usaha PT. Yamaha Harpindo Jaya Kelud

Produk – produk yang dihasilkan oleh PT. Yamaha Harpindo Jaya Kelud adalah produk otomotif sepeda motor dengan berbagai merek dan spesifikasi, tentunya untuk memudahkan konsumen memilih kendaraan sepeda motor sesuai dengan yang diharapkan. PT. Yamaha Corporation memproduksi beberapa macam produk yang setiap tahunya memiliki tampilan dan inovasi baru dengan tujuan agar dapat bersaing di industri otomotif yang di padukan dengan perkembangan tektologi masa kini.

PT. Yamaha Harpindo Jaya Kelud memiliki bidang usaha 3S yaitu, *Sales, Spareparts* dan *Service* dengan penjelasan sebagai berikut: [66]

a. Penjualan Sepeda Motor merk Yamaha (Selling Division)

   Divisi penjualan pada PT. Yamaha Hrapindo Jaya Kelud mengenai penjualan kendaraan khususnya sepeda motor merk Yamaha untuk wilayah Semarang dan sekitarnya (plat H). Sistem penjualan sepeda motor di PT. Yamaha Harpindo Jaya Banymanik menganut 2 sistem pembayaran yaitu tunai (cash) maupun kredit (credit). Konsumen dapat memilih sistem pembelian secara tunai maupun kredit tentunya sesuai dengan kemampuan ekonomi mereka.

b. Penjualan Suku Cadang (SpareParts)

   Selain melakukan penjualan sepeda motor Yamaha, PT. Yamaha Harpindo Jaya Kelud menjual suku cadang sepeda motor Yamaha dengan sistem penjualan tunai. Selain penjualan suku cadang, PT. Yamaha Harpindo Jaya Kelud juga menjual apparel dan aksesoris seperti helm, jaket, kaos, kemeja, topi, kenalpot dan lain sebagainya. Penjualan suku cadang dan apparel sepeda motor Yamaha ini bertujuan memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam memperoleh suku cadang dan apparel yang pastinya sewaktu-waktu akan dibutuhkan. Sehingga kepercayaan pelanggan akan semakin mantap dan perusahaan dapat memaksimalkan jenis usahanya untuk memperoleh profit yang besar.

c. Pemeliharaan dan Servis (Service and Maintenance Division)

[66] Yamaha Harpindo Jaya Kelud, *Jobs Description Central Java Operational*.

Divisi bengkel PT. Yamaha Harpindo Jaya Kelud melayani servis dan pemeliharaan sepeda motor Yamaha, baik kendaraan model lama maupun model baru. Pemeliharaan dan servis memberikan kemudahan bagi pelanggan maupun calon pelanggan, dengan harapan konsumen atau pelanggan akan semakin mantap melakukan pemeliharaan. Servis ini dilakukan oleh seorang mekanik yang bertanggung jawab untuk melaksanakan dan merumuskan kebijakan after sales service terutama dalam pemeliharaan dan perbaikan serta pengelolaan sepeda motor Yamaha.

D. Sistematika Penggantian Cacat Produk

1. Perbaikan atau penggantian cacat produk

Fenomena perjanjian garansi (*latent defect*) pada produk sepeda motor merupakan isu yang berdampak besar pada keselamatan konsumen serta reputasi produsen. Perjanjian garansi tidak terlihat selama tahap produksi atau inspeksi kualitas awal dan baru muncul setelah produk digunakan konsumen dalam jangka waktu tertentu. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Pasal 19 Ayat (1), produsen wajib menjamin produk yang beredar aman dan layak pakai, serta bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat cacat produk. [67] Hal ini relevan pada industri otomotif, di mana perjanjian garansi bisa memengaruhi kinerja dan keselamatan kendaraan.

Penggantian kerugian atas kerusakan yang ditimbulkan dari cacat produksi baik yang jelas maupun tersembunyi telah dipaparkan dalam buku garansi maupun laman situs dari Yamaha. Yamaha telah menentukan suku cadang apa saja yang dapat dikompensasikan kerusakannya dengan diganti

[67] UU No. 8 Tahun 1999, 14 - 15.

sebagian/seluruhnya. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut: [68]

Gambar 3: Banner Garansi 5 Tahun Yamaha Motor Indonesia





1. Dalam rangka menjamin mutu kualitas produk tersebut, Yamaha secara resmi memperpanjang masa garansi frame dari sebelumnya 1 tahun / 12.000 km menjadi 5 tahun / 50.000 km*. Perpanjangan masa garansi ini berlaku untuk pembelian semua sepeda motor Yamaha jenis *matic* per tanggal 1 Oktober 2023 hingga seterusnya.
2. Untuk menjaga kualitas motor, Yamaha mengeluarkan KSG & KSB yang dapat digunakan konsumen dalam melakukan perawaratan Berkala.
3. KSG (Kartu *Service* Gratis)
   KSG merupakan fasilitas yang diberikan oleh Yamaha untuk pembelian jenis motor yang dibeli

[68] Yamaha Motor Indonesia, 'Cara Yamaha Buktikan Kualitas Produk, Perpanjang Masa Garansi Frame Hingga 5 Tahun Dan Pamer Dapur Produksi Berstandar Global', *Https://www.Yamaha-Motor.Co.Id/Archives/News/Product/2023/10/Cara-Yamaha-Buktikan-Kualitas-Produk-Perpanjang-Masa-Garansi-Frame-Hingga-5-Tahun-Dan-Pamer-Dapur-Produksi-Berstandar-Global/*, 2023, p. 1.

baru baik secara cash ataupun kredit. Fasilitas ini akan diberikan sebanyak 4 kali yaitu KSG 1, KSG 2, KSG 3, dan juga KSG 4.

4. KSB (Kartu *Service* Berkala)
   Kartu yang diberikan kepada konsumen Yamaha untuk melakukan perawatan berkala sebagai informasi dalam periode dan jarak tempuh motor yang direkomendasikan.

Selain memperpanjang masa garansi frame hingga 5 tahun, saat ini Yamaha juga turut memberikan garansi dengan periode waktu yang beragam untuk beberapa komponen lain yang terdapat pada sepeda motor. Komponen-komponen tersebut meliputi komponen body, kelistrikan, dan juga mesin dengan rincian sebagai berikut: [69]

1. Garansi
   a. Garansi umum 1 tahun / 12.000 kilometer.
   b. Garansi kelistrikan khusus 2 tahun / 24.000 kilometer.
   c. Garansi khusus mesin 3 tahun / 36.000 kilometer.
   d. Garansi Forged Piston & DiASil Cylinder 5 tahun / 50.000 kilometer.
2. Gratis
   a. 4 Lembar Kupon Servis Gratis (KSG)
   b. 1 Kali penggantian oli mesin pada servis KSG 1
3. Penjelasan Garansi dan Klaim
   Cara Mengajukan Klaim Garansi:
   a. Persyaratan Garansi: Klaim dapat diajukan jika telah memenuhi semua ketentuan garansi.
   b. Dealer Resmi: Pengajuan klaim untuk garansi hanya dapat dilakukan di Dealer Resmi Yamaha atau Bengkel Resmi Yamaha yang berstatus sebagai ACS (Authorized Claim Shop) di seluruh Indonesia.

[69] *Ibid.*

c. Buku Servis: Buku servis yang diserahkan oleh Dealer harus dilengkapi dengan bukti:
d. Telah dilakukan Pemeriksaan Sebelum Penyerahan (PDI), yang disertai tanggal, cap, tanda tangan, dan nama mekanik pelaksana PDI.
e. Perawatan Berkala: Garansi hanya berlaku untuk sepeda motor yang dirawat secara teratur di Bengkel Resmi Yamaha di seluruh Indonesia, sesuai jadwal servis berkala yang telah ditentukan dalam buku servis.
f. Kepemilikan Sepeda Motor: Termasuk apabila sepeda motor berpindah tangan, garansi tetap berlaku sepanjang mengikuti ketentuan di buku servis ini. Klaim hanya mencakup:
g. Penggantian suku cadang (bila perlu).
h. Ongkos kerja perbaikan pada saat klaim.
i. Biaya Klaim: Pemilik/pembawa sepeda motor tidak dibebankan biaya atas klaim yang diajukannya.
j. Biaya Tidak Langsung: Klaim tidak mencakup biaya-biaya tidak langsung, seperti:
k. Biaya perbaikan/penyetelan dan penggantian suku cadang yang telah dilakukan bengkel sebelum proses klaim diajukan.
l. Biaya transportasi, telepon, hotel, dll.
a. Biaya pengobatan jika karena sesuatu hal terjadi kecelakaan dan/atau biaya untuk penggantian kerusakan barang-barang lainnya.
b. Biaya kompensasi untuk waktu selama perbaikan berlangsung.
c. Garansi Khusus untuk Komponen Kelistrikan Tertentu

4. Yamaha memberikan garansi khusus selama 2 (dua) tahun/24.000 km, sejak tanggal pembelian, untuk

komponen kelistrikan pada semua model. Komponen yang diberi garansi khusus adalah:

a. Rotor assy.
b. Stator assy.
c. Starting motor assy.
d. Ignition coil assy.
e. Komponen kelistrikan tersebut di atas dapat diklaim apabila memenuhi persyaratan dan prosedur.

5. Garansi Khusus untuk Komponen FI
   Yamaha memberikan garansi khusus selama 5 (lima) tahun/50.000 km, sejak tanggal pembelian, untuk komponen FI pada semua model. Komponen yang diberi garansi khusus adalah:
   a. ECU assy.
   b. Throttle body assy.
   c. Injector assy.
   d. Fuel pump assy.
   e. O2 sensor.
   f. Thermo unit.
   g. Komponen FI tersebut di atas dapat diklaim apabila memenuhi persyaratan dan prosedur.

Yamaha menunjukkan keyakinan yang tinggi terhadap kualitas produk mereka, yang didukung oleh tenaga kerja yang berpengalaman, pemilihan bahan baku berkualitas tinggi, serta proses produksi yang dijalankan sesuai dengan standar global. Yamaha menegaskan bahwa setiap tahap produksi dilakukan dengan sangat teliti untuk memastikan sepeda motor yang dihasilkan memiliki kualitas yang dapat diandalkan konsumen. Sebagai bentuk konkret komitmen terhadap kepercayaan konsumen, Yamaha mengumumkan inovasi layanan purna jual berupa perpanjangan garansi untuk frame atau rangka motor matic, dari sebelumnya satu tahun menjadi lima tahun. [70]

[70] *Ibid.*

Langkah ini menunjukkan bahwa Yamaha percaya sepenuhnya pada ketahanan dan keamanan rangka sepeda motor konsumen, yang diproduksi dengan bahan dan teknik pembuatan yang memenuhi standar internasional. Hal ini menjadikan Yamaha Indonesia sebagai satu-satunya merek otomotif di pasar yang menawarkan garansi terpanjang khusus untuk *frame* motor *matic*, sebuah pencapaian yang membedakan mereka dari pesaing. Adapun hal yang menyebabkan tidak dapat tercapainya perbaikan atau penggantian adalah: [71]

1. Jika Buku Garansi dan Servis hilang, rusak atau cacat.
2. Masa berlaku garansi habis atau sudah melewati masa atau ketentuan garansi.
3. Pemilik tidak melaksanakan service gratis dan service berkala di Bengkel Resmi Yamaha sesuai jadwal service yang sudah ditentukan didalam buku Garansi dan Servis.
4. Kerusakan tersebut terjadi akibat perawatan dan/atau perbaikan yang dilakukan diluar Bengkel Resmi Yamaha.
5. Kerusakan tersebut terjadi akibat pemakaian atau pengendaraan sepeda motor yang tidak sesuai/tidak benar, antara lain:
    1) Cara pemakaian yang tidak benar, menyalahi ketentuan peraturan lalu lintas.
    2) Tabrakan atau jatuh.
    3) Mengikuti balap, rally/kompetisi.
    4) Telah dimodifikasi/dirubah tidak sesuai dengan standar pabrikan Yamaha.
6. Kerusakan/kelainan tersebut terjadi pada Suku cadang yang habis dipakai atau yang harus diganti dalam periode tertentu, seperti:
    1) Busi, baterai atau aki.

[71] Yamaha Indonesia Motor Manufacturing, *Buku Garansi Dan Servis Transmisi Otomatis*, 2024.

2) Baterai remote (Khusus model yang menggunakan remote).
3) Suku cadang yang terbuat dari plastik atau karet ban dalam/luar dan lainnya.
4) Roller pemberat kopling primer (pada mesin tipe CVT/Otomatis).
5) V-belt (pada mesin tipe CVT/otomatis).
6) Saringan bensin, saringan minyak pelumas, elemen saringan udara.
7) Kampas rem, kampas/plat kopling manual/ sentrifugal (sesuai tipenya).
8) Gasket/packing.
9) Bola lampu, sekring dan komponen kelistrikan lainnya.
10) Rantai mesin, rantai roda, gir roda (sprocket).
11) Baut penyetel klep.
12) Baut-mur, setelan roda, knalpot.

7. Kerusakan/kelainan tersebut terjadi pada remote akibat pemakaian yang tidak sesuai/tidak benar (khusus model yang menggunakan remote), antara lain: [72]
   1) Remote terkena atau terendam air atau cairan apapun.
   2) Remote terkena getaran atau panas berlebihan.
   3) Remote terjatuh, tertekuk, atau terbentur sesuatu.
   4) Remote mendapat tekanan berlebihan oleh benda berat.
   5) Remote telah dimodifikasi.
   6) Remote terkena medan magnet kuat atau benda-benda bermagnet.
8. Kerusakan tersebut diakibatkan oleh pemasangan/ penggunaan/pemakaian:
   1) Perlengkapan tambahan.
   2) Suku cadang selain Yamaha Genuine Part

[72] *Ibid.*

3) Bahan bakar minyak dan/atau minyak pelumas yang tidak sesuai spesifikasi mesin sepeda motor.

9. Kerusakan/cacat tersebut diakibatkan oleh, antara lain:
   1) Bencana alam.
   2) Huru-hara.
   3) Pencurian.
   4) Kebakaran.
   5) Terkena: bahan kimia, kotoran, getah pohon, garam, air laut dan sebagainya.
10. Kerusakan terjadi karena proses transportasi/ ekspedisi dan proses pergudangan/penyimpanan yang tidak baik oleh pemilik sepeda motor Yamaha.
11. Terjadi gejala-gejala normal sesuai standart dari pabrikan, antara lain: suara mesin, getaran mesin, perembesan minyak, perubahan karena faktor usia komponen yang tidak mempengaruhi kualitas, fungsi, dan kemampuan kerja mesin.
12. Kerusakan terjadi pada oil seal yang berada disisi/bagian luar mesin, antara lain:
    1) Oil seal di pedal starter.
    2) Oil seal pada pedal transmisi.
    3) Oil seal pada *drive axle* dan lainnya
13. Kerugian dalam bentuk:
    1) Materil (waktu, biaya, dll) akibat garansi ini, antara lain: biaya untuk telepon, E-mail, sewa motor/mobil, biaya penginapan, dll.
    2) Bukan materil, antara lain: kesempatan untuk mendapatkan suatu penghasilan/pekerjaan, kerugian moril.

Ketentuan pemberian garansi, baik penggantian maupun perbaikan telah diseragamkan ketentuannya kepada seluruh kantor/cabang pemasaran yang terafiliasi oleh PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing (YIMM). Dealer/kantor pemasaran hanya berwenang untuk melakukan penilaian dan

pertimbangan sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.hal ini dilakukan untuk menghindari kerugian yang muncul dari kesalahan *assesment* kasus yang terjadi di masing-masing kantor yang tersebar di seluruh Indonesia.[73]

2. Contoh kasus perbaikan atau penggantian cacat produk

I. Aki kehilangan daya akibat fitur yang tidak diketahui

Pada bulan Februari 2022, seorang *costumer* bernama Yanto mengadukan bahwa sepeda motornya tidak bisa dinyalakan setelah tidak digunakan selama dua pekan. Kemudian motornya dibawa ke dealer untuk dianalisis apakah terdapat kerusakan suku cadang, karena motor masih dalam masa garansi dan baru dibeli 2 bulan sebelumnya. Setelah dianalisis, rupanya aki motor kehilangan daya karena dinamo sepeda motor tidak pernah aktif. Dinamo sepeda motor hanya aktif bila mesin sepeda motor menyala sehingga dapat berfungsi menjadi sumber daya bagi aki. Di sisi lain, ada fitur pintar yang bernama Y-Connect, sebuah fitur yang menghubungkan sepeda motor dengan ponsel pintar dan memberikan informasi berkendara secara akurat bagi pengguna, yang menguras energi dari aki sepeda motor. Fitur ini menyebabkan aki sepeda motor dapat kehilangan daya apabila sepeda motor tidak pernah dihidupkan secara berkala. Informasi mengenai fitur ini tidak terkomunukasikan sejak awal, sehingga pihak Yamaha Harpindo Jaya Kelud memberikan kompensasi berupa penggantian aki baru. [74]

II. Bekas goresan di bodi motor

---

[73] Yamaha Motor Indonesia, 'Cara Yamaha Buktikan Kualitas Produk, Perpanjang Masa Garansi Frame Hingga 5 Tahun Dan Pamer Dapur Produksi Berstandar Global'.

[74] Yamaha Harpindo Jaya Kelud, *Laporan Customer Yamaha Harpindo Jaya Kelud*, Februari 2022.

Pada April 2022, seorang costumer bernama Budi mengadukan bahwa ada bekas goresan yang cukup besar di bagian bodinya. Ia menuturkan bahwa kondisi ini baru ditemui, padahal 1 bulan sebelumnya baru saja dilakukan pembelian dan serah terima barang di rumahnya. Kondisi cacat yang baru diketahui tersebut pada bodi sepeda motornya membuat ia hendak meminta untuk ditukarkan dengan unit sepeda motor yang baru. Namun menurut kesaksian dari pihak Yamaha Harpindo Jaya Kelud, sebelum diserahterimakan kondisi sepeda motor sudah melalui proses *checking* bersama dengan pihak pembeli. Kondisi sepeda motor tidak didapati ada goresan apapun di bagian bodi manapun. Menurut dugaan pihak dealer, sepeda motor baru saja mengalami kecelakaan. Atas dugaan tersebut, klaim dari Budi ditolak dan tidak dilayani sebagai bentuk ganti rugi atas perjanjian garansi yang dilaporkan sebelumnya.[75]

III. Ditemukan kondisi pecah pada piston mesin

Pada Mei 2022, seorang costumer bernama Kusdi mengadukan bahwa sepeda motornya mengalami kerusakan pada bagian mesin. Ia melaporkan bahwa pada suatu pagi ketika mesin dinyalakan, terdapat suara yang amat kencang. Namun karena ia merasa motor masih dapat digunakan, akhirnya motor tidak langsung dibawa ke bengkel dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud. Selama sepeda motor dibeli sejak November 2021, belum pernah terjadi hal demikian sehingga Kusdi merasa sepeda motornya masih dalam kondisi yang baik. Dua pekan setelahnya, ia baru membawa motornya ke bengkel dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud untuk dicek

[75] Yamaha Harpindo Jaya Kelud, *Laporan Customer Yamaha Harpindo Jaya Kelud,* April 2022.

apakah terdapat kerusakan pada suku cadang yang penting. [76]

Setelah selesai dilakukan pengecekan, ternyata ditemukan piston mesin telah pecah karena tidak kuat menahan panas dan tekanan dari putaran mesin. Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud kemudian menyarankan untuk dilakukan penggantian piston mesin. Karena piston mesin masih dalam masa garansi, pihak dealer berkenan untuk melakukan perbaikan tersebut tanpa biaya. Pihak Yamaha Harpindo Jaya masih dapat memberikan fasilitas penggantian suku cadang secara gratis meski diduga ada kesalahan dalam penggunaan, sebab diduga pula terdapat perjanjian garansi dari material piston mesin yang diproduksi sehingga pecah ketika baru digunakan selama 6 bulan setelah pembelian unit sepeda motor. Setelah kondisi tersebut disampaikan kepada Kusdi dan disepakati, proses penggaantian kemudian dilakukan dan selesai 3 hari pasca aduan disampaikan. [77]

IV. Bekas goresan di bodi bawah sepeda motor

Pada Agustus 2022, seorang costumer bernama Baskoro mengadukan bahwa sepeda motornya didapati ada bekas goresan. Goresan tersebut berada di bagian bodi kiri bawah dan baru diketahui setelah 2 minggu unit sepeda motor dicek dan diserahterimakan. Atas keluhan tersebut, Baskoro bermaksud untuk mengadukan hal tersebut kepada pihak Yamaha Harpindo Jaya Kelud. Pihak Yamaha Harpindo Jaya Kelud kemudian menganggapi dengan berusaha melobi untuk tidak diberlakukan proses ganti rugi. Penilaian ini muncul sebab kerusakan yang dialami termasuk kerusakan minor yang tidak terlalu terlihat. Setelah dilakukan negosiasi, akhirnya disepakati untuk tidak

[76] Yamaha Harpindo Jaya Kelud, *Laporan Customer Yamaha Harpindo Jaya Kelud,* Mei 2022.

[77] *Ibid.*

dilakukan penggantian part bodi yang terdapat bekas goresan, yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan penggantian *spare part* sepeda motor Yamaha. [78]

V. Pecah pada blok mesin

Pada Januari 2023, seorang costumer bernama Hermawan mengadukan bahwa sepeda motornya mengalami kerusakan pada bagian mesin. Ia mengeluhkan bahwa pada suatu pagi ditemukan ada tetesan oli yang cukup banyak di bagian bawah mesin. Setelah dicek, rupanya ditemukan adanya celah di antara blok mesin. Ia menduga celah tersebut muncul setelah ia menerjang lubang dengan kecepatan tinggi saat perjalanan ke luar kota. Khawatir kerusakan menjadi semakin parah bila motor dinyalakan. Ia menelpon bengkel dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud agar sepeda motornya dapat dibawa menggunakan mobil operasional. Setelah dilakukan pengecekan secara mendalam oleh bengkel dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud, ditemukan bahwa ada kesalahan produksi dari baut penghubung blok mesin.

Mesin yang terbentur oleh permukaan jalan ternyata juga mengalami retak halus. Melihat kondisi tersebut, pihak dealer kemudian berkonsultasi dengan YIMM untuk dicarikan solusi dengan mengaktifkan klausul garansi. Yamaha Harpindo Jaya Kelud menilai ada proses produksi yang tidak sempurna yang terdapat di beberapa bagian mesin, khususnya pada bagian yang mengalami kerusakan. Sepeda motor juga dinilai masih dalam masa garansi, karena baru digunakan selama 1,5 tahun/sekitar 11.000 km. Usulan ini mendapat persetujuan dari YIMM. [79]

---

[78] Yamaha Harpindo Jaya Kelud, *Laporan Customer Yamaha Harpindo Jaya Kelud,* Agustus 2022.

[79] Yamaha Harpindo Jaya Kelud, *Laporan Customer Yamaha Harpindo Jaya Kelud,* Januari 2023.

Yamaha Harpindo Jaya Kelud akhirnya melakukan penggantian baut sambungan blok mesin sekaligus blok mesin yang mengalami retak halus. Karena tidak ditemukan kerusakan di blok mesin sebelah kiri yang terdapat nomor mesin, penggantian blok mesin hanya dilakukan untuk blok mesin sebelah kanan saja. Setelah diinformasikan dan disepakati bersama dengan Hermawan, dilakukan proses penggantian yang berlangsung selama 5 hari. Hal ini terjadi karena *part* yang mengalami kerusakan dikirimkan langsung dari YIMM karena ketidaktersediaannya di cabang Yamaha Harpindo Jaya kota Semarang. [80]

[80] *Ibid.*

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Ketentuan Terkait Aturan – Aturan Di Dalam Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Yamaha Di Yamaha Harpindo Jaya Kelud

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan bahwa terjadi beberapa kerusakan di dalam jual beli Sepeda Motor di Yamaha Harpindo Jaya Kelud yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Aki kehilangan daya akibat fitur yang tidak diketahui

Ketentuan terkait dengan aturan pelaksanaan perjanjian jual beli di Yamaha Harpindo Jaya Kelud terdapat ketentuan antara lain: [81]

1. Sistem Pembayaran:
   PT. Yamaha Harpindo Jaya Banymanik menawarkan dua sistem pembayaran untuk penjualan sepeda motor: tunai (*cash*) dan kredit (*credit*). Konsumen dapat memilih metode pembayaran sesuai dengan kemampuan ekonomi mereka.
2. Penjualan Suku Cadang dan Apparel:
   Perusahaan menjual suku cadang sepeda motor Yamaha dengan sistem pembayaran tunai. Selain suku cadang, juga dijual apparel dan aksesoris seperti helm, jaket, kaos, kemeja, topi, dan kenalpot. Tujuan penjualan suku cadang dan apparel adalah untuk memudahkan pelanggan memperoleh barang yang diperlukan, meningkatkan kepercayaan pelanggan, dan memaksimalkan keuntungan perusahaan.

[81] Yamaha Indonesia Motor Manufacturing, *Buku Garansi Dan Servis Transmisi Otomatis,* 2024.

3. Divisi Pemeliharaan dan Servis:
   Divisi bengkel melayani servis dan pemeliharaan sepeda motor Yamaha, termasuk model lama dan baru. Pelayanan ini bertujuan memberikan kemudahan bagi pelanggan dan memastikan mereka merasa nyaman melakukan pemeliharaan sepeda motor. Servis dilakukan oleh mekanik yang bertanggung jawab atas kebijakan layanan purna jual, khususnya dalam pemeliharaan, perbaikan, dan pengelolaan sepeda motor Yamaha.

1.) Bentuk Tanggung Jawab:

Berdasarkan wawancara dengan konsumen, Yamaha bertanggung jawab atas masalah gangguan aki yang mengakibatkan fitur Y-Connect tidak berfungsi. Sesuai Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, transaksi jual beli sepeda motor ini sah karena konsumen telah membayar dan penjual telah menyerahkan produk sesuai perjanjian.[82] Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat 1, pelaku usaha harus memberikan ganti rugi untuk kerusakan barang. Pasal 19 ayat 2 menyatakan ganti rugi bisa berupa pengembalian uang atau penggantian barang. Yamaha telah memenuhi ketentuan ini dengan mengganti aki baru tanpa biaya tambahan, meskipun masalah muncul setelah 2 bulan penggunaan karena sepeda motor tidak digunakan dalam waktu lama. [83]

---

[82] Kitab Undang – Undang Hukum Perdata Pasal 1457, Mahkamah Agung Republik Indonesia.

[83] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 19 Ayat 1, 14 - 15.

Menurut Pasal 1504 KUHPer, perjanjian garansi tidak berlaku di sini karena kerusakan pada aki disebabkan oleh pemakaian yang tidak tepat. Meskipun demikian, Yamaha tetap memenuhi kewajiban garansi sesuai ketentuan perjanjian pembelian. Hal ini menunjukkan komitmen Yamaha Harpindo Jaya Kelud dalam menjaga kepuasan pelanggan dan kualitas produk melalui layanan purna jual yang bertanggung jawab. [84]

2. Bekas goresan di bodi motor

1.) Bentuk Tanggung Jawab:

Berdasarkan hasil wawancara, goresan besar pada sepeda motor baru terlihat setelah satu bulan pemakaian, meskipun produk tidak menunjukkan cacat saat pengiriman. [85] Yamaha Harpindo Jaya Kelud berpendapat bahwa goresan mungkin disebabkan oleh kecelakaan selama penggunaan, sementara konsumen mengklaim cacat muncul tiba-tiba saat mencuci.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 27, penjual tidak bertanggung jawab atas cacat yang muncul setelah pembelian jika disebabkan oleh kelalaian konsumen. Karena cacat muncul setelah satu bulan dan bukan saat awal pemakaian, Yamaha tidak wajib mengganti produk. Selain itu, Pasal 8 ayat 1(d) dari undang-undang tersebut menunjukkan bahwa produk telah dijual sesuai dengan kondisi dan jaminan yang dinyatakan, dan konsumen tidak mengajukan

[84] Kitab Undang – Undang Hukum Perdata Pasal 1504, Mahkamah Agung Republik Indonesia.

[85] *Laporan Customer Yamaha Harpindo Jaya Kelud,April 2022*.

keluhan awal. [86] Pasal 1505 KUHP menyatakan bahwa penjual tidak wajib menjamin cacat yang tampak saat pembelian, dan Pasal 1504 KUHP menunjukkan bahwa produk telah dicek sebelum penyerahan tanpa perjanjian garansi. Kesimpulannya, Yamaha tidak bertanggung jawab atas penggantian produk baru karena cacat disebabkan oleh kelalaian konsumen, bukan perjanjian garansi. [87]

3. Ditemukan kondisi pecah pada piston mesin

1.) Bentuk Tanggung Jawab:

Dalam pelaksanaan perjanjian jual beli sepeda motor di Yamaha Harpindo Jaya Kelud, terdapat beberapa ketentuan hukum yang penting menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1504 KUHPer, penjual bertanggung jawab atas perjanjian garansi pada barang yang menyebabkan barang tersebut tidak dapat digunakan sesuai tujuannya. Perjanjian garansi adalah cacat yang tidak dapat diketahui oleh pembeli pada saat pembelian dan yang membuat barang tidak sesuai dengan kegunaannya. Selain itu, Pasal 1506 KUHPer menetapkan bahwa penjual harus menjamin bahwa barang bebas dari perjanjian garansi, meskipun penjual tidak mengetahui adanya cacat tersebut. Apabila perjanjian garansi ditemukan setelah pembelian dan bukan disebabkan oleh kesalahan pembeli, penjual wajib mengganti atau memperbaiki barang. Pasal 1510 KUHPer menegaskan bahwa jika barang dengan perjanjian

[86] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 27,17 - 18.

[87] Kitab Undang – Undang Hukum Perdata Pasal 1504 - 1510, Mahkamah Agung Republik Indonesia. Mahkamah Agung Republik Indonesia.

garansi menyebabkan kerusakan atau kerugian, penjual menanggung kerugian tersebut dan wajib mengganti atau memperbaiki barang yang rusak. [88]

Selain ketentuan tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur bahwa pelaku usaha harus memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian akibat cacat barang, melalui pengembalian uang, penggantian barang, atau perbaikan. Dalam kasus ini, sepeda motor yang dijual di Yamaha Harpindo Jaya Kelud mengalami perjanjian garansi berupa pecahnya piston mesin setelah sekitar enam bulan pemakaian. Cacat ini tergolong fatal karena piston adalah komponen penting dalam mesin sepeda motor. Yamaha Harpindo Jaya Kelud telah menunjukkan komitmennya untuk memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan Pasal 1504, Pasal 1506, dan Pasal 1510 KUHPer serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan menyediakan garansi untuk kerusakan ringan maupun berat. Mereka bertanggung jawab penuh atas kerusakan tersebut dengan mengganti atau memperbaiki komponen yang rusak, memastikan konsumen tidak dirugikan dan hak-hak mereka terpenuhi sesuai hukum yang berlaku. [89]

4. Bekas goresan di bodi bawah sepeda motor

1.) Bentuk Tanggung Jawab:

Berdasarkan wawancara dengan pembeli, kerusakan pada sepeda motor berupa goresan yang terjadi setelah dua minggu pemakaian tidak dapat digolongkan sebagai perjanjian garansi. Goresan tersebut tidak terlalu terlihat dan baru dilaporkan setelah serah terima. Yamaha Harpindo Jaya Kelud menanggapi laporan ini dengan pelayanan yang

[88] *Ibid.*
[89] *Ibid.*

ramah dan negoisasi yang adil, dan disepakati bahwa cacat tersebut merupakan cacat minor yang dianggap normal serta tidak memerlukan penggantian body motor. Menurut Pasal 1504 KUHPer, penjual bertanggung jawab atas perjanjian garansi yang membuat barang tidak layak guna jika cacat tersebut diketahui, pembeli tidak akan membeli barang atau akan membelinya dengan harga lebih rendah. Namun, dalam kasus ini, cacat yang dilaporkan adalah minor dan dianggap normal selama masa penggunaan, sehingga tidak termasuk dalam garansi.

Selain itu, Pasal 27(b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas cacat barang yang muncul kemudian hari jika cacat tersebut tidak terdeteksi saat serah terima barang dan dianggap sebagai akibat dari penggunaan normal. Oleh karena itu, Yamaha Harpindo Jaya Kelud telah memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan tidak perlu melakukan tindak lanjut lebih lanjut terkait laporan cacat minor ini. [90]

5. Pecah pada blok mesin

1.) Bentuk Tanggung Jawab:

Dalam pelaksanaan perjanjian jual beli sepeda motor di Yamaha Harpindo Jaya Kelud, ketentuan hukum berikut Pasal 1504 KUHPer: Penjual bertanggung jawab atas perjanjian garansi yang tidak tampak saat penyerahan barang. Jika sepeda motor mengalami perjanjian garansi, seperti kesalahan produksi pada baut yang menyebabkan kebocoran oli, Yamaha harus menyediakan perbaikan atau penggantian. Yamaha telah memenuhi kewajiban ini dengan

[90] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999.

memperbaiki dan mengganti bagian yang rusak tanpa biaya selama masa garansi.

Pasal 1510 KUHPer: Pembeli berhak meminta pembatalan atau pengurangan harga jika barang memiliki perjanjian garansi yang mengurangi fungsinya. [91] Yamaha telah memenuhi ketentuan ini dengan melakukan perbaikan gratis atas cacat yang terjadi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999: Pasal 4 (a) menetapkan hak konsumen atas barang yang aman digunakan, sementara Pasal 7 (f) mengharuskan pelaku usaha memberikan kompensasi atas kerugian akibat barang cacat. Yamaha telah mematuhi aturan ini dengan memberikan kompensasi melalui perbaikan dan penggantian tanpa biaya, memastikan barang yang dijual aman dan memenuhi standar kepuasan konsumen.

B. Analisis Bentuk-Bentuk Tanggung Jawab Pada Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Yamaha Di Yamaha Harpindo Jaya Kelud

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan kepala cabang Yamaha Harpindo Jaya Kelud, diperoleh keterangan bahwa bentuk perjanjian jual beli sepeda motor yang mendapatkan garansi adalah setiap kendaraan yang mengalami kerusakan/perjanjian garansi. Regulasi tersebut sudah diturunkan menjadi kebijakan umum di tingkat pusat sampai kantor cabang penjualan di seluruh wilayah Indonesia, yang menjadi wilayah kerja dari Yamaha Indonesia Motor Manufacturing (YIMM). Ketentuan daripada garansi atas kerusakan ditentukan secara berbeda, tergantung dari *part* apa saja yang mengalami kerusakan sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya. [92]

---

[91] Kitab Undang – Undang Hukum Perdata Pasal 1510.

[92] Buku Garansi Dan Servis Transmisi Otomatis Yamaha, 2024.

Garansi sewaktu-waktu dapat diklaim jika kondisi sepeda motor sesuai dengan ketentuan perawatan yang direkomendasikan, salah satunya adalah dengan melakukan servis rutin di bengkel resmi Yamaha, dan dibuktikan dengan utuhnya buku garansi dan catatan servis. kerusakan yang timbul dari kesalahan pengguna menjadi pengecualian dengan, dengan tidak dapat dilakukan proses klaim garansi. Kebijakan penanganan garansi juga berbeda-beda, yang mana disesuaikan dengan jenis kerusakan, tingkat kerusakan, ketersediaan *part*, dan lama pengerjaannya.[93]

Garansi merupakan fitur yang harus disertakan dalam proses penjualan sebagaimana dalam Pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan penjual berkewajiban untuk 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. Garansi merupakan bentuk jaminan yang diberikan oleh penjual kepada pembeli, sebagai bentuk perlindungan atas kualitas barang yang diperjualbelikan dalam jangka waktu tertentu. [94]

Dasar asumsi atas pemberlakuan garansi berasal dari perkiraan usia pakai barang yang tidak mengalami kecacatan, atau dari *part* tertentu yang merupakan bagian utama dari barang yang dimaksud. Misalkan blok mesin sepeda motor yang digaransi tidak akan terjadi masalah sampai dengan 5 tahun/50.000 km. Bila terjadi kerusakan kurang dari masa penggunaan atau jarak penggunaan yang dimaksud, pembeli dapat melakukan klaim atas kerusakan yang terjadi. Hal ini disebabkan karena asumsi kerusakan hanya akan terjadi

[93] *Ibid.*

[94] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999.

bilamana telah dicapai lebih dari 5 tahun/50.000 km penggunaan sepeda motor yang diperjualbelikan. [95]

Menurut wawancara penulis dengan kepala cabang Yamaha Harpindo Jaya Kelud, dibutuhkan dokumen-dokumen dan tindakan pembuktian kerusakan terlebih dahulu untuk melakukan klaim garansi. Dokumen tersebut ialah nota penjualan, buku garansi, buku servis, yang kemudian dikonfirmasi kerusakan tersebut dengan pengecekan fisik sepeda motor yang dimaksud oleh teknisi dari Yamaha Harpindo Jaya Kelud.Pelaksanaan pemberian ganti kerugian pada perjanjian jual beli sepeda motor di Yamaha Harpindo Jaya Kelud berdasarkan keterangan kepala cabang adalah setelah pengecekan fisik sepeda motor dan kerusakannya, dan dipastikan betul-betul terdapat kerusakan dari hasil produksi, bukan kerusakan dari pengguna akibat salah dalam penggunaan.

Hal ini sejalan dengan apa yang menjadi ketentuan dalam Pasal 1491 terkait dengan penanggungan yang menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli. Kewajiban penjual terhadap pembeli, adalah untuk menjamin dua hal, yaitu: pertama, penguasaan barang yang dijual itu secara aman dan tenteram; kedua, tiadanya cacat yang tersembunyi pada barang tersebut, atau yang sedemikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian.

Dalam praktek jual beli yang terjadi antara Yamaha Harpindo Jaya Kelud (selanjutnya disebut penjual) dan pembeli, setidaknya ditemukan 5 kasus jual beli yang terdapat perjanjian garansi. Penjual dalam perjanjian jual beli yang telah dilaksanakan telah dibebankan kewajiban untuk beritikad baik. Maka dari itu, penjual memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, serta menjamin mutu barang

[95] Yamaha Motor Indonesia, 'Cara Yamaha Buktikan Kualitas Produk, Perpanjang Masa Garansi Frame Hingga 5 Tahun Dan Pamer Dapur Produksi Berstandar Global'.

dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Bila hal-hal tersebut tidak terpenuhi, maka diwajibkan kepada pihak penjual agar memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, serta memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang dterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Hal ini sesuai dengan yang dimaksud dalam Pasal 7 huruf a, b, d, f dan g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. [96]

C. Analisis Kasus Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Perjanjian garansi Berdasarkan Perjanjian Jual Beli Dan Pasal 1504 Kuhperdata

Berikut analisis kasus – kasus terkait perjanjian garansi serta penanganan oleh pihak pelaku usaha:

1. Aki kehilangan daya akibat fitur yang tidak diketahui

Pada Februari 2022, seorang costumer bernama Yanto mengadukan bahwa sepeda motornya tidak bisa dinyalakan setelah tidak digunakan selama dua pekan. [97]Kemudian motornya dibawa ke dealer untuk dianalisis apakah terdapat kerusakan suku cadang, karena motor masih dalam masa garansi dan baru dibeli 2 bulan sebelumnya. Setelah dianalisis, rupanya aki motor kehilangan daya karena dinamo sepeda motor tidak pernah aktif. Dinamo sepeda motor hanya aktif bila mesin sepeda motor menyala sehingga dapat berfungsi menjadi sumber daya bagi aki. Di sisi lain, ada fitur pintar yang bernama Y-Connect, sebuah fitur yang menghubungkan sepeda motor dengan ponsel pintar dan

[96] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 7.
[97] Kelud, *Laporan Customer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Februari 2022*.

memberikan informasi berkendara secara akurat bagi pengguna, yang menguras energi dari aki sepeda motor.

Fitur ini menyebabkan aki sepeda motor dapat kehilangan daya apabila sepeda motor tidak pernah dihidupkan secara berkala. Informasi mengenai fitur ini tidak terkomunukasikan sejak awal, sehingga pihak Yamaha Harpindo Jaya Kelud selaku penjual memberikan kompensasi berupa penggantian aki baru. Berbasis pada hasil wawancara yang dilakukan dengan konsumen terkait, terbukti bahwa pihak Yamaha bertanggung jawab penuh terhadap adanya permasalahan produknya berupa gangguan aki sehingga fitur Y-Connect tersebut tidak dapat bekerja. Apabila dilihat dari segi teoritis, diketahui bahwa menurut Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, menjelaskan bahwa jual beli adalah suatu persetujuan dengan kedua pihak dimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.[98] Dari kasus tersebut diketahui bahwa pihak konsumen sudah menyerahkan sejumlah uang untuk mendapatkan produk yang ditawarkan pihak penjual. [99]

Kemudian dari pihak penjual sendiri sudah menyerahkan produk sebagaimana perjanjian dalam faktur jual beli yang sudah disepakati. Sehingga berbasis pada kajian teori melalui pasal ini tindakan jual beli yang dilakukan sudah sah dan tidak melanggar hukum. Kemudian dilihat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat 1 dijabarkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat menggunakan barang yang diperdagangkan. Pada Pasal 19 ayat 2 dijelaskan bahwa ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau

[98] *Ibid*.
[99] Kitab Undang – Undang Hukum Perdata Pasal 1457.

penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. [100]

Dari penjabaran dalam Pasal 19 ayat 2 ini, realisasi di lapangan yang dilakukan oleh pihak Yamaha sudah sesuai dengan teori sebagaimana dalam pasal 19 ayat 2 tersebut. Pihak Yamaha terbukti memberikan kompensasi berupa penggantian aki baru secara penuh tanpa tambahan pembayaran. Penggantian aki juga dilakukan setelah 2 bulan dari tanggal waktu pembelian oleh pihak konsumen. Produk sepeda motor tersebut juga sudah mulai digunakan dimana pada awal – awal pengggunaan produk, terbukti produk masih normal. Akan tetapi karena produk cukup lama tidak digunakan maka terjadi permasalahan pada bagian aki sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh pihak penulis.

Menurut Pasal 1504 KUHP dijelaskan bahwa penjual harus menanggung barang itu terhadap perjanjian garansi, yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, peembeli tersebut sama sekali tidak akan membelinya atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang. [101]

Dianalisis dari Pasal 1504 tersebut, kasus yang terjadi ini, tidak termasuk pada kategori perjanjian garansi, hal tersebut dikarenakan aki yang ada pada produk sepeda motor tersebut pada awal pembelian dan sekitar kurang lebih 1 bulan pemakaian, tidak terjadi hal – hal yang berkaitan dengan permasalahan kerusakan. [102] Kerusakan atau permasalahan terjadi karena sepeda motor kurang dilakukan pemanasan mesin, cukup lama

[100] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 19.
[101] Kitab Undang – Undang Hukum Perdata Pasal 1504.
[102] *Ibid*.

oleh pihak pembeli sehingga mengakibatkan aki mengalami kerusakan. Meskipun demikian pihak Yamaha tetap bertanggung jawab atas hal tersebut secara penuh sebagaimana ketentuan garansi yang diberikan pihak Yamaha sebagai bagian dari perjanjian pembelian. Sehingga dari keterangan ini dapat dianalisis kasus tersebut tidak bisa masuk pada Pasal 1504 akan tetapi sudah sesuai dengan ketentuan aturan pihak Yamaha sebagaimana garansi yang diberikan. [103]

Garansi ini merupakan bagian integral dari perjanjian pembelian yang menyatakan bahwa Yamaha akan menangani masalah yang muncul dalam periode tertentu setelah pembelian, terlepas dari penyebab kerusakan. Meskipun secara hukum kasus ini tidak dapat dikategorikan sebagai perjanjian garansi, Yamaha tetap wajib memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan syarat dan ketentuan garansi yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa Yamaha Harpindo Jaya Kelud terbukti memegang komitmen untuk memastikan kepuasan pelanggan dan menjaga kualitas produk mereka melalui layanan purna jual yang bertanggung jawab secara konsisten.

2. Bekas goresan di bodi motor

Pada April 2022, seorang costumer bernama Budi mengadukan bahwa ada bekas goresan yang cukup besar di bagian bodinya. Ia menuturkan bahwa kondisi ini baru ditemui, padahal 1 bulan sebelumnya baru saja dilakukan pembelian dan serah terima barang di rumahnya. Kondisi cacat yang baru diketahui tersebut pada bodi sepeda motornya membuatnya hendak meminta untuk ditukarkan dengan unit sepeda motor yang baru. [104]

Namun menurut kesaksian dari pihak Yamaha Harpindo Jaya Kelud, sebelum diserahterimakan kondisi

---

[103] *Ibid.*

[104] *Laporan Customer Yamaha Harpindo Jaya Kelud April 2022*.

sepeda motor sudah melalui proses checking bersama dengan pihak pembeli. Kondisi sepeda motor tidak didapati ada goresan apapun di bagian bodi manapun. Menurut dugaan pihak dealer, sepeda motor baru saja mengalami kecelakaan. Atas dugaan tersebut, klaim dari Budi ditolak dan tidak dilayani sebagai bentuk ganti rugi atas perjanjian garansi yang dilaporkan sebelumnya.

Mengacu pada hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan konsumen terkait, terbukti bahwa produk yang dijual apabila dilihat dari perspektif konsumen, produk tersebut mengalami perjanjian garansi, akan tetapi hal yang menjadi pertanyaan, adanya cacat produk berupa bekas sebuah goresan besar baru diketahui setelah pemakaian 1 bulan. Ketika pembelian awal dan sepeda motor dikirimkan pihak penjual kepada pembeli, tidak ditemukan adanya goresan apapun di produk tersebut. Dilihat dari perspektif penjual, pihak Yamaha Harpindo Jaya Kelud menyatakan dugaan bahwa sepeda motor tersebut mengalami kecelakaan yang diakibatkan oleh pembeli selama kurun waktu 1 bulan penggunaan tersebut. Akan tetapi pihak pembeli mengaku bahwa cacat produk tersebut muncul secara "tiba – tiba" ketika mencuci produk motor tersebut. [105]

Kasus ini dapat dianalisis menggunakan pasal 27 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Dalam pasal ini dijelaskan bahwa pihak penjual atau pelaku usaha akan dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila cacat barang timbul pada kemudian hari dan kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen. Dari kasus tersebut terbukti bahwa cacat produk terjadi setelah masa 1 bulan pemakaian, sementara dalam kurun waktu awal – awal pemakaian mulai dari pengiriman produk oleh penjual hingga minggu – minggu pertama pemakaian tidak ada cacat

[105] *Ibid.*

produk apalagi muncul goresan besar yang sangat terlihat. [106]

Pihak Yamaha Harpindo Jaya Kelud tentu kemudian melakukan komunikasi intensif dengan pihak pembeli yang mengaku produk yang dibelinya cacat produksi, setelah pembelian. Apalagi pihak pembeli mengajukan penggantian unit baru dimana hal ini tentu merupakan permintaan yang begitu memberatkan dan tidak masuk akal dikarenakan kejadian munculnya goresan besar tersebut terjadi setelah 1 bulan pemakaian.

Tentu setelah dilakukan penyelidikan, analisis lanjutan oleh tim ahli dari pihak Yamaha, maka terbukti bahwa produk tersebut cacat dikarenakan kecelakaan yang dialami pembeli ketika menggunakan sepeda motor tersebut. Argumen dari pihak pembeli tentu tidak dapat diterima serta bukti – bukti bahwa produk tersebut cacat pabrik pun kurang, dikarenakan di awal pembelian dan beberapa minggu setelahnya tidak ditemukan adanya cacat sedikitpun. Oleh karena itu pihak Yamaha tentu tidak bersedia melakukan penggantian sebagaimana tuntutan yang diajukan dan hal tersebut merupakan tindakan sah, berbasis pada Pasal 27 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. [107]

Apabila dianalisis dari perspektif penjual, dapat dilihat dari Pasal 8 ayat 1 (d) Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu "tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atas kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut". Terbukti bahwa pihak Yamaha sama sekali tidak melakukan pelanggaran terhadap aturan pasal tersebut. Pihak Yamaha sudah menjual produk dengan kondisi, jaminan serta keistimewaan – keistimewaan lain sesuai dengan penjelasan ketika produk dibeli oleh konsumen. Pihak konsumen ketika membeli pun tentu

[106] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 27.
[107] *Ibid.*

diizinkan penuh untuk memeriksa produk sepeda motor yang akan dibeli guna memastikan tidak ada cacat ataupun kerusakan pabrik dalam bentuk apapun. Dari pemeriksaan dan penyerahan produk pun pihak konsumen juga tidak memberikan keluhan apapun hingga beberapa minggu setelahnya sehingga pihak Yamaha tidak bersalah dalam kasus ini. [108]

Dianalisis melalui Pasal 1505 yang tertulis "penjual tidak wajib menjamin barang terhadap cacat yang kelihatan dan dapat diketahui sendiri oleh pembeli" ini artinya apabila konsumen terbukti melihat cacat produk secara langsung ketika melakukan pembelian dan tetap mengambil risiko membeli produk tersebut, maka pihak penjual tidak wajib menjamin nilai kualitas dari produk tersebut. Akan tetapi dalam realita yang terjadi di kasus ini, ketika pihak penjual memberikan produk sepeda motor yang telah dibeli, pihak pembeli dari hasil wawancara terbukti sama sekali tidak melihat cacat apapun sehingga pihak penjual terbebas dari tuntutan atas kemungkinan cacat produk. Pembeli pun menyadari bahwa produk yang dijual tersebut tidak mengalami cacat produksi sehingga menyetujui pembelian yang dilakukan. [109]

Dianalisis dari Pasal 1504 KUHP, pihak Yamaha juga terbukti sama sekali tidak menjual produk cacat kepada pembeli. Produk juga sudah dicek secara menyeluruh, oleh pihak Yamaha sebelum sampai ke tangan konsumen. Konsumen pun juga sudah mengecek sendiri produk yang dibeli tersebut secara menyeluruh sebelum produk digunakan. Dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa pihak Yamaha tidak menjual produk yang mempunyai perjanjian garansi sehingga pihak pembeli dalam kasus ini tidak berhak untuk meminta

[108] UU Nomor 8 Tahun 199, Pasal 8.
[109] KUHPer, Pasal 1505.

Yamaha melakukan penggantian produk baru atas produk yang sudah dibeli dikarenakan cacat pada produk diakibatkan oleh pihak pembeli sendiri serta bukan merupakan cacat produksi. [110]

Hal tersebut terbukti dari ketika pengecekan awal sebelum pembelian oleh pihak Yamaha maupun konsumen sendiri, produk sudah sesuai dengan ketentuan dan kualitas yang dijelaskan. Kemudian laporan terkait adanya cacat berupa goresan besar yang muncul pun dilakukan pembeli setelah 1 bulan pemakaian serta alasan munculnya cacat produk berupa goresan besar tersebut terkesan tidak logis dan tidak mempunyai bukti yang signifikan untuk membuktikan bahwa cacat produk tersebut berasal dari cacat produksi pabrik.

Berdasarkan analisis terhadap kasus ini dan ketentuan hukum yang berlaku, dapat disimpulkan bahwa Yamaha Harpindo Jaya Kelud telah memenuhi kewajibannya sesuai dengan Pasal 1504 dan Pasal 1505 KUHPer serta Pasal 27 UU No. 8 Tahun 1999. Cacat berupa goresan besar yang ditemukan setelah satu bulan pemakaian tidak termasuk perjanjian garansi yang harus dijamin oleh penjual, terutama karena bukti menunjukkan bahwa cacat tersebut kemungkinan disebabkan oleh kelalaian konsumen. Yamaha juga telah memastikan bahwa produk yang dijual sesuai dengan kondisi dan jaminan yang diberikan pada saat pembelian, serta telah memberi kesempatan kepada konsumen untuk memeriksa produk sebelum serah terima. Dengan demikian, Yamaha tidak bertanggung jawab atas permintaan penggantian unit baru, dan tindakan mereka dalam kasus ini sudah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.[111]

3. Ditemukan kondisi pecah pada piston mesin

---

[110] KUHPer, Pasal 1504.

[111] *Ibid.*

Pada Mei 2022, seorang costumer bernama Kusdi mengadukan bahwa sepeda motornya mengalami kerusakan pada bagian mesin. Ia melaporkan bahwa pada suatu pagi ketika mesin dinyalakan, terdapat suara yang amat kencang. Namun karena ia merasa motor masih dapat digunakan, akhirnya motor tidak langsung dibawa ke bengkel dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud. Selama sepeda motor dibeli sejak November 2021, belum pernah terjadi hal demikian sehingga Kusdi merasa sepeda motornya masih dalam kondisi yang baik. [112] Dua pekan setelahnya, ia baru membawa motornya ke bengkel dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud untuk dicek apakah terdapat kerusakan pada suku cadang yang penting. Setelah selesai dilakukan pengecekan, ternyata ditemukan piston mesin telah pecah karena tidak kuat menahan panas dan tekanan dari putaran mesin.

Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud kemudian menyarankan untuk dilakukan penggantian piston mesin. Karena piston mesin masih dalam masa garansi, pihak dealer berkenan untuk melakukan perbaikan tersebut tanpa biaya. Pihak Yamaha Harpindo Jaya masih dapat memberikan fasilitas penggantian suku cadang secara gratis meski diduga ada kesalahan dalam penggunaan, sebab diduga pula terdapat perjanjian garansi dari material piston mesin yang diproduksi sehingga pecah ketika baru digunakan selama 6 bulan setelah pembelian unit sepeda motor. Setelah kondisi tersebut disampaikan kepada Kusdi dan disepakati, proses penggantian kemudian dilakukan dan selesai 3 hari pasca aduan disampaikan. Berdasarkan pada hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pihak pembeli, terbukti bahwa produk yang dijual mempunyai perjanjian garansi yang memang pihak penjual yaitu Yamaha Harpindo Jaya Kelud tidak mengetahui secara pasti bahwa produk sepeda motor tersebut mempunyai cacat. Hal ini

[112] *Laporan Customer Yamaha Harpindo Jaya Kelud April 2022*.

dikarenakan cacat produk yang terjadi adalah pecahnya piston mesin yang merupakan komponen di dalam blok mesin sepeda motor dan tidak dapat terlihat secara langsung tanpa membongkar mesin terlebih dahulu. Piston merupakan salah satu komponen penting yang ada dalam sepeda motor. Tanpa adanya piston tentu sepeda motor tidak akan bisa bergerak. Sehingga pecahnya piston ini dapat dikategorikan sebagai kerusakan fatal. [113]

Dianalisis dari Pasal 1510 KUHPer, dijelaskan bahwa apabila barang yang mengandung cacat-perjanjian garansi itu musnah karena cacat- cacat itu, maka kerugian dipikul oleh penjual. Dalam kasus ini peraturan tersebut berlaku kuat bagi pihak Yamaha. Adanya kecacatan yang tersembunyi di dalam produk yang dijual berdampak kerugian oleh pihak konsumen. Kemudian kecacatan ini juga tidak diakibatkan oleh konsumen sendiri sehingga dari kasus yang terjadi, kecacatan produk ini menjadi tanggung jawab penuh pihak penjual (Yamaha). Realisasi lapangan dari pihak Yamaha sendiri, terbukti bahwa pihak Yamaha bersedia bertanggung jawab penuh terhadap kerusakan berat tersebut, karena pihak Yamaha memberikan jaminan garansi terhadap produk yang dibeli untuk kerusakan ringan maupun kerusakan berat. Ini artinya implementasi tindakan pihak Yamaha dalam mengatasi masalah perjanjian garansi ini sudah sesuai dengan konteks 1510 KUHPer.[114]

Sebelumnya dari pihak pembeli, juga mengakui bahwa produk sepeda motor yang dibeli mengalami pecah piston tersebut setelah kurang lebih 6 bulan pemakaian. Secara umum apabila sepeda motor dalam kondisi baru dan baik, tidak akan mungkin mengalami pecah piston secara tidak disengaja. Hal ini dikarenakan blok mesin menjadi komponen yang dirancang mempunyai tingkat kekuatan yang tinggi, apalagi masa

[113] *Ibid.*
[114] KUHPer, Pasal 1510.

pakai masih sebatas 6 bulan. Penjelasan tersebut menjadi bukti kuat bahwa terdapat permasalahan perjanjian garansi di dalam produk sepeda motor tersebut.

Dilihat dari perspektif Pasal 1504 dijelaskan bahwa penjual harus menanggung produk yang dijual apabila mengalami perjanjian garansi, yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud. Kasus ini memperlihatkan bahwa produk sepeda motor yang dijual terhadap pihak pembeli yang bersangkutan mengalami perjanjian garansi berat karena menyangkut langsung terhadap mesin sepeda motor. Dalam wawancara yang dilakukan, pihak pembeli pada awalnya cukup menghawatirkan hal tersebut dikarenakan, biaya reparasi sepeda motor khususnya bagian mesin tergolong tinggi. Akan tetapi pihak Yamaha bersedia mengganti kerusakan secara penuh sebagai konsekuensi dari kecacatan produksi dimana hal tersebut merupakan bentuk komitmen di dalam menjaga loyalitas pelanggan serta bentuk pelaksanaan Pasal 1504 ini.[115]

Demikian dinilai berdasarkan Pasal 1506 KUHPer yang menjelaskan bahwa pihak penjual harus menjamin barang terhadap cacat yang tersembunyi, meskipun pihak penjual itu sendiri tidak mengetahui adanya cacat tersebut kecuali pada awal penjualan pihak penjual tidak menjanjikan suatu hal apapun termasuk adanya garansi. Mengacu pada pasal ini pihak Yamaha terbukti menjamin bahwa produknya bebas dari adanya perjanjian garansi pada awal pembelian produk. Akan tetapi ketika ditemukan adanya perjanjian garansi serta terbukti hal tersebut bukan merupakan kesalahan penggunaan oleh pembeli, maka pihak Yamaha bertanggung jawab benuh dengan mengganti blok mesin termasuk penggantian piston baru dikarenakan ditemukan kerusakan parah pada piston sebagai hasil dari cacat produksi sehingga pihak konsumen tidak dirugikan.

[115] KUHPer, Pasal 1504.

Berdasarkan pada keterangan – keterangan ini maka diperoleh kesimpulan bahwa pada kasus ketiga ini, terbukti ditemukan adanya perjanjian garansi pada produk Yamaha Harpindo Jaya Kelud dimana perjanjian garansi tersebut tergolong pada tingkat kecacatan produksi yang parah karena rusak pada piston yang merupakan blok mesin. Akan tetapi pihak Yamaha terbukti sudah mengikuti Pasal 1510, Pasal 1504 dan 1506 KUHPer sehingga pihak konsumen tidak merasa dirugikan, serta pihak Yamaha bersedia penuh bertanggung jawab terhadap kerusakan produknya sebagaimana aturan di dalam pasal-pasal tersebut serta didukung oleh jaminan garansi Yamaha di dalam persetujuan pembelian awal. [116]

4. Bekas goresan di bodi bawah sepeda motor

Pada Agustus 2022, seorang costumer bernama Baskoro mengadukan bahwa sepeda motornya didapati ada bekas goresan. Goresan tersebut berada di bagian bodi kiri bawah dan baru diketahui setelah 2 minggu unit sepeda motor dicek dan diserahterimakan. Atas keluhan tersebut, Baskoro bermaksud untuk mengadukan hal tersebut kepada pihak Yamaha Harpindo Jaya Kelud. Pihak Yamaha Harpindo Jaya Kelud kemudian menganggapi dengan berusaha melobi untuk tidak diberlakukan proses ganti rugi. Penilaian ini muncul sebab kerusakan yang dialami termasuk kerusakan minor yang tidak terlalu terlihat. Setelah dilakukan negosiasi, akhirnya disepakati untuk tidak dilakukan penggantian part bodi yang terdapat bekas goresan, yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan penggantian spare part sepeda motor Yamaha. [117]

Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan oleh pihak peneliti dengan pembeli yang bersangkutan maka didapati bahwa adanya kerusakan tersebut belum

---

[116] KUHPer, Pasal 1506.

[117] *Laporan Customer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Agustus 2022*.

bisa digolongkan pada aspek perjanjian garansi hal ini dikarenakan cacat berupa goresan tersebut tidak begitu terlihat dan pelaporan terkait cacat minor ini pun dilakukan dua minggu setelah sepeda motor diserahterimakan pada pihak pembeli. Pihak Yamaha tentu menanggapi hal tersebut dengan pelayanan yang ramah dan negoisasi yang adil. Setelah dilakukan negoisasi sebagai bentuk kewajiban Yamaha pada konsumen maka disepakati bahwa cacat tersebut merupakan hal minor dan tidak terlalu terlihat sehingga antara pembeli dan penjual sama sama setuju bahwa hal tersebut adalah hal normal dan tidak perlu sampai pada penggantian *body* motor. Kemudian dari hasil wawancara juga dijelaskan bahwa pihak Yamaha mengklaim baret atau lecet kecil pada *body* motor bukan termasuk garansi yang akan diberikan sehingga tidak dilakukan tindak lanjut terkait kasus tersebut. [118]

Apabila dinilai dari Pasal 1504 KUHPer dijabarkan bahwa pnjual harus menanggung barang itu terhadap perjanjian garansi, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, pembeli sama sekali tidak akan membelinya atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang. Akan tetapi pada realita lapangan pihak Yamaha tidak bertanggung jawab atas cacat produk sebagaimana yang dilaporkan dikarenakan *claim* cacat yang terjadi merupakan cacat yang minor, dianggap hal yang umum serta terjadi pada *body* sepeda motor dimana tidak termasuk pada gransi yang telah disepakati pihak penjual dan pembeli. Ini berarti pihak Yamaha sudah menerapkan Pasal 1504 KUHPer dikarenakan cacat produk yang terjadi merupakan hal yang normal dalam masa penggunaan sehingga belum bisa dikategorikan perjanjian garansi. [119]

---

[118] *Ibid*.
[119] KUHPer, Pasal 1504.

Dilihat dari perspektif Pasal 27 (b) Undang Nomor 8 Tahun 1999 dijelaskan bahwa pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila cacat barang timbul pada kemudian hari. Dari kasus yang terjadi ini cacat produk sama sekali tidak ditemukan ketika dilakukan serah terima barang dimana antara konsumen dan penjual sama sama menyetujui transaksi tersebut. Cacat produk yang terlihat setelah 2 minggu pemakaian pun tergolong sesuatu yang normal dan hanya sebatas goresan pada *body* dan berdasarkan ketentuan yang diberikan, hal tersebut tidak termasuk ke dalam garansi yang diberikan. Maka dari itu pihak Yamaha selaku penjual terbebas dari tanggung jawab atas cacat yang muncul di kemudian hari dan terbukti pihak Yamaha sudah mentaati aturan sebagaimana pasal Pasal 1504 KUHPer dan Pasal 27 (b) Undang Nomor 8 Tahun 1999. [120]

Berdasarkan hasil wawancara dengan pembeli, kerusakan berupa goresan pada sepeda motor belum dapat digolongkan sebagai perjanjian garansi, karena goresan tersebut tidak begitu terlihat dan baru dilaporkan dua minggu setelah serah terima. Pihak Yamaha menanggapi laporan ini dengan pelayanan ramah dan negosiasi yang adil, dan setelah diskusi, disepakati bahwa goresan tersebut merupakan cacat minor yang dianggap normal dan tidak memerlukan penggantian body motor. Sesuai Pasal 1504 KUHPer, Yamaha tidak bertanggung jawab atas cacat minor tersebut karena dianggap sebagai kondisi umum selama penggunaan dan tidak termasuk dalam garansi yang disepakati. Selain itu, Pasal 27(b) UU No. 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab jika cacat barang muncul kemudian hari dan dianggap sebagai kelalaian konsumen. Oleh karena itu, Yamaha telah memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan

[120] UU Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 27.

hukum yang berlaku dan tidak perlu menindaklanjuti laporan tersebut lebih lanjut. [121]

5. Pecah pada blok mesin

Pada Januari 2023, seorang costumer bernama Hermawan mengadukan bahwa sepeda motornya mengalami kerusakan pada bagian mesin. Ia mengeluhkan bahwa pada suatu pagi ditemukan ada tetesan oli yang cukup banyak di bagian bawah mesin. Setelah dicek, rupanya ditemukan adanya celah di antara blok mesin. Ia menduga celah tersebut muncul setelah ia menerjang lubang dengan kecepatan tinggi saat perjalanan ke luar kota. Khawatir kerusakan menjadi semakin parah bila motor dinyalakan. Ia menelpon bengkel dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud agar sepeda motornya dapat dibawa menggunakan mobil operasional. Setelah dilakukan pengecekan secara mendalam oleh bengkel dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud, ditemukan bahwa ada kesalahan produksi dari baut penghubung blok mesin. Mesin yang terbentur oleh permukaan jalan ternyata juga mengalami retak halus. Melihat kondisi tersebut, pihak dealer kemudian berkonsultasi dengan YIMM untuk dicarikan solusi dengan mengaktifkan klausul garansi. Yamaha Harpindo Jaya Kelud menilai ada proses produksi yang tidak sempurna yang terdapat di beberapa bagian mesin, khususnya pada bagian yang mengalami kerusakan. Sepeda motor juga dinilai masih dalam masa garansi, karena baru digunakan selama 1,5 tahun/sekitar 11.000 km. Usulan ini mendapat persetujuan dari YIMM. [122]

Yamaha Harpindo Jaya Kelud akhirnya melakukan penggantian baut sambungan blok mesin sekaligus blok mesin yang mengalami retak halus. Karena tidak ditemukan kerusakan di blok mesin sebelah kiri yang terdapat nomor mesin, penggantian blok mesin hanya

---

[121] *Ibid*.

[122] *Laporan Customer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Januari 2023*.

dilakukan untuk blok mesin sebelah kanan saja. Setelah diinformasikan dan disepakati bersama dengan Hermawan, dilakukan proses penggantian yang berlangsung selama 5 hari. Hal ini terjadi karena part yang mengalami kerusakan dikirimkan langsung dari YIMM karena ketidaktersediaannya di cabang Yamaha Harpindo Jaya kota Semarang. [123]

Berdasarkan pada kasus yang terjadi, apabila dilihat dari hasil wawancara serta dikaitkan dengan Pasal 1504 KUHPer, pasal ini mengatur tanggung jawab penjual atas perjanjian garansi pada barang yang dijual. Perjanjian garansi adalah cacat yang tidak terlihat secara kasat mata pada saat penyerahan barang dan hanya diketahui setelah barang tersebut digunakan. Cacat ini bisa membuat barang tidak sesuai dengan tujuan penggunaannya atau mengurangi manfaatnya secara signifikan. Dalam kasus ini, perjanjian garansi adalah kesalahan produksi pada baut penghubung blok mesin, yang menyebabkan kebocoran oli setelah penggunaan motor dalam kondisi tertentu.

Meskipun motor tampak normal saat pembelian, masalah ini baru muncul setelah motor digunakan untuk perjalanan, di mana kondisi jalan yang tidak rata mungkin memperburuk situasi. Berdasarkan pasal ini, Yamaha Harpindo Jaya Kelud dan YIMM sebagai penjual dan produsen bertanggung jawab atas cacat tersebut. Yamaha berkewajiban untuk memberikan solusi, baik itu perbaikan atau penggantian, untuk memastikan bahwa barang tersebut berfungsi sesuai dengan tujuan penggunaannya. Realisasi lapangan, terbukti bahwa pihak Yamaha bersedia memberikan ganti rugi sebagaimana Pasal 1504 KUHPer. [124]

Dianalisis dari Pasal 1510 KUHPer pasal ini memberikan hak kepada pembeli untuk menuntut

[123] *Ibid.*
[124] KUHPer, Pasal 1504.

pembatalan pembelian atau pengurangan harga jika barang yang dibeli memiliki perjanjian garansi. Jika cacat tersebut membuat barang tidak dapat digunakan sesuai dengan tujuannya, atau mengurangi manfaatnya secara signifikan, maka pembeli berhak untuk mendapatkan ganti rugi. Dalam kasus ini konsumen berhak untuk meminta perbaikan atau penggantian atas kerusakan yang terjadi. Dalam hal ini, Yamaha Harpindo Jaya Kelud mengganti baut dan bagian blok mesin yang rusak tanpa biaya kepada konsumen, karena motor tersebut masih dalam masa garansi. Tindakan ini sesuai dengan hak Konsumen sebagai pembeli untuk mendapatkan barang yang bebas dari perjanjian garansi. Penjual dan produsen bertanggung jawab memastikan barang yang dijual berfungsi sesuai dengan yang diharapkan. [125]

Dianalisis dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 (a). Konsumen berhak atas barang yang aman dan nyaman untuk digunakan. Dalam kasus ini, kebocoran oli yang disebabkan oleh cacat produksi dapat mengancam keselamatan pengguna motor. Oleh karena itu, kewajiban penjual dan produsen adalah memastikan barang yang dijual tidak membahayakan konsumen. Pada pasal 7 (f) Pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang yang cacat. Dalam kasus ini, Yamaha Harpindo Jaya Kelud dan YIMM melakukan penggantian bagian yang rusak dan perbaikan tanpa biaya, yang merupakan bentuk kompensasi atas ketidaknyamanan dan potensi risiko yang dialami oleh konsumen. Pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang yang cacat. Dalam kasus ini, Yamaha Harpindo Jaya Kelud dan YIMM melakukan penggantian bagian yang rusak dan perbaikan tanpa biaya, yang merupakan

[125] KUHPer, Pasal 1510.

bentuk kompensasi atas ketidaknyamanan dan potensi risiko yang dialami oleh konsumen. [126]

Berdasarkan Pasal 1504 KUHPer, penjual bertanggung jawab atas perjanjian garansi pada barang yang dijual, seperti kesalahan produksi pada baut penghubung blok mesin yang menyebabkan kebocoran oli. Yamaha Harpindo Jaya Kelud dan YIMM telah memenuhi kewajiban ini dengan mengganti dan memperbaiki bagian yang rusak tanpa biaya. Pasal 1510 KUHPer memberi hak kepada pembeli untuk menuntut pembatalan pembelian atau pengurangan harga jika barang memiliki perjanjian garansi. Yamaha telah mematuhi ini dengan memberikan perbaikan gratis, sesuai dengan hak konsumen. [127]

Selain itu, berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 4 (a) dan Pasal 7 (f), konsumen berhak atas barang yang aman. Yamaha telah memenuhi kewajiban ini dengan memberikan kompensasi yang sesuai. Tindakan yang dilakukan oleh Yamaha Harpindo Jaya Kelud dan YIMM menunjukkan kepatuhan terhadap hukum yang berlaku dan memastikan keamanan serta kepuasan konsumen. [128]

[126] UU No 8 Tahun 1999, Pasal 7.
[127] KUHPer, Pasal 1510.
[128] KUHPer, Pasal 1510.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil analisis penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menyimpulkan bahwa tanggung jawab terhadap perjanjian garansi dalam transaksi jual beli terkait dengan konsep garansi. Garansi adalah jaminan yang diberikan oleh penjual atau produsen kepada konsumen bahwa barang yang dibeli bebas dari perjanjian garansi dan sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan. Jika barang yang diterima cacat atau tidak sesuai, penjual wajib memberikan kompensasi berupa perbaikan, penggantian, atau pengembalian dana. Garansi melindungi hak-hak konsumen dan memastikan kepuasan serta kepercayaan terhadap produk. Untuk menjaga kualitas motor, Yamaha mengeluarkan KSG (Kartu Service Gratis) dan KSB (Kartu Service Berkala) yang dapat digunakan konsumen untuk perawatan berkala. KSG diberikan untuk pembelian motor baru, baik secara tunai maupun kredit, sebanyak 4 kali. KSB adalah kartu untuk melakukan perawatan berkala sesuai dengan periode dan jarak tempuh yang direkomendasikan. KSG dan KSB ini menunjukkan tanggung jawab Yamaha dalam memberikan garansi, menjaga kualitas motor, dan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas konsumen terhadap produk Yamaha.
2. Studi kasus di Yamaha Harpindo Jaya Kelud menunjukkan bahwa tanggung jawab atas garansi produk sebagian besar telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan garansi. Jika cacat disebabkan oleh kesalahan konsumen, seperti kesalahan penggunaan atau perawatan, maka barang tidak akan mendapatkan penggantian. Namun, jika cacat disebabkan oleh

kesalahan Yamaha, seperti cacat produksi atau material, maka Yamaha akan memberikan perbaikan atau penggantian selama masa garansi. Untuk menjaga kualitas motor, Yamaha juga mengeluarkan KSG (Kartu Service Gratis) dan KSB (Kartu Service Berkala) yang dapat digunakan konsumen untuk perawatan berkala, memastikan motor tetap dalam kondisi terbaiknya. Secara umum, pelaksanaan tanggung jawab atas perjanjian garansi oleh Yamaha Harpindo Jaya Kelud telah memenuhi persyaratan regulasi yang berlaku dan membantu meningkatkan kepercayaan serta kepuasan konsumen.

B. Saran

1. Untuk Dealer Yamaha:
    a. Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud yaitu: perlu memperketat inspeksi kualitas sebelum produk dijual untuk mengurangi kemungkinan perjanjian garansi seperti masalah aki dan piston. Ini akan mengurangi keluhan konsumen terkait komponen yang tidak berfungsi dengan baik setelah pembelian.
    b. Dealer Yamaha harus memberikan informasi yang jelas kepada konsumen tentang cakupan dan batasan garansi, termasuk apa yang dianggap sebagai perjanjian garansi dan cacat minor. Ini penting untuk mencegah kesalahpahaman, seperti yang terjadi pada kasus goresan kecil dan besar.
    c. Meningkatkan layanan purna jual dengan memberikan respon yang cepat dan solusi yang memadai atas keluhan konsumen, seperti penggantian komponen yang rusak dalam masa garansi, akan meningkatkan kepercayaan konsumen.
    d. Yamaha bisa menawarkan program perawatan preventif yang mencakup pengecekan rutin untuk komponen penting, seperti sistem aki dan mesin,

untuk mencegah masalah teknis sebelum menjadi masalah besar.

e. Yamaha perlu memperjelas dan menyempurnakan kebijakan garansi agar lebih adil dan transparan, misalnya dengan menyesuaikan ketentuan tentang apa yang dianggap sebagai cacat produksi dan bagaimana penanganan keluhan terkait. Hal ini akan mengurangi ketidakpuasan konsumen yang merasa haknya tidak sepenuhnya dihargai.

2. Untuk Konsumen:
   a. Konsumen disarankan untuk selalu memeriksa kualitas sepeda motor dan komponennya sebelum melakukan pembelian untuk memastikan tidak ada perjanjian garansi.
   b. Penting bagi konsumen untuk memahami cakupan dan batasan garansi yang diberikan, termasuk jenis cacat yang ditanggung, agar tidak terjadi kesalahpahaman di kemudian hari.
   c. Konsumen sebaiknya memanfaatkan program perawatan preventif yang mungkin ditawarkan oleh dealer untuk menjaga performa sepeda motor dan mencegah masalah teknis.
3. Untuk Masyarakat:
   a. Masyarakat perlu lebih sadar akan hak mereka sebagai konsumen, termasuk pemahaman tentang garansi, dan juga pentingnya melakukan perawatan rutin pada kendaraan mereka.
   b. Masyarakat dapat berkontribusi pada peningkatan layanan dealer dengan memberikan masukan yang konstruktif terkait pengalaman mereka dalam hal kualitas produk dan layanan purna jual.
4. Untuk Penelitian Selanjutnya:
   a. Penelitian lebih lanjut dapat difokuskan pada evaluasi kepuasan konsumen terhadap layanan purna jual Yamaha, khususnya terkait efektivitas program perawatan preventif dan kebijakan garansi.

b. Penelitian juga bisa mendalami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk Yamaha di tingkat dealer, serta bagaimana upaya pengendalian kualitas bisa ditingkatkan untuk mengurangi perjanjian garansi.
c. Penelitian yang mengevaluasi kebijakan garansi dari berbagai sudut pandang konsumen dapat membantu dealer dalam menyempurnakan kebijakan agar lebih adil dan transparan.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran Surah Al-Muthaffifin', in *Al-Quran*, 2012, pp. 1–13

Andriana, Abigail, and Rosinta Ria Panggabean, 'The Effect of Good Corporate Governance and Environmental Performance on Financial Performance of the Proper Listed Company on Indonesia Stock Exchange', *Binus Business Review*, 8 (2017), 1 <https://doi.org/10.21512/bbr.v8i1.1757>

Ariyanto, Banu, Hari Purwadi, and Emmy Latifah, 'Tanggung Jawab Mutlak Penjual Akibat Produk Perjanjian garansi Dalam Transaksi Jual Beli Daring', *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, 6 (2021), 107–26 <https://doi.org/10.24246/jrh.2021.v6.i1.p107-126>

Basuki, Udiyo, 'Kajian Terhadap Perjanjian garansi Dalam Perjanjian Jual Beli Benda Bergerak', *Cakrawala Hukum*, 12 (2021), 75–81 <https://e-journal.unwiku.ac.id/hukum/index.php/CH/article/view/171>

Dalhari, 'Jual Beli Dalam Kajian Fiqih', *At Tujjar*, 9 (2021), 23–39

Devi, Komang Bulan Tri Laksmi, and Ni Ketut Supasti Dharmawan, 'Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Cacat Tersebunyi Pada Barang Elektronik Dalam Transaksi Online', *Journal Ilmu Hukum*, 4 (2016), 1–13

Dian, Metha, Puspa Nasawida, and Sri Minarni, 'Perlindungan Hukum Terhadap Risiko Jual Beli Benih Ikan Jarak Jauh Melalui E-Commerce', *Jendela Hukum Dan Keadilan*, 8 (2022), 142–54 <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/jjhk/article/view/3053>

Eleanora, Fransiska Novita, and Ahmad, 'Morality : Jurnal Ilmu Hukum Pembuktian Tanggung Jawab Produk Bagi Konsumen', *Morality: Jurnal Ilmu Hukum*, 9 (2023), 170–79

Fauzi, Ahmad, and Ismail Koto, 'Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Dengan Produk Cacat', *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4 (2022), 1493–1500 <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.899>

Fibrianti, Nurul, 'Penyelenggaran Perlindungan Konsumen: Sinergitas Negara, Pelaku Usaha, Dan Konsumen', *Borobudur Law Review*, 2 (2020), 90–101

Handriani, Aan, 'PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE', *Pamulang Law Review*, 3 (2020), 127–38

Hasibuan, Nadya Francela, Zaini Munawir, and Windy Sri Wahyuni, 'Tinjauan Yuridis Jual Beli Sawit Antara Pemasok Sawit Dengan Masyarakat Aek Torop Desa Asam Jawa', *JUNCTO: Jurnal Ilmiah Hukum*, 3 (2021), 120–28 <https://doi.org/10.31289/juncto.v3i2.489>

Indonesia, Mahkamah Agung Republik, *KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PERDATA*, 2024, pp. 263–64

Indonesia, Presiden Republik, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, 1999, VIII, 1–54 <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjWxrKeif7eAhVYfysKHcHWAOwQFjAAegQICRAC&url=https%3A%2F%2Fwww.ojk.go.id%2Fid%2Fkanal%2Fpasar-modal%2Fregulasi%2Fundang-undang%2FDocuments%2FPages%2Fundang-undang-nomo>

Indonesia, Yamaha Motor, 'Cara Yamaha Buktikan Kualitas Produk, Perpanjang Masa Garansi Frame Hingga 5 Tahun Dan Pamer Dapur Produksi Berstandar Global', *Https://Www.Yamaha-Motor.Co.Id/Archives/News/Product/2023/10/Cara-Yamaha-Buktikan-Kualitas-Produk-Perpanjang-Masa-*

Garansi-Frame-Hingga-5-Tahun-Dan-Pamer-Dapur-Produksi-Berstandar-Global/, 2023, p. 1

———, 'Yamaha 50th Anniversary', *Https://Www.Yamaha-Motor.Co.Id*, 2024, p. 1

Jaya, Harpindo, 'Sejarah Harpindo Jaya', *Https://Www.Harpindojaya.Com/Sejarah-Harpindo-Jaya/*, 2024, p. 1

Kelud, Yamaha Harpindo Jaya, *Jobs Description Central Java Operational*, 2023

———, *Laporan Customer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Agustus*, 2022

———, *Laporan Customer Yamaha Harpindo Jaya Kelud April 2022*, 2022

———, *Laporan Customer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Februari 2022*, 2022

———, *Laporan Customer Yamaha Harpindo Jaya Kelud Januari*, 2023

———, 'Struktur Organisasi Yamaha Harpindo Jaya Kelud', p. 1

Kelvinia, M. Umar Maya Putra, and Nasrul Efendi, 'Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian', *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 11 (2021), 85–98 <https://doi.org/10.55601/jwem.v11i2.795>

Maharani, Alfina, and Adnand Darya Dzikra, 'FUNGSI Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan , Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)', *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2 (2021), 659–66

Manufacturing, Yamaha Indonesia Motor, *Buku Garansi Dan Servis Transmisi Otomatis*, 2024

Marwal, M. Rafid, And Sri Julyarti Halid, 'Implementasi Etika Transaksi Jual Beli Dalam Islam Pada Pasar Tradisional Di Watampone', *Jurnal Al-Tsarwah*, 4 (2021), 73–99

Mondoringin, Johanis F., 'Tinjauan Hukum Tentang Hak Dan Kewajiban Penjual Dan Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut KUH-Perdata', *Lex Privatum*, 12 (2023), 1–6 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/

view/52460>

Muhaimin, 'METODE PENELITIAN HUKUM', in *METODE PENELITIAN HUKUM*, 1st edn (Mataram: Mataram University Press, 2020), I, 67–70.

Negara, A A Gd Prawira, and I Nyoman Krisna Putra Satria, 'Upaya Perlindungan Konsumen Terhadap Maraknya Penjualan Pakaian Merek Tiruan', *Ganesha Civic Education Journal*, 3 (2021), 46–53

Nicholas, Renaldy, 'Perlindungan Konsumen Perumahan Akibat Terjadinya Kalah Sengketa Antara Tergugat Developer Dengan Penggugat Pemilik Lahan', *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9 (2022), 1483–90

Nisantika, Riris, and Ni Luh Putu Egi Santika Maharani, 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)', *Jurnal Locus Delicti*, 2 (2021), 49–59 <https://doi.org/10.23887/jld.v2i1.458>

Official, Yamaha Fortuna Motor, 'Profil Dan Sejarah Hingga Prestasi PT. YIMM Di Indonesia', *Https://Www.Fortuna-Motor.Co.Id/Yamaha-Motor-Indonesia/*, 2020, p. 1

Purnamasari, Rizky Febrina, 'Tanggung Jawab Penjual Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Baru Dalam Hal Adanya Perjanjian garansi', *Brawijaya Law Student Journal*, 1 (2013), 1–22 <http://hukum.studentjournal.ub.ac.id/index.php/hukum/article/view/98>

Putra, Krisnanda Satriya Pratama, 'Penerapan Pasal 4 Huruf C Dan D Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengenai Tanggung Jawab Penjual Terhadap Adanya Perjanjian garansi Pada Tranaksi Jual Beli Telepon Genggam Bekas (Studi Di Malang Plaza Kota Malang Dan YLK Kota', *Brawijaya Law Student Journal*, 2019

Rizki, Ahmad Maulana, and H. Zaenal Arifin Dilaga, 'Tentang Pertanggungjawaban Dealer Dalam Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor Pada PT. SPS Motor Honda', *Private Law*, 2

(2022), 312–18 <https://doi.org/10.29303/prlw.v2i2.1126>

Rizkia, Amanda Ayu, and Suci Rahmawati, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Anti Monopoli Dan Persaiangan Bisnis Tidak Sehat : Globalisasi Ekonomi, Persaingan Usaha, Dan Pelaku Usaha. (Literature Review Etika)', *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2 (2021), 631–43 <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i5.572>

Sabrisa Khartanta Ginting Suka, Muhammad, Weny Almoravid Dungga, and Dolot Alhasni Bakung, 'Tinjauan Yuridis Mengenai Tanggung Jawab Produsen Dan Penjual Clothing Line Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Hukum Perdata', *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 2 (2023), 1177–84 <https://doi.org/10.59188/jcs.v2i5.334>

Sakti, Socha Tcefortin Indera, and Ambar Budhisulistyawati, 'Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli Tanah Letter C Dibawah Tangan', *Jurnal Privat Law*, 8 (2020), 144–50 <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i1.2457>

Sari, Selvi Yona, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Strength (Kekuatan Yang Dimiliki Oleh Perusahaan): Lokasi, Pengetahuan, Infrastruktur Dan Modal Kerja (Literature Review Manajemen Pemasaran)', *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2 (2021), 469–78 <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4.433>

Sigit, Licardi, Marshanda Juwita Ezter Limpong, and Muhammad Najib, 'Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Produk Cacat Yang Merugikan Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999', *Jurnal Kewarganegaraan*, 7 (2023), 2251–57

Suandi, Hera Kharisma, and Faiz Mufidi, 'Pertanggungjawaban Penjual Terhadap Barang Perjanjian garansi Dalam Jual Beli Handphone Secara Online Ditinjau Dari Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Dihubungka', *Prosiding Ilmu Hukum*, 6 (2020), 107–11

Telaumbanua, Eliagus, 'Kajian Pemberdayaan Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah Di Taman Jajanan Pasar Kota Gunungsitoli', *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4 (2021), 1045–58 <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.464>

UU Nomor 5 Tahun 1999, 'Undang-Undang Nomor Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat', *Pemerintah Republik Indonesia*, 1999, 1–50 <https://jdih.esdm.go.id/peraturan/UU_no_5_th_1999.pdf>

Wahidah, Zumrotul, 'Berakhirnya Perjanjian Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Perdata', *Tahkim (Jurnal Peradaban Dan Hukum Islam)*, 3 (2020), 21–37 <https://doi.org/10.29313/tahkim.v3i2.6435>

Wiguna, Putu Arya, and Anak Agung Sri Indrawati, 'Perlindungan Konsumen Atas Pembelian Produk Kamera Yang Mengandung Perjanjian garansi Pada Market Place Online', *Jurnal Kertha Semaya*, 10 (2022), 2451–63

Wikipedia, 'Yamaha Indonesia Motor Manufacturing', *Https://Id.Wikipedia.Org/Wiki/Yamaha_Indonesia_Motor_Manufacturing*, 2024, p. 1

LAMPIRAN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jalan Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024)7601291, Faxsimili (024)7624691, Website : http://fsh.walisongo.ac.id.

Nomor : B-6425/Un.10.1/K/PP.00.09/09/2023
Lampiran : 1 (satu) Bendel Proposal
Hal : Permohonan Izin Riset

Kepada Yth. :
Pimpinan Dealer Yamaha Harpindo Jaya Banyumanik Semarang
di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa dalam rangka pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, mahasiswa kami :

N a m a	: **MUHAMMAD ABROR MEIZANO G**
N I M	: 1902056075
Tempat, Tanggal Lahir	: Tegal, 25 Mei 2001
Jurusan	: Ilmu Hukum (IH)
Semester	: IX (Sembilan)

sangat membutuhkan data guna penulisan skripsi yang berjudul :

"TANGGUNG JAWAB PENJUAL TERHADAP CACAT TERSEMBUNYI PADA PERJANJIAN JUAL BELI SEPEDA MOTOR BARU (Studi Kasus Dealer Yamaha Harpindo Jaya Banyumanik Semarang)"

Dosen Pembimbing I : Saifudin, S.HI., M.H
Dosen Pembimbing II : Fenny Bintarawati, M.H

Untuk itu kami mohon agar mahasiswa tersebut diberi izin untuk melaksanakan penelitian, wawancara, dan atau mendapatkan salinan dokumen di wilayah/lembaga/instansi yang Bapak/Ibu pimpin selama 3 (tiga) bulan sejak diizinkan.

Sebagai bahan pertimbangan bersama ini kami lampirkan :

1. Proposal Skripsi
2. Fotocopy Identitas Diri (Kartu Mahasiswa)

Demikian atas kerjasama Bapak/ Ibu, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 22 September 2023

a.n Dekan,
Kabag. Tata Usaha,

Abdul Hakim

Tembusan :
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo (sebagai laporan)

CONTACT PERSON:
(085713319327) MUHAMMAD ABROR MEIZANO G









DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

A. Daftar Pertanyaan Wawancara Dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud

1. Di dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud apakah pernah ada kasus perjanjian garansi?
2. Ada berapa banyak kasus perjanjian garansi yang pernah terjadi dalam waktu tiga tahun terakhir?
3. Apa saja jenis perjanjian garansi yang pernah terjadi?
4. Kapan terjadinya masing-masing kasus perjanjian garansi di dealer Yamaha Harpindo Jaya Kelud?
5. Bagaimana kronologinya?
6. Siapa saja yang terlibat dalam kasus tersebut?
7. Bagaimana proses penanganan ganti rugi perjanjian garansi dari dealer/pabrik?
8. Apa saja bentuk ganti rugi bila perjanjian garansi disebabkan oleh kelalaian dealer atau pabrik?
9. Apakah ada perorangan/sindikat yang membuat laporan palsu mengenai kasus perjanjian garansi?
10. Apakah ada komplain/tuntutan lanjutan setelah masalah perjanjian garansi diselesaikan?

B. Daftar Pertanyaan Wawancara Customer Yamaha Harpindo Jaya Kelud

1. Apakah anda pernah membeli motor di Yamaha Harpindo Jaya Kelud?
2. Bagaimana kondisi yang anda pahami ketika membeli kendaraan di Yamaha Harpindo Jaya Kelud?
3. Apakah anda menemukan perjanjian garansi di produk yang sudah dibeli? Bila iya, apa perjanjian garansi yang anda temukan?
4. Kapan anda menemukan perjanjian garansi yang dimaksud?
5. Bagaimana kronologi anda menemukan perjanjian garansi di produk kendaraan yang anda beli?
6. Apakah sebelum terjadi akad transaksi, sudah disampaikan bahwa ada prosedur penggantian/garansi dari dealer bila ditemukan perjanjian garansi?
7. Apakah anda mendapatkan ganti rugi yang sesuai?

8. Dari pihak dealer, siapa yang bertanggung jawab dan membantu proses ganti rugi?
9. Apakah anda menemukan perjanjian garansi kembali setelah terjadinya proses ganti rugi?
10. Apakah anda bukan merupakan perorangan/sindikat yang bertujuan mendapatkan manfaat dari ganti rugi atas perjanjian garansi?

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama	: Muhammad Abror Meizano Gading
Tempat, Tanggal Lahir	: Tegal, 25 Mei 2001
Alamat	: Karanggeneng, RT 04, RW 02, Sumurejo, Gunungpati, Kota Semarang
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Agama	: Islam
Email	: muhammadabrormeizanogading@gmail.com
Telepon	: 085713319327

B. Riwayat Pendidikan

SD Negeri Mangkukusuman 8 Tegal	(2007-2013)
SMP Negeri 7 Tegal	(2013-2016)
SMA Negeri 2 Tegal	(2016-2019)