

LAMPIRAN 1

DRAFT PERTANYAAN WAWANCARA PENELITIAN



## PEDOMAN INSTRUMEN WAWANCARA

### A. Pertanyaan Kepada Pelaku Usaha Jasa Servis Motor

#### a. Bentuk Pertanggung Jawab Yang Diberikan Pelaku Usaha Jasa Servis Motor Dalam Hal Terjadinya Kegagalan Pemenuhan Prestasi Yang Sebelumnya Disepakati Di Kota Singaraja

1. Bagaimana bapak memberikan bentuk pertanggungjawaban terhadap pemenuhan prestasi yang telah disepakati?
2. Apa saja yang biasanya diberikan oleh bapak berikan untuk bertanggung jawab dalam upaya untuk pemenuhan prestasi?
3. Bagaimana proses penyelesaian atau tanggapan bapak jika terjadi kegagalan dalam pemenuhan prestasi yang telah disepakati sebelumnya?
4. Apakah bapak paham mengenai ketentuan tertentu yang diatur secara hukum tanggung jawab pelaku usaha dalam kasus kegagalan pemenuhan prestasi?
5. Bagaimana bapak menjelaskan langkah-langkah preventif yang bapak ambil untuk menghindari terjadinya kegagalan pemenuhan prestasi?

#### b. Itikad baik pelaku usaha jasa servis motor dalam hal berusaha memenuhi prestasi di Kota Singaraja

1. Apa definisikan konsep "itikad baik" dalam konteks jual beli menurut bapak?
2. Apa langkah yang bapak ambil untuk menunjukkan itikad baik dalam berusaha memenuhi prestasi yang telah disepakati?

3. Bagaimana bapak menangani situasi di mana ada hambatan atau kendala yang dapat mempengaruhi kemampuan bapak untuk memenuhi prestasi?
4. Apakah terdapat upaya konkret yang dilakukan oleh bapak untuk berkomunikasi secara terbuka dan transparan dengan pelanggan terkait upaya bapak dalam memenuhi prestasi?

### **B. Pertanyaan Kepada Konsumen**

1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan jasa servis motor di kota Singaraja?
2. Apakah anda bisa menceritakan kronoligi ingkar janji yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa servis motor?
3. Bisakah Anda merinci secara spesifik bagian mana yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak jasa servis?
4. Apakah Anda telah mengajukan keluhan atau memberikan umpan balik kepada pihak jasa servis terkait kegagalan pemenuhan prestasi?
5. Bagaimana tanggapan atau respons pihak jasa servis terhadap keluhan atau umpan balik yang telah Anda sampaikan?
6. Apakah ada alasan atau penjelasan yang diberikan oleh pihak jasa servis terkait kegagalan pemenuhan prestasi tersebut?
7. Apakah pihak jasa servis memberikan solusi atau tindakan perbaikan terhadap masalah yang Anda alami?

8. Apakah Anda merasa bahwa pihak jasa servis bertanggung jawab atas kegagalan pemenuhan prestasi tersebut?
9. Apakah Anda merasa bahwa pihak jasa servis telah berusaha dengan maksimal untuk menyelesaikan masalah yang timbul?



LAMPIRAN 2

SURAT PENELITIAN





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
**FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL**

Alamat : Jalan Udayana No. 11 Singaraja

Telepon : (0362) 23884, Fax : (0362) 29884, Email : fhis@undiksha.ac.id

Nomor : 154/UN48.8.1/DL/2024  
Lampiran : 1 (Satu) Gabung  
Hal : *Pengumpulan Data*

Singaraja, 22 Januari 2024

Kepada Yth. :  
Bengkel-bengkel yang ada di sekitaran Singaraja  
Kota Singaraja, Kec. Buleleng,  
Kabupaten Buleleng - Bali  
di Tempat

Dengan hormat, dalam rangka melengkapi syarat-syarat penyusunan Skripsi dengan judul **"Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terkait Kerugian Konsumen Akibat Ketidak Sesuaian Jasa Servis Yang Diperjanjikan (Studi Kasus Di Kota Singaraja)"**, kami mohon ijin untuk melakukan pengumpulan data yang terkait "Bentuk pertanggungjawaban dan itikad baik dalam pemenuhan prestasi oleh jasa service motor yang melakukan wanprestasi", yang diperlukan oleh:

Nama Mahasiswa : A. Khairi Rezki  
Nomor Induk Mahasiswa : 2014101069  
F a k u l t a s : Hukum dan Ilmu Sosial (FHIS)  
Jurusan : Hukum dan Kewarganegaraan  
Program Studi : Ilmu Hukum

Atas perhatiannya dan bantuan Saudara, kami sampaikan terima kasih.

A.n. Dekan,  
Wakil Dekan I,



Prof. Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M.  
NIP 198412272009121007

Tembusan  
1. Arsip



Catatan:  
• UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"  
• Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE  
• Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan q<sup>r</sup> code yang telah tersedia



LAMPIRAN 3

DAFTAR NARASUMBER



1) Nama :MT

Status :Pelaku Usaha Jasa Servis Motor

Umur :54 Tahun

2) Nama :IA

Status :Pelaku Usaha Jasa Servis Motor

Umur :43 Tahun

3) Nama :Gusdi

Status :Pelaku Usaha Jasa Servis Motor

Umur :49 Tahun

4) Nama :Mang Agus

Status :Pelaku Usaha Jasa Servis Motor

Umur :44 Tahun

5) Nama :Juled

Status :Pelaku Usaha Jasa Servis Motor

Umur :47 Tahun

6) Nama :Raffi

Status :Konsumen

Umur :22 Tahun



7) Nama :Adi  
Status :Konsumen  
Umur :21 Tahun

8) Nama :Surya  
Status :Konsumen  
Umur :22 Tahun

9) Nama :Andro  
Status :Konsumen  
Umur :22 Tahun

10) Nama :Olfrado  
Status :Konsumen  
Umur :22 Tahun

11) Nama :Cornel  
Status :Konsumen  
Umur :22 Tahun

12) Nama :Widhi  
Status :Konsumen  
Umur :22 Tahun

13) Nama :Kumala  
Status :Konsumen  
Umur :22 Tahun



14) Nama :Dewarto

Status :Konsumen

Umur :22 Tahun

15) Nama :Alfatir

Status :Konsumen

Umur :22 Tahun



LAMPIRAN 4

DOKUMENTASI











## RIWAYAT HIDUP



A.Khairi Rezki, lahir di Johor Bahru (Malaysia), 24 Februari 2001. Penulis lahir dari pasangan suami istri yaitu Bapak Andi Zainuddin P dan Ibu Andi Bau Nur Baeti Masba, S.P. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Saat ini penulis berdomisili di Kabupaten Bulukumba, Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis mengawali pendidikannya di TK Taruna Sejahtera, Hila – Hila dan lulus pada tahun 2007. Kemudian melanjutkan di SDN Center 133 Hila – Hila dan lulus pada tahun 2013. Setelah itu melanjutkan sekolah di MTSN 1 Bontotiro yang sekarang berganti nama menjadi MTSN 3 Bulukumba dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2019, penulis lulus dari SMAN 4 Bulukumba, dan melanjutkan ke Strata 1 Program Studi Ilmu Hukum di Universitas Pendidikan Ganesha. Selama menjadi mahasiswa S1 penulis telah meraih beberapa pencapaian dan salah satunya yang paling berkesan yakni turut serta menjadi penulis buku yang berjudul “Isu – Isu Krusial dalam Hukum Bisnis dan Perdata” yang diterbitkan oleh Leikeisha pada tahun 2022. Pada semester akhir tahun 2024 penulis telah menyelesaikan Skripsi dengan judul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terkait Kerugian Konsumen Akibat Ketidak Sesuaian Jasa Servis Motor Yang Diperjanjikan (Studi Kasus Di Kota Singaraja)”