

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERKAIT
KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT KETIDAK SESUAIAN
JASA SERVIS YANG DIPERJANJIKAN**

(Studi Kasus Di Kota Singaraja)

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan Program Sarjana
Hukum**



OLEH :

A.Khairi Rezki

NIM 2014101069

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
JURUSAN HUKUM DAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2024**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT – SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA HUKUM**

Menyetujui,

Pembimbing I



Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H.
NIP. 198808102019031009

Pembimbing II



Dr. Ni Ketut Sari Adnyani, S.Pd., M.Hum
NIP. 198202042009122004

Skripsi oleh A.Khairi Rezki ini

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada hari Senin, 28 Maret 2024

Dewan Penguji



Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H.

(Ketua)

NIP. 198808102019031009



Dr. Ni Ketut Sari Adnyani, S.Pd., M.Hum

(Anggota)

NIP. 198202042009122004



Prof. Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M.

(Anggota)

NIP. 198412272009121007

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum

Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 28 Maret 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian



Prof. Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M

NIP. 198412272009121007

Sekretaris Ujian



Komang Febrinayanti Dantes, S.H., M.Kn.

NIP. 198402092005012002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial



Prof. Dr. I Nengah Suastika, M.Pd

NIP. 198007202006041001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : A.Khairi Rezki
Tempat, Tanggal Lahir : Johor Bahru, 24 Februari 2001
NIM : 2014101069
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum dan Ilmu Sosial

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terkait Kerugian Konsumen Akibat Ketidak Sesuaian Jasa Servis Motor Yang Diperjanjikan (Studi Kasus Di Kota Singaraja)”** beserta keseluruhan isinya benar – benar memang merupakan hasil dari karya sendiri dengan tidak melakukan penjiplakan ataupun pengutipan dengan cara yang bertentangan dengan etika keilmuan yang berlaku. Maka dengan pernyataan ini, saya siap menanggung segala resiko yang ada ataupun yang diberatkan kepada saya bilamana ditemukan adanya sebuah pelanggaran terhadap etika keilmuan yang berlaku dalam skripsi ini ataupun terhadap klaim yang diajukan terhadap keaslian skripsi saya ini.

Singaraja, 28 Maret 2024

Yang membuat pernyataan,



A.Khairi Rezki

NIM. 2014101069

PRAKATA

Puji syukur Penulis panjatkan kehadapan Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia – Nya kepada kita semua. Sholawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan Nabiullah Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliah menuju zaman yang islamiah sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terkait Kerugian Konsumen Akibat Ketidak Sesuaian Jasa Servis Motor Yang Diperjanjikan (Studi Kasus Di Kota Singaraja)”** Skripsi ini dibuat dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi Sastra 1, untuk memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ilmu Hukum di Universitas Pendidikan Ganesha. Proses penulisan skripsi ini tidak luput dari hambatan, tantangan, dan permasalahan yang dihadapi. Tetapi berkat petunjuk dari Tuhan Yang Maha Esa serta kerjasama, motivasi, bantuan, saran, dan kritik dari berbagai pihak dalam skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, sebagai rasa syukur dan hormat melalui kesempatan ini disampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha beserta stafnya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi dan melakukan penelitian ini sesuai dengan rencana.
2. Bapak Prof. Dr. I Nengah Suastika, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Hukum Dan Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Ganesha beserta stafnya yang telah membantu dalam proses penyelesaian administrasi untuk dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak Dr. Made Sugi Hartono, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Hukum Dan Kewarganegaraan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini serta membantu dalam proses administrasi sebagai syarat pengajuan skripsi.
4. Ibu Anak Agung Istri Dewi Adhi Utami selaku Sekertaris Jurusan Hukum Dan Kewarganegaraan Universitas Pendidikan Ganesha atas dukungan yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini dan telah membantu dalam penyelesaian administrasi dalam proses pendaftaran skripsi.

5. Ibu Komang Febrinayanti Dantes, S.H.,M.Kn., selaku Koordinator Prodi Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dalam penyelesaian skripsi ini dan telah membantu dalam penyelesaian administrasi dalam proses pendaftaran skripsi.
6. Bapak Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dengan sangat bijaksana dan besar hati, penuh kesabaran, kecermatan dan memberikan dukungan moril di tengah-tengah kesibukan beliau agar skripsi ini bisa terselesaikan tepat pada waktunya. Tanpa hal tersebut sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Ni Ketut Sari Adnyani,S.Pd.,M.Hum., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dengan sangat bijaksana dan besar hati, penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan moril di tengah-tengah kesibukan beliau agar skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Tanpa hal tersebut sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak I Dewa Gede Herman Yudiawan, S.H., M.H., selaku Penguji III yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan berharga bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga Tuhan selalu memberikan budi baik kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca guna penyempurnaan skripsi ini. Kiranya skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua di dunia pendidikan.
9. Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada seorang perempuan hebat yang bernama Andi Bau Masbah, S.P. yang telah mempertaruhkan seluruh hidupnya dan telah tulus memberikan cintanya tanpa syarat. Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada seorang lelaki yang luar biasa yang bernama (Alm) Andi Zainuddin Pagau yang telah memberikan banyak inspirasi kepada penulis, meskipun pertemuannya cukup singkat.

10. Ucapan terimakasih yang tak terhingga juga penulis ucapkan kepada Kakek dan Nenek tercinta (Alm) Andi Upa Masri dan Andi Basse Maraling Dg Matase yang turut membesarkan penulis hingga penulis dapat berada dititik ini.
11. Juga kepada saudara saudari tercinta penulis Andi Khairi Magfirah, S.Sos., Andi Senandung Nacita Tagari, dan Restu Amanah yang telah memberikan doa, dukungan serta semangat.
12. Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada keluarga tercinta, keluarga besara Andi Maraling DS yang telah memberikan bantuan berbentuk materi maupun non materi.
13. Teman – teman Kabinet Gen Z (Maria, Julio, Angel, Vena, dan Fiqi) yang telah bersama dan kebersamai dalam proses yang cukup panjang ini.
14. Teman – Teman kelas C Ilmu Hukum angkatan 2020 (Courtundiksha_C20) yang selalu memberikan support dan motivasi kepada penulis.
15. Saudara tak sedarah Rafi, Adi, Olvrado, Afril, dan Fernando yang telah memberikan semangat dan doa yang terbaik kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
16. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara materi maupun non-materi, dalam proses penyelesaian tugas akhir ini, meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu. Dukungan yang diberikan telah memberikan dampak yang besar dalam kelancaran penyelesaian tugas akhir ini.
17. Untuk yang terakhir kepada diri sendiri. Andi Khairi Rezki Daeng Maketti, terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini. Walau pernah merasa putus asa dan ingin mengakhiri semuanya namun kau tetap mau berusaha menerjang dan mengikuti semua alur kehidupan. Setelah banyak lika liku proses yang kamu hadapi dan berada dititik ini, sudah sepantasnya kamu patut merayakan untuk dirimu sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun kau berada Khairi, Apapun

kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna baik dari segi penulisan maupun dari segi substansinya. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sebagaimana mestinya bagi mereka yang membutuhkan.

Singaraja, 28 Maret 2024

Penulis



DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I LATAR BELAKANG	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.5.1 Tujuan Umum.....	7
1.5.2 Tujuan Khusus	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Perjanjian.....	12
2.2 Tinjauan Wanprestasi	22
2.3 Tinjauan Umum Tanggung Jawab Karena Wanprestasi	28
2.4 Tinjauan Umum Konsumen.....	34
2.5 Tinjauan Umum Pelaku Usaha.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Jenis Penelitian	47

3.2 Sifat Penelitian.....	47
3.3 Data dan Sumber Data.....	48
3.3.1 Data Primer.....	48
3.3.2 Data Sekunder	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5 Teknik Penentuan Sampel Penelitian	51
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian.....	52
4.2 Hasil Penelitian.....	54
4.2.1 Bentuk pertanggung jawaban yang diberikan pelaku usaha jasa servis motor dalam hal terjadinya kegagalan dalam pemenuhan prestasi yang sebelumnya disepakati di Kota Singaraja.....	54
4.2.2 Itikad Baik Pelaku Usaha Jasa Servis Motor Dalam Hal Berusaha Memenuhi Prestasi Di Kota Singaraja.....	75
4.3 Pembahasan	92
4.3.1 Bentuk Pertanggung Jawaban Yang Diberikan Pelaku Usaha Jasa Servis Motor Dalam Hal Terjadinya Kegagalan Pemenuhan Prestasi Yang Sebelumnya Disepakati Di Kota Singaraja	92
4.3.2 Itikad Baik Pelaku Usaha Jasa Servis Motor Dalam Hal Berusaha Memenuhi Prestasi Di Kota Singaraja.....	116
BAB V PENUTUP	137
5.1 Simpulan.....	137
5.2 Saran.....	139
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responen Berdasarkan Usia	95
Tabel 2. Karakteristik Responen Berdasarkan Bentuk Pelanggaran Yang Dilakukan	108
Tabel 3. Karakteristik Responen Berdasarkan Keluhan Konsumen	109
Tabel 4 Karakteristik Responen Berdasarkan Keluhan Karena Tidak Adanya Itikad	128

