

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, transportasi telah menjadi elemen penting dalam mendukung berbagai kegiatan perindustrian dan kegiatan sehari-hari manusia. Dengan meningkatnya kompleksitas aktivitas ekonomi dan sosial, transportasi menjadi tulang punggung yang memungkinkan pergerakan barang dan manusia. Jenis transportasi yang paling dominan dan umum digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah kendaraan bermotor. Pada tahun 2022, Badan Pusat Statistik Indonesia merilis data yang mengungkapkan bahwa penggunaan kendaraan bermotor di Indonesia mencapai angka yang mengesankan, yakni sekitar 148.212.865 unit. Jumlah ini mencerminkan pertumbuhan signifikan dalam mobilitas penduduk dan pemanfaatan kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi utama. Kendaraan bermotor, baik mobil pribadi maupun sepeda motor, telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia, menghubungkan mereka dengan tempat kerja, sekolah, perdagangan, dan tempat rekreasi. Dalam konteks ekonomi, penggunaan kendaraan bermotor juga memberikan dampak positif dalam mendukung distribusi barang dan jasa serta mendukung perkembangan industri dan bisnis di seluruh negeri.

Perkembangan kendaraan yang semakin pesat telah menciptakan kebutuhan yang tak terelakkan akan jasa servis motor yang tersebar luas. Seiring dengan

peningkatan jumlah kendaraan di jalan, permintaan akan layanan perawatan, perbaikan, dan servis kendaraan juga semakin meningkat. Dengan kata lain, jasa servis memainkan peran penting dalam menjaga mobilitas masyarakat, memastikan kendaraan beroperasi dengan aman dan efisien, serta berkontribusi pada perekonomian secara keseluruhan. Dalam konteks ini, jasa servis yang bertempat di bengkel tidak hanya menjadi sarana untuk memperbaiki kendaraan yang rusak, tetapi juga pusat layanan yang melayani berbagai aspek perawatan kendaraan, mulai dari rutin hingga perbaikan yang lebih kompleks. Oleh karena itu, pengembangan infrastruktur bengkel dan perluasan jaringan layanan menjadi kunci untuk menjawab tuntutan mobilitas modern yang terus berkembang.

Usaha jasa servis motor merupakan bentuk bisnis atau layanan yang berfokus pada berbagai jenis perawatan, perbaikan, dan servis untuk sepeda motor (Novianto, 2018). Tujuan utama dari usaha ini adalah untuk memenuhi kebutuhan pemilik sepeda motor dalam menjaga kendaraan mereka agar tetap dalam kondisi baik, aman, dan efisien. Jenis layanan yang ditawarkan oleh usaha jasa servis motor mencakup berbagai aspek, seperti perawatan berkala yang melibatkan penggantian oli, filter udara, serta pemeriksaan komponen penting lainnya untuk memastikan kinerja dan kelangsungan sepeda motor. Selain itu, usaha ini juga mampu menangani perbaikan dan *troubleshooting* untuk mengatasi masalah atau kerusakan pada sepeda motor, termasuk perbaikan mesin, sistem rem, sistem listrik, dan lainnya. Penginstalan aksesoris seperti lampu tambahan, knalpot kustom, spion, dan perlengkapan lain sesuai dengan preferensi pemilik sepeda

motor juga merupakan bagian dari layanan yang tersedia. Layanan ban, *tune-up* untuk meningkatkan kinerja sepeda motor, servis elektrik, modifikasi, dan perawatan preventif adalah beberapa contoh lain dari layanan yang ditawarkan. Dalam praktiknya, usaha jasa servis motor dijalankan oleh mekanik yang terlatih dan berpengalaman dalam bidang perbaikan dan pemeliharaan sepeda motor. Pemilik sepeda motor mengandalkan jasa ini untuk menjaga kendaraan mereka dalam kondisi optimal, memperpanjang umur pakai sepeda motor, dan pastikan keselamatan dalam setiap perjalanan mereka. Sebagai hasilnya, usaha jasa servis motor memainkan peran penting dalam mendukung mobilitas yang aman dan efisien bagi para pemilik sepeda motor.

Dalam penggunaan jasa servis motor, pelanggan dan pelaku usaha terlebih dahulu mencapai kesepakatan mengenai harga jasa servis dan jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses servis tersebut, sehingga memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak yang mana pihak konsumen mendapatkan jasa servis yang memuaskan dan pelaku usaha mendapatkan upah yang sesuai hal ini tentunya dijelaskan sebagaimana yang terdapat didalam Kitab Undang – Undang Hukum Perdata pada Pasal 1313 yaitu:

“Perjanjian adalah suatu perbuatan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih, untuk mengikatkan diri kepada satu orang lain atau lebih”.

Namun perlu kita ketahui bahwa saat melakukan perjanjian dalam transaksi jual beli jasa seringkali terjadi hambatan yang menyebabkan perjanjian yang dilakukan diawal melenceng dari apa yang seharusnya dilakukan sehingga

menimbulkan wanprestasi. Wanprestasi adalah pelanggaran terhadap suatu perjanjian yang mengakibatkan salah satu pihak gagal memenuhi kewajiban atau kinerja yang telah dijanjikan dalam perjanjian tersebut. Dalam hukum perdata atau kontrak, wanprestasi adalah pelanggaran kontraktual yang dapat mengakibatkan klaim hukum oleh pihak yang dirugikan. Pihak yang terlibat dalam wanprestasi dapat berupa pelaku usaha, individu, atau entitas lain yang terlibat dalam perjanjian tertentu.

Wanprestasi pada saat melakukan jual beli barang atau jasa tentunya akan menyebabkan konsumen merasa dirugikan karena telah mengeluarkan biaya dan waktu yang cukup besar dan terbuang sia – sia tanpa mendapatkan hasil yang sesuai, hal seperti ini tentunya menyebabkan seseorang yang melanggar janji menimbulkan kerugian atas ingkarnya janji yang dilakukan oleh salah satu pihak sehingga sesuai dengan Pasal 1243 yang memaparkan bahwa:

“Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, setelah dinyatakan lalai, dalam memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dibuatnya dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya”.

Seperti salah satu contoh kasus yang telah rekan penulis alami dan disaksikan oleh penulis secara langsung, yakni beliau mengalami turun mesin pada sepeda motornya, sehingga rekan penulis memilih untuk membawa ke tempat jasa servis motor terdekat dari kediaman penulis, setelah melakukan negosiasi pelaku usaha jasa servis motor menyatakan bahwa sepeda motor akan

membalik dalam jangka waktu dua minggu dan dengan biaya yang harus dibayarkan sebesar Rp.1.000.000,- dengan pembayaran yang dilakukan secara bertahap yakni sebesar Rp. 700.000,- diawal dan sisanya dibayarkan setelah sepeda motor diambil. Setelah dua minggu kemudian, ternyata sepeda motor yang di service tak kunjung membaik dan pihak pelaku usaha memutuskan untuk menyerah karena peralatan di bengkelnya tidak memadai. Pelaku usaha kemudian mengatakan kepada konsumen sisa uang yang seharusnya dilunasi tidak perlu dibayarkan. Dari kasus ini konsumen tentunya merasa dirugikan karena uang sebesar Rp.700.000,- hilang begitu saja tanpa mendapatkan hasil yang sesuai. Namun juga ketahui bahwa pelaku usaha jasa service motor juga tentunya telah melakukan semaksimal mungkin dan jasa bongkar pasang memeriksa mesin harus dibayarkan.

Didalam Pasal 7 huruf (G) Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa :

“Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi kepada konsumen akibat jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Tentunya dalam hal ini konsumen merasa dirugikan karena harga yang telah dibayarkan tidak sesuai dengan hasil yang didapatkan sehingga agar konsumen merasa tidak

dirugikan, maka pelaku usaha wajib memberikan kompensasi atas peristiwa wanprestasi yang ia lakukan, maka dari itu jika kita lihat dalam kasus ini penulis ingin meneliti tanggung jawab pelaku usaha jasa service motor sehingga memiliki inisiatif mengangkat judul skripsi yaitu. **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terkait Kerugian Konsumen Akibat Ketidak Sesuaian Jasa Servis Motor Yang Diperjanjikan (Studi Kasus Di Kota Singaraja)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah saya uraikan di atas maka adapun beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pihak konsumen merasa dirugikan karena ia tidak mendapatkan hasil apapun sedangkan ia telah mengeluarkan biaya yang cukup besar.
2. Konsumen cenderung kesulitan dalam meminta ganti rugi kepada pelaku usaha jasa servis motor kurangnya pemahaman dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.
3. Penyelesaian yang membutuhkan waktu dan biaya yang cukup mahal dalam beracara melebihi jumlah kerugian yang dituntut membuat konsumen merasa malas menyelesaikan persoalan dengan melalui peradilan perdata.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam suatu penelitian diperlukan suatu batasan – batasan sehingga dalam

melakukan penelitian, penulis dapat berfokus pada inti dari permasalahan, sehingga dari permasalahan yang telah diidentifikasi di atas peneliti hanya membahas permasalahan terkait :

1. Pertanggung jawaban pelaku usaha jasa servis motor terhadap konsumen yang mengalami kerugian yang ditinjau dari undang – undang perlindungan konsumen.
2. Bentuk itikad baik pelaku usaha jasa servis motor dalam hal berusaha memenuhi prestasinya.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana seharusnya bentuk pertanggung jawab yang diberikan pelaku usaha jasa servis motor dalam hal terjadinya kegagalan pemenuhan prestasi yang sebelumnya disepakati di Kota Singaraja ?
2. Bagaimana itikad baik pelaku usaha jasa servis motor dalam hal berusaha memenuhi prestasi di Kota Singaraja ?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang ada di atas adapun tujuan sehingga penelitian inidilakukan adalah sebagai berikut :

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan utama dari proposal skripsi ini adalah untuk menyelidiki secara mendalam mengenai bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh pelaku usaha jasa servis motor saat terjadi kegagalan dalam memenuhi

keseepakatan prestasi sebelumnya. Selain itu, tujuan lainnya adalah untuk memahami secara lebih baik upaya serta niat baik yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam mencapai standar prestasi yang telah disepakati sebelumnya. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat terungkap cara-cara yang mereka tempuh untuk memastikan kualitas pelayanan dan tanggung jawab yang mereka tunjukkan ketika terdapat ketidaksesuaian dengan standar yang telah ditetapkan.

1.5.2 Tujuan Khusus

Secara khusus tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pertanggung jawaban pelaku usaha jasa service motor saat terjadinya wanprestasi dalam melakukan service motor yang kemudian dilihat dari regulasi yang mengatur mengenai perlindungan konsumen. selain itu peneliti juga ingin mengetahui bagaimana bentuk implementasi pertanggung jawaban oleh pelaku usaha jasa service motor yang ada dilapangan sesuai dengan regulasi yang ada.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat sehingga penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut :

1.6.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dalam bidang ilmu hukum terkhusus dalam ruang lingkup hukum perdata untuk menyelesaikan permasalahan mengenai wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha jasa servis

motor.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini mampu menambah wawasan penulis dalam bidang hukum terkhusus pada konsentrasi keperdataan dan mampu memenuhi salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan Sarjana Strata I di Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Prodi Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha

b. Bagi Legal Drafting

a) Mampu Menganalisis Kerangka Hukum yang Berlaku

Tujuannya adalah menganalisis kerangka hukum yang berlaku terkait tanggung jawab pelaku usaha jasa servis motor terhadap kendaraan yang tidak tuntas diservis. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti hukum kontrak, perlindungan konsumen, dan tanggung jawab profesi teknisi.

b) Mampu Merumuskan Pedoman Kontrak

Mengembangkan pedoman kontrak yang jelas dan komprehensif, untuk mengatur hubungan antara pelaku usaha jasa servis motor dan konsumen secara hukum. Hal ini termasuk mendefinisikan ruang lingkup tanggung jawab pelaku usaha jasa servis motor pada saat melakukan wanprestasi.

c) Mampu Mengembangkan Prosedur Penyelesaian Sengketa

Merumuskan prosedur penyelesaian sengketa yang efektif dan adil dalam situasi ketika konsumen merasa keberatan dengan hasil servis yang tidak memuaskan. Tujuan ini adalah menciptakan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat meminimalkan perselisihan hukum.

c. Bagi Masyarakat

a) Masyarakat Mampu Mengidentifikasi Kewajiban dan Hak Konsumen

Mengidentifikasi kewajiban hukum pelaku usaha jasa servis motor terhadap konsumen, termasuk hak-hak konsumen dalam situasi ketika kendaraan tidak tuntas diperbaiki. Tujuan ini melibatkan pemahaman mendalam terhadap hak konsumen berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen yang berlaku.

b) Memberikan Rekomendasi untuk Kepatuhan Hukum

Berdasarkan analisis hukum yang dilakukan, memberikan rekomendasi konkret kepada pelaku usaha jasa servis motor mengenai tindakan yang dapat diambil untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan hukum yang berlaku.

c) Menyediakan Pemahaman Hukum kepada Konsumen

Menghasilkan materi informasi yang dapat membantu konsumen memahami hak dan kewajiban hukum mereka dalam konteks perbaikan kendaraan di bengkel jasa servis motor, sehingga konsumen dapat mengambil tindakan yang tepat jika terjadi masalah.

Melalui pencapaian tujuan praktis ini dalam bidang hukum, proposal skripsi ini diharapkan dapat memberikan panduan hukum yang lebih jelas dan memastikan bahwa pelaku usaha jasa servis motor mematuhi aturan-aturan yang berlaku, serta melindungi hak-hak konsumen dalam konteks servis kendaraan.

