

**ANALISIS HUKUM PENERAPAN PERLINDUNGAN
KONSUMEN ATAS GARANSI SUKU CADANG DALAM
JUAL BELI SEPEDAMOTOR HONDA
(STUDI DI CV. GRAHA HONDA MARTUBUNG)**

TESIS

OLEH:

**SUGIO
NPM. 241803009**



**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/8/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**ANALISIS HUKUM PENERAPAN PERLINDUNGAN
KONSUMEN ATAS GARANSI SUKU CADANG DALAM
JUAL BELI SEPEDAMOTOR HONDA
(STUDI DI CV. GRAHA HONDA MARTUBUNG)**

TESIS

Diajukan Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
Ilmu Hukum pada Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH

SUGIO

NPM. 241803009

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/8/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU HUKUM

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS HUKUM PENERAPAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS GARANSI
SUKU CADANG DALAM JUAL BELI
SEPEDAMOTOR HONDA (STUDI DI CV. GRAHA
HONDA MARTUBUNG)

NAMA : SUGIO
NPM : 241803009
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Maswandi, SH, M.Hum

Dr. Azwir Agus, SH, M.Hum

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Hukum



Prof. Dr. Maswandi, S.H., M.Hum, Ph.D

Direktur



Prof. Dr. Retna Astuti Kuswardani, M.S

Telah diuji pada Tanggal 17 April 2026

NAMA : SUGIO

NPM : 241803009



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Dr. Taufik Siregar, SH, M.Hum.

Sekretaris : Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH.

Pembimbing I : Prof. Dr. Maswandi, SH, M.Hum.

Pembimbing II: Dr. Azwir Agus, SH, M.Hum.

Penguji Tamu : Isnaini, SH, M.Hum, Ph.D.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/8/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)7/8/26

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **SUGIO**
Npm : **241803009**
Judul : **ANALISIS HUKUM PENERAPAN PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS GARANSI SUKU CADANG DALAM JUAL BELI SEPEDAMOTOR HONDA (STUDI DI CV. GRAHA HONDA MARTUBUNG)**

Dengan ini menyatakan hal-hal berikut:

1. Bahwa tesis yang saya tulis ini bukan merupakan jiplakan dari tesis atau karya ilmiah orang lain.
2. Apabila terbukti dikemudian hari ternyata tesis ini adalah jiplakan, maka segala akibat hukum yang timbul akan menjadi tanggung saya sepenuhnya.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya secara sehat tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Medan, April 2026
Yang Menyatakan,



SUGIO
NPM. 241803009

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di
bawah ini :

Nama : SUGIO
NPM : 241803009
Program Studi : Magister Ilmu Hukum
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**ANALISIS HUKUM PENERAPAN PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS
GARANSI SUKU CADANG DALAM JUAL BELI SEPEDAMOTOR
HONDA (STUDI DI CV. GRAHA HONDA MARTUBUNG)**

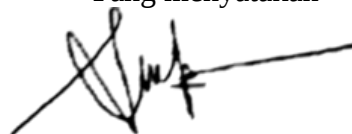
berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti
Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan,
mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*),
merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal: April 2026

Yang menyatakan



SUGIO

ABSTRAK

ANALISIS HUKUM PENERAPAN PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS GARANSI SUKU CADANG DALAM JUAL BELI SEPEDAMOTOR HONDA (STUDI DI CV. GRAHA HONDA MARTUBUNG)

Nama : Sugio
NPM : 241803009
Program Studi : Magister Ilmu Hukum
Pembimbing I : Prof. Dr. H. Maswandi, S.H., M.Hum
Pembimbing II : Dr. Azwir Agus, S.H., M.Hum

Perkembangan industri otomotif khususnya sepeda motor di Indonesia mendorong tingginya transaksi jual beli, di mana garansi suku cadang menjadi salah satu faktor penting dalam keputusan konsumen. Namun, seringkali terjadi ketidakpastian terkait penerapan garansi yang menyebabkan konflik antara penjual dan pembeli. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan perlindungan konsumen terkait garansi suku cadang dalam transaksi jual beli sepeda motor pada CV. Graha Honda Martubung, serta mengidentifikasi faktor penghambat dan solusi yang dapat diterapkan. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan deskriptif analitis. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan penelitian lapangan berupa wawancara dengan pihak perusahaan, konsumen, serta ahli hukum terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan garansi suku cadang pada CV. Graha Honda Martubung sebagian besar telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, namun terdapat beberapa kendala seperti kurangnya sosialisasi kepada konsumen mengenai ketentuan garansi, prosedur klaim yang masih dianggap rumit, serta keterbatasan stok suku cadang tertentu. Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini memberikan rekomendasi berupa peningkatan sosialisasi, penyederhanaan prosedur klaim, serta pengelolaan stok yang lebih baik untuk meningkatkan pelayanan dan perlindungan konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Garansi Suku Cadang; Jual Beli Sepeda Motor; CV. Graha Honda Martubung.

ABSTRACT

LEGAL ANALYSIS OF CONSUMER PROTECTION IMPLEMENTATION ON SPARE PARTS WARRANTY IN MOTORCYCLE SALES AND PURCHASE (A STUDY AT CV. GRAHA HONDA MARTUBUNG)

Name : Sugio
NPM : 241803009
Study Program : Magister Ilmu Hukum
Advisor I : Prof. Dr. H. Maswandi, S.H., M.Hum
Advisor II : Dr. Azwir Agus, S.H., M.Hum

The growth of the automotive industry, particularly motorcycles in Indonesia, has driven an increase in sales and purchase transactions, where spare parts warranties are one of the important factors in consumer decision-making. However, uncertainties often arise regarding warranty implementation, leading to conflicts between sellers and buyers. This study aims to analyze the implementation of consumer protection related to spare parts warranties in motorcycle sales and purchase transactions at CV. Graha Honda Martubung, as well as identify inhibiting factors and applicable solutions. The research method used is empirical juridical with a descriptive analytical approach. Data was collected through library research and field research, including interviews with company representatives, consumers, and relevant legal experts. The results show that the implementation of spare parts warranties at CV. Graha Honda Martubung is largely in accordance with regulations, but there are several obstacles such as insufficient socialization to consumers regarding warranty terms, claim procedures that are still considered complicated, and limited stock of certain spare parts. Based on the analysis results, this study provides recommendations including increased socialization, simplification of claim procedures, and better stock management to improve services and consumer protection.

Keywords: Consumer Protection; Spare Parts Warranty; Motorcycle Sales and Purchase; CV. Graha Honda Martubung.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan keberkahan dan kasih sayang atas rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar Magister Hukum (M.H) pada Program Studi Magister Ilmu Hukum, Program Pascasarjana Universitas Medan Area dengan judul “Analisis Hukum Penerapan Perlindungan Konsumen Atas Garansi Suku Cadang Dalam Jual Beli Sepedamotor Honda (Studi Di CV. Graha Honda Martubung)”.

Sehubungan dengan ini dengan kerendahan hati yang tulus dan ikhlas, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area Bapak Prof. Dr. Ir. Dadan Ramdan M.Eng., M.Sc., selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, M.S selaku direktur Pascasarjana Universitas Medan Area yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada saya sehingga saya bisa mengikuti studi di Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Isnaini, S.H., M.Hum., Ph.D, selaku ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan dukungan kepada kami agar segera menyelesaikan studi ini.
4. Bapak Prof. Dr. H. Maswandi S.H., M.Hum., selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan memberikan koreksi sehingga menjadi lebih baik, serta kesabaran dan keikhlasan selain itu juga telah banyak memberikan

bimbingan, dorongan dan motivasi kepada penulis selama penelitian berlangsung hingga studi ini dapat selesai tepat waktu.

5. Bapak Dr. Azwir Agus S.H., M.Hum., selaku Pembimbing II yang telah banyak berupaya memberikan koreksi sehingga menjadi lebih baik, serta kesabaran dan keikhlasan selain itu juga telah banyak memberikan bimbingan, dorongan dan motivasi kepada penulis selama penelitian berlangsung hingga studi ini dapat selesai tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu dosen pengajar pada Program Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Medan Area, yang telah berjasa menyumbangkan Ilmunya yang sangat berarti bagi masa depan saya.
7. Staf Administrasi Program Pascasarjana Universitas Medan Area, yang telah memberikan bantuan dalam informasi mengenai perkuliahan.
8. Kepada orang tua saya yang sangat saya cintai dan saya hormati (Alm) Ayahanda Tukijan dan (Almh) Ibunda Siti Ramlah, terima kasih atas cinta dan kasih sayang yang sangat tulus membimbing saya dari lahir sampai sekarang ini yang sudah memberikan dorongan dan motivasi sehingga dapat menjadi sumber inspirasi dan motivasi terbesar bagi penulis.
9. Kepada Istri tercinta Sri Windari dan Anak-anakku tersayang (Sandyka Pratama, Syavira Putri Artarini dan Sakha Arkan Prawira) yang senantiasa memberikan semangat, doa serta cinta dan kasih sayang kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan senang hati.
10. Kepada rekan-rekan saya di kelas Magister Ilmu Hukum Universitas Medan Area, serta teman-teman lainnya Bapak/Ibu yang telah memberikan semangat

dan dukungan, saya ucapkan terima kasih telah membantu saya dalam penulisan tesis ini.

11. Kepada semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah turut membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritik yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnannya ke depan.

Demikianlah sebagai kata pengantar, mudah-mudahan penelitian ini memberi manfaat bagi semua pihak dalam menambah dan memperkaya wawasan Ilmu Pengetahuan. Khusus kepada penulis, mudah-mudahan dapat memadukan dan mengimplementasikan ilmu serta mampu menjawab tantangan atas perkembangan hukum yang ada dalam masyarakat. Semoga tesis ini dapat memenuhi maksud penelitiannya, dan dapat bermanfaat bagi semua pihak, sehingga Ilmu yang telah diperoleh dapat dipergunakan untuk kepentingan bangsa.

Medan, April 2026

Penulis,



Sugio

NPM. 241803009

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Manfaat Teoritis	7
1.4.2. Manfaat Praktis.....	7
1.5. Keaslian Penelitian	7
1.6. Kerangka Teori dan Konsep	9
1.6.1. Kerangka Teori.....	9
1.6.2. Teori Perlindungan Hukum.....	10
1.6.3. Teori Perjanjian Hukum	11
1.6.4. Teori Penerapan Hukum.....	17
1.6.5. Kerangka Konsep	21
1.7. Metode Penelitian	50
1.7.1. Tempat Penelitian.....	50
1.7.2. Jenis dan Sifat Penelitian.....	50
1.7.3. Sumber Data.....	52
1.7.4. Alat Pengumpulan Data.....	54

1.7.5. Analisa Data.....	56
1.7.6. Waktu Penelitian.....	57

BAB II PENGATURAN TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS

GARANSI SUKU CADANG JUAL BELI SEPEDAMOTOR DI INDONESIA.....	60
--	-----------

1.1. Dasar Hukum Pengaturan Perlindungan Konsumen Atas Garansi Suku Cadang Jual Beli Sepedamotor Honda.....	60
2.2. Kebijakan Garansi Resmi Honda di Indonesia Untuk Suku Cadang Sepedamotor Honda	69
2.3. Analisis Kesesuaian Kebijakan Garansi Resmi Sepedamotor Honda di Indonesia Dengan Peraturan Hukum Nasional	73

BAB III PELAKSANAAN GARANSI SUKU CADANG DALAM JUAL BELI

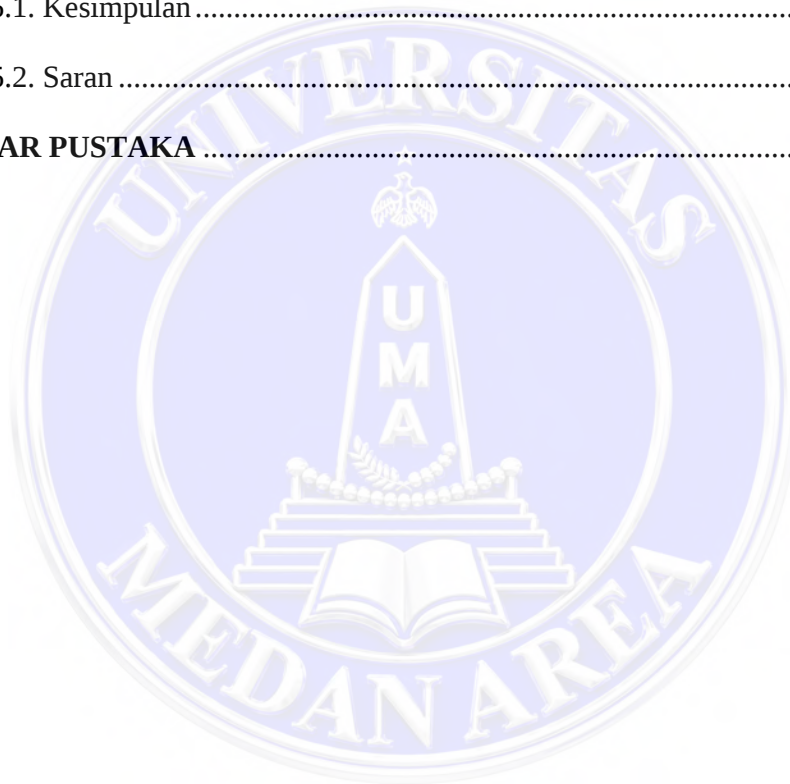
SEPEDAMOTOR HONDA TERHADAP KONSUMEN	83
--	-----------

3.1. Pelaksanaan Garansi Suku Cadang Dalam Jual Beli Sepedamotor Honda Sehingga Timbulnya Suatu Garansi	83
3.2. Bentuk dan Masa Berlaku Suatu Garansi Suku Cadang Honda Terhadap Sepedamotor Konsumen	86
3.3. Prosedur Pelaksanaan Pengajuan Claim Garansi Suku Cadang Sepedamotor Honda di Ahass Bengkel Resmi Honda	88
3.4. Ketentuan Untuk Pelaksanaan Pengajuan Claim Garansi Yang Diberlakukan Di Jaringan Bengkel Resmi Sepedamotor Honda CV. Graha Honda Martubung	92

BAB IV PENERAPAN PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS GARANSI

SUKU CADANG DALAM JUAL BELI SEPEDAMOTOR HONDA DI CV. GRAHA HONDA MARTUBUNG	98
---	-----------

4.1. Tinjauan Singkat Tentang CV. Graha Honda Martubung.....	98
4.2. Peran Sepedamotor Honda Dalam Peningkatan Perekonomian	99
4.3. Kemanfaatan Garansi Suku Cadang Dalam Kaitannya Dengan Perlindungan Konsumen	104
4.4. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Garansi Sepedamotor Honda.....	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	119
5.1. Kesimpulan	119
5.2. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	122



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan perekonomian nasional tidak terlepas dari pengaruh perkembangan ekonomi dunia. Pengaruh ini kemudian ditunjang dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih yang dapat menunjang kegiatan usaha. Ditengah persaingan usaha yang semakin berkembang membuat para pelaku usaha harus mempertahankan dan menumbuhkembangkan usahanya. Pada hakikatnya setiap orang adalah konsumen.¹

Kegiatan ekonomi dalam masyarakat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bentuk yakni produksi, distribusi, dan konsumen. Dalam perikatan antara konsumen dan pelaku usaha, kedudukan pelaku usaha memiliki posisi yang lebih kuat dimana pelaku usaha yang mengontrol barang dan/jasa yang beredar dipasaran, dan pengetahuan yang dimiliki oleh pelaku usaha lebih tinggi dibandingkan dengan konsumen yang memiliki pengetahuan yang terbatas. Kesadaran yang dimiliki oleh konsumen sangatlah rendah sehingga membuat kedudukan konsumen semakin lemah. Antara kedudukan konsumen dan pelaku usaha tidak adanya kesetimbangan, pada prinsip ekonomi pelaku usaha dengan modal yang sedikit namun harus mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin. Sehingga konsumen menjadi objek aktivitas bisnis pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan yang besar.²

¹ Andrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia, Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 75ii.

² Ramadhan M (2021), *Metode Penelitian*, Cipta Media Nusantara, hlm. 13.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajutnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha, dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya.

Perlindungan hukum bagi konsumen dibuat bukan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, perlindungan hukum bagi konsumen diharapkan dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh untuk menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas. Secara umum dan mendasar, hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang/atau jasa) dengan konsumen (pemakai dari barang dan/atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara satu dengan yang lainnya.³

Hal tersebut secara sistematis dimanfaatkan oleh produsen dalam suatu sistem distribusi dan pemasaran produk barang guna mencapai tingkat produktivitas dan efektivitas dalam rangka mencapai sasaran usaha. Sampai pada tahapan hubungan penyaluran atau distribusi tersebut menghasilkan suatu hubungan yang sifatnya, yakni adanya permintaan yang meningkat dari masyarakat sehingga produsen dituntut untuk meningkatkan produktivitasnya.

³ Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm.12.

Karena sifatnya yang banyak diperlukannya peran negara dalam rangka melindungi kepentingan konsumen sehingga diaturnya Undang-Undang perlindungan konsumen.

Dewasa ini industri otomotif di Indonesia sedang mengalami kemajuan untuk kendaraan roda dua atau sepeda motor, hal ini dikarenakan masyarakat belum merasakan ketersediaan alat transportasi umum yang efisien yang disediakan oleh pemerintah, selain itu faktor lainnya adalah karena mudahnya pembelian sepeda motor baru saat ini. Produsen-produsen sepeda motor pun saat ini berlomba untuk meningkatkan dan menciptakan inovasi-inovasi yang baik untuk menarik minat masyarakat. Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli sebuah produk.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) Pasal 7 mengatur mengenai kewajiban dari pelaku usaha antara lain meliputi:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan serta pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.⁴

⁴ Pasal 7 Huruf e Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

- e. 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 diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam Pasal 7 huruf e menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan. Layanan purna jual merupakan tanggung jawab pelaku usaha atas kualitas barang yang dijualnya yang dapat diberikan dalam bentuk konsultasi lanjutan, atau garansi berupa penggantian barang rusak, pemeliharaan, penyediaan suku cadang dan sebagainya. Honda juga memiliki layanan purna jual, hal ini terlihat dengan diberikannya garansi pada setiap pembelian motor honda yang baru, dan juga AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) yaitu bengkel resmi dari Honda yang berlogo H2 pada setiap gerainya. Namun apakah garansi yang diberikan sudah memberikan perlindungan hukum pada konsumen.

Purna jual atau lebih dikenal dengan istilah perjanjian purna jual, akan terjadi ketika konsumen telah melakukan transaksi pembelian, dan pihak penjual terus memberikan berbagai informasi terkait produk yang ditawarkan paska penjualan, bagian produk mana yang bisa dilayani dan bagian produk mana yang tidak bisa dilayani tetapi perlu tambahan biaya (*cost*). Pihak yang membuat perjanjian pada dasarnya telah diberikan kebebasan oleh Undang-Undang

sebagaimana yang tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) atau yang dikenal dengan asas kebebasan berkontrak. Dengan demikian para pihak yang terlibat dalam perjanjian jual-beli tersebut hendaknya tunduk pada perjanjian yang telah dibuat.

Penelitian ini menitik beratkan pada Aturan Garansi kendaraan bermotor merek Honda yang dilakukan oleh CV. Graha Honda, Dalam melakukan jual beli kendaraan tersebut tentunya tidak lepas dari para pihak yang berkepentingan didalamnya, yaitu pihak marketing Graha Honda dan para calon pembeli atau konsumen. Marketing Graha Honda memasarkan kendaraan bermotor merek Honda kepada calon pembeli yang ada di wilayah Medan Sekitar, Keberadaan Personal Penentu Garansi mempunyai peranan penting dalam proses Pemberian Garansi Sepedamotor yang dibeli Konsumen secara baru khususnya sepedamotor Honda yang ada di wilayah Medan sekitarnya. Bentuk penjualan yang dilakukan juga sangat beragam yaitu ada yang melakukan transaksi dengan tunai, dan Perjanjian garansi pada hakekatnya dibuat oleh pihak penjual merupakan perjanjian tambahan (*accessoir*), sedangkan perjanjian pokok adalah perjanjian jual beli kendaraan bermotor. Jadi timbulnya perjanjian garansi akibat disepakatinya perjanjian jual beli kendaraan bermotor tersebut. Garansi atau *warranty* adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. Selain itu garansi merupakan bentuk jaminan yang melekat pada suatu perjanjian jual beli, sehingga garansi akan terjadi setelah terjadinya perjanjian jual-beli. Dengan demikian garansi merupakan bentuk

perjanjian tambahan yang mengiringi bentuk perjanjian pokok yaitu jual beli kendaraan bermotor merk Honda.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka Peneliti tertarik untuk menganalisis pokok masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen atas garansi suku cadang dalam jual beli sepeda motor honda di Indonesia.
2. Bagaimana pelaksanaan garansi suku cadang dalam jual beli sepeda motor honda terhadap konsumen.
3. Bagaimana penerapan perlindungan konsumen atas garansi suku cadang dalam jual beli sepeda motor honda di CV. Graha Honda Martubung.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait dengan garansi suku cadang pada sepeda motor Honda baru.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait dengan garansi suku cadang pada sepeda motor Honda baru.⁵
3. Untuk merumuskan upaya perlindungan hukum bagi konsumen terkait dengan garansi suku cadang pada sepeda motor Honda baru.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, Sebagaimana dijabarkan sebagai berikut:

⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grahasindo, Jakarta, 2004, hlm. 156.

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait dengan perlindungan konsumen dalam konteks garansi produk.⁶

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Bagi konsumen, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai hak-hak konsumen terkait dengan garansi suku cadang dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.⁷
- b. Bagi pelaku usaha, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk perbaikan kebijakan terkait dengan pemberian garansi suku cadang sesuai dengan ketentuan dalam UUPK.
- c. Bagi pemerintah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan perlindungan konsumen, khususnya terkait dengan pengawasan pelaksanaan garansi produk.

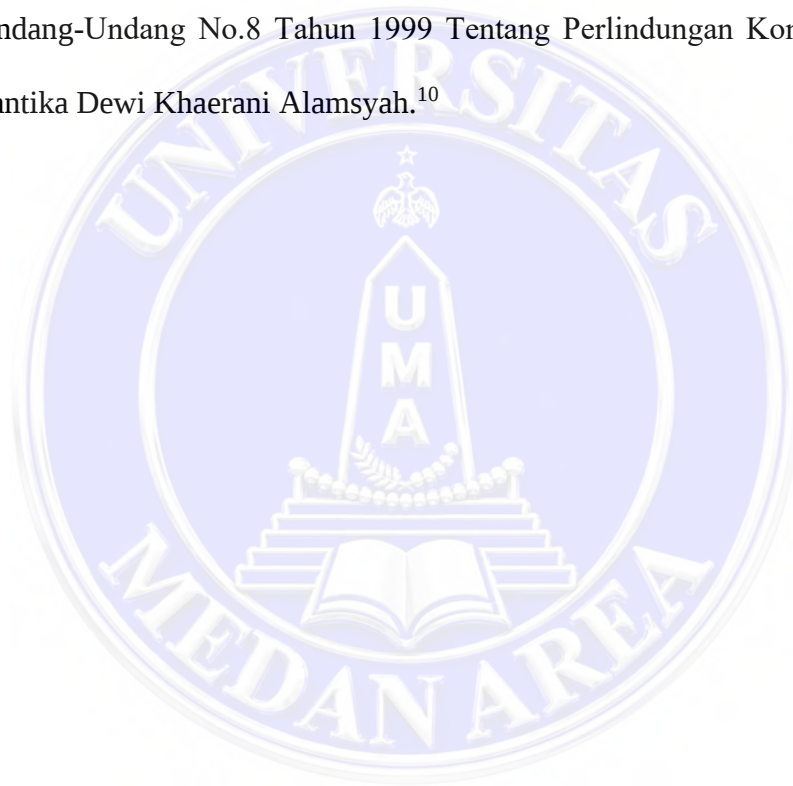
1.5. Keaslian Penelitian

Setelah menelusuri beberapa repository akademik, Saya tidak menemukan tesis dengan judul “Analisis Hukum Penerapan Perlindungan Konsumen Atas Garansi Suku Cadang Dalam Jual Beli Sepedamotor Honda (Studi Di CV. Graha Honda Martubung)” Namun berdasarkan penelusuran (*search*) internet penelitian pernah dilakukan sebelumnya berkaitan dengan topik bahasan tesis ini antara lain:

⁶ Penerapan *Undang-Undang Perlindungan Konsumen* No. 8 Tahun 1999.

⁷ Regulasi Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024, *Pentingnya Evaluasi dan Kondisi Perlindungan Konsumen*.

1. Inthan Juwita Ndun, Mahasiswa Program Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Air Langga, Dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Suku Cadang Sepedamotor Honda”.⁸
2. L.Juriski Adinugroho, Mahasiswa Program Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Mataram Dengan Judul “Implementasi Perjanjian Garansi dalam Jual Beli Sepedamotor Merk Honda Di Astra Motor”.⁹
3. “Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” Oleh Santika Dewi Khaerani Alamsyah.¹⁰



⁸ Inthan Juwita Ndun, Mahasiswa Program Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Air Langga, Dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Suku Cadang Sepedamotor Honda”.

⁹ L. Juriski Adinugroho, Mahasiswa Program pascasarjana hukum Universitas Mataram Dengan Judul “Implementasi Perjanjian Garansi dalam Jual Beli Sepedamotor Merk Honda Di Astra Motor”.

¹⁰ “Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” Oleh Santika Dewi Khaerani Alamsyah.

1.6. Kerangka Teori dan Konsep

1.6.1. Kerangka Teori

Kerangka teori (*theoretical framework*) mengacu pada kerangka teori yang digunakan untuk menghubungkan konsep, variable dan hubungan dalam variable, konsep, dan hubungan dalam penelitian. Teori merupakan gagasan pokok dalam menentukan setiap unsur penelitian, mulai dari penentuan masalah hingga penyusunan laporan penelitian.

Kerangka teori adalah serangkaian cara berfikir yang dibangun dari beberapa teori-teori untuk membantu peneliti didalam meneliti. Fungsi teori ini adalah untuk menerangkan, meramalkan, memprediksi dan menemukan keterpautan fakta-fakta yang ada secara system. Setiap penelitian selalu disertai dengan refleksi teoritis, dalam hal ini karena adanya keterkaitan yang erat antara teori dengan kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis dan perancangan.¹¹

Kebenaran suatu teori harus diyakini bahwa suatu saat akan diganti dengan kebenaran teori yang lebih baru. Hal ini dapat saja terjadi karena objek yang diteliti memang mengalami perubahan atau kepentingan dari manusia yang mengalami pergeseran, selain itu suatu teori tidak bias diberlakukan untuk setiap peristiwa dengan nama yang sama. Jadi teori hanya digunakan untuk memberikan identifikasi umum (*generah*) artinya kadang ada kasus yang menyimpang dari teori yang telah dirumuskan. Teori dalam kesehariannya dapat dimaknai berbeda-beda baik oleh awam maupun para ahli, untuk itu perlu kiranya dipahami apa yang dimaksud dengan teori itu.¹²

¹¹ Maswandi dan Arman Sitompul, *Metode Penelitian Hukum Normatif*, (Bojonegoro: Mazda Media, 2024), hlm.147.

¹² *Ibid*, hlm.39.

1.6.2. Teori Perlindungan Hukum

Garansi mempunyai dasar hukum yang cukup kuat yaitu diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 25 ayat 1 menyatakan pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan, Setiap pembelian sepeda motor Honda yang baru maka konsumen akan mendapatkan perjanjian garansi langsung dari PT Astra Honda Motor (AHM) sebagai produsen sepeda motor Honda di Graha Honda Medan, secara umum motor Honda anda mendapat garansi dengan catatan:

- a) Motor Honda anda selalu rutin diservis di bengkel resmi motor Honda.
- b) Motor Honda anda hanya menggunakan aksesoris/suku cadang resmi.
- c) Bagian yang diklaim bukan habis atau rusak karena penggunaan user.

Perjanjian Garansi yang diberikan oleh Astra Honda Motor untuk konsumen di Seluruh Indonesia adalah:

- a) Garansi mesin 3 tahun atau 36,000 KM tergantung mana yang lebih dulu dicapai.
- b) Garansi komponen PGM-FI (khusus untuk motor berteknologi PGM0-FI) 5 tahun atau 60,000 KM tergantung mana yang lebih dulu dicapai.
- c) Garansi sistem kelistrikan 1 tahun atau 12,000 KM tergantung mana yang lebih dahulu dicapai.
- d) Garansi Rangka Bodi 5 Tahun.

Adapun ketentuan yang diberikan terhadap garansi yang diberikan pihak honda kepada para konsumen. Garansi ini hanya berlaku untuk penggantian atau perbaikan suku cadang yang rusak akibat:

- 1) Kesalahan proses produksi.
- 2) Kesalahan bahan atau material produk.
- 3) Kesalahan konstruksi.

1.6.3. Teori Perjanjian Hukum

Pelaksanaan perjanjian garansi dalam jual beli kendaraan bermotor merek Honda pada Graha Honda di Martubung, dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a) Pengecekan ketersediaan atau keberadaan suku cadang dan fasilitas perbaikan untuk barang tertentu yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang kurangnya 1 (satu) tahun.
- b) Pengecekan sebagaimana dimaksud pada huruf a dilakukan berdasarkan keterangan dari pelaku usaha yang memperdagangkan, mengimpor, atau memproduksi barang dan, pengecekan terhadap adanya petunjuk penggunaan dan garansi dalam Bahasa Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan apabila ada pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam keputusan ini, dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).¹³

Perjanjian Garansi ini tidak berlaku untuk suku cadang yang habis karena pemakaian. Garansi Honda hanya berlaku untuk motor Honda yang dirawat secara teratur di bengkel resmi Honda/AHASS diseluruh Indonesia sesuai Jadwal Perawatan Berkala yang telah ditentukan dalam Buku Servis. Apabila motor

¹³ Endi Pradja & Firman Tumanara (2016), *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang, Setara Press.

Honda berpindah tangan, garansi tetap berlaku sepanjang mengikuti ketentuan di Buku servis yang diberikan.

Perjanjian Garansi dalam jual beli kendaraan bermotor merek Honda pada Graha Honda di Kota Medan, ini tidak berlaku untuk suku cadang yang habis karena pemakaian antara lain:

- a) Ban luar, ban dalam.
- b) Busi, Baterai.
- c) Kanvas rem, kanvas kopling.
- d) Saringan bensin, saringan oli mesin, elemen saringan udara.
- e) Bola lampu, sekering.
- f) Rantai roda, gir (sprocket) roda, drive belt (khusus skuter).
- g) Rantai mesin (khusus cub).
- h) Baut atau mur, setelan roda/sleeve axle, setelan klep, karburator,
- i) Oli mesin, oli gear, gemuk (grease), cairan baterai.
- j) Suku cadang dari karet.
- k) Roller Weight (khusus skuter).

Perjanjian Garansi juga tidak berlaku apabila:

- a) Buku servis hilang/cacat/rusak,
- b) Jika tidak melakukan servis teratur di bengkel resmi Honda/AHASS sesuai Jadwal Perawatan Berkala di dalam buku servis.
- c) Jika kerusakan diakibatkan perawatan/perbaikan yang dilakukan diluar bengkel resmi Honda/AHASS.

- d) Jika kerusakan akibat pemakaian yang tidak benar/selazimnya antara lain: pengendaraan yang tidak benar dan/atau kesalahan pemakaian, tabrakan, jatuh, mengikuti balap, atau telah mengikuti modifikasi/perubahan,
- e) Untuk kerusakan akibat pemasangan/penggunaan/pemakaian antara lain: perlengkapan tambahan/accessories, penggunaan suku cadang selain “Honda Genuine Parts” (HGP), penggunaan bahan bakar minyak dan/atau pelumas yang tidak direkomendasikan oleh PT Astra Honda Motor.
- f) Untuk kerusakan/cacat akibat kebakaran, terkena bahan kimia, kotoran burung, getah pohon, garam, air laut dan sebagainya, bencana alam, pencurian, huru hara. Anda disarankan menggunakan asuransi untuk mencakup beberapa kejadian ini.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Pasal 1504 KUHPerdata, berbunyi:

”Si penjual harus menanggung barang itu terhadap cacat tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang”. Penjual sendiri meskipun tidak mengetahui adanya cacat tersebut, penjual tetap harus menjamin barang terhadap cacat tersembunyi, kecuali telah diperjanjikan bahwa ia tidak menanggung apapun (Pasal 1506 KUHPerdata). Akan tetapi penjual tidak wajib menjamin barang terhadap cacat

yang kelihatan dan dapat diketahui sendiri oleh pembeli (Pasal 1505 KUHPerdara).¹⁴

Sebagaimana dalam Pasal 19 UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.¹⁵
- 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 atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. a) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi, b) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud hanya selama jangka waktu garansi.

Pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Layanan purna jual dalam perlindungan konsumen yang harus diberikan pelaku usaha kepada konsumen biasanya berkaitan dengan kepastian dalam hal:

- a) Ganti rugi jika barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian
- b) Barang yang digunakan mengalami kerusakan tertentu dapat diperbaiki secara Cuma-Cuma .

¹⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdara) Pasal 1504-1506, *penjual tetap harus menjamin barang terhadap cacat tersembunyi*.

¹⁵ *Ibid*, hlm. 4717.

c) Suku cadang selalu tersedia dalam jumlah cukup dan tersebar luas dalam jangka waktu yang relatif lama setelah transaksi konsumen dilakukan. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hanya beberapa pasal yang mengatur tentang layanan purna jual. Pasal 25 (UUPK) menyatakan:

a) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.¹⁶

b) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:

- 1) Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan fasilitas perbaikan.
- 2) Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Ketersediaan suku cadang bukan hanya sebagai penunjang pelaku usaha untuk memasarkan produknya, namun pelaku usaha memiliki kewajiban yang sangat penting demi memberikan perlindungan kepada konsumen dalam perjanjian garansi jual beli kendaraan bermotor dari kekhawatiran adanya kendala perbaikan apabila barang yang dibeli rusak atau mengalami gangguan. Hasil dari penelitian penulis bahwa pihak Graha Honda di Martubung Medan selalu menyediakan suku cadang oleh pihak Honda demi tersedianya kebutuhan dan kenyamanan bersama. Pelaku usaha dalam hal ini pihak Astra Honda menyediakan suku cadang motor honda dengan lengkap, namun bilamana

¹⁶ Miru Ahmadi & Sutarman Yodo (2015), *Hukum Perlindungan Konsumen (Edisi Revisi)*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.

tidak tersedia maka membutuhkan waktu untuk memenuhi kebutuhan dari konsumen, maka pihak honda beritikad baik untuk memenuhi tanggung jawabnya untuk menyediakan suku cadang, Sehingga konsumen perlu bersabar untuk dapat dipenuhi kebutuhannya.

Perjanjian garansi dalam jual beli kendaraan bermotor merek Honda pada Graha Honda di Kota Medan, Secara umum motor Honda mendapat garansi dengan catatan , motor Honda anda selalu rutin diservis di bengkel resmi motor Honda. Motor Honda anda hanya menggunakan aksesoris atau suku cadang resmi.

Bagian yang diclaim bukan habis atau rusak karena penggunaan.¹⁷ Adapun pelaksanaan perjanjian garansi dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a) Pengecekan ketersediaan atau keberadaan suku cadang dan fasilitas perbaikan untuk barang tertentu yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang kurangnya 1 (satu) tahun.
- b) Pengecekan sebagaimana dimaksud pada huruf a dilakukan berdasarkan keterangan dari pelaku usaha yang memperdagangkan, mengimpor, atau memproduksi barang.
- c) Pengecekan terhadap adanya petunjuk penggunaan dan garansi dalam Bahasa Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Apabila ada pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam keputusan ini, dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Garansi mempunyai dasar hukum yang cukup

¹⁷ Andi Sri Rezky Wulandari & Nurdiyana Tadjuddin (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen* (Ed. Mira Nila Kusuma Dewi). Jakarta: Mitra Wacana Media. ISBN 978-602-318-300-5.

kuat yaitu diatur dalam Undang-undang perlindungan konsumen.¹⁸ Perlindungan konsumen dalam perjanjian garansi dalam jual beli kendaraan bermotor merek Honda pada Graha Honda di Kota Medan, biasanya berkaitan dengan kepastian dalam hal:

- a) Ganti rugi jika barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian;
- b) Barang yang digunakan mengalami kerusakan tertentu dapat diperbaiki secara cuma-cuma selama jangka waktu garansi;
- c) Suku cadang selalu tersedia dalam jumlah cukup dan tersebar luas dalam jangka waktu yang relatif lama setelah transaksi konsumen dilakukan.

Bagi produsen diharapkan pada saat menjual wajib melakukan penjelasan kepada konsumen tentang ketersediaan atau keberadaan suku cadang dan fasilitas perbaikan untuk barang tertentu serta pengecekan terhadap adanya petunjuk penggunaan dan garansi dalam Bahasa Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang undangan, sehingga konsumen bisa merasa aman apabila ada terjadi cacat tersembunyi, kerusakan dan lain- lain. Diharapkan kepada pelaku usaha untuk menyediakan suku cadang dan fasilitas perbaikan serta tidak gagal memenuhi jaminan atau garansi. Buku garansi tidak hanya dijadikan sebagai nilai tambah dalam pemasaran produk, tetapi harus dilaksanakan sesuai peraturan yang berlaku tanpa mengurangi hak konsumen. karena konsumen mempunyai kedudukan yang lemah dan harus mendapatkan perlindungan.¹⁹

1.6.4. Teori Penerapan Hukum

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan bahwa penerapan adalah implementasi, pelaksanaan atau perbuatan menerapkan, sedangkan menurut

¹⁸ Andi Sri Rezky Wulandari & Nurdiyana Tadjuddin (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen* (Ed. Mira Nila Kusuma Dewi),..., *Op.Cit*.

¹⁹ Miru Ahmadi, & Sutarman Yodo, *Prinsip-prinsip perlindungan hukum....Op.Cit*.

beberapa ahli, penerapan adalah sesuatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.²⁰

Pengertian ini memperlihatkan bahwa kata implementasi bersumber pada aktifitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu system. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktifitas tetapi juga kegiatan dan terencana dan dilakukan secara sesungguhnya berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Brian W. Hogwood dan Lewis A . Gum mengemukakan sejumlah tahapan implementasi sebagai berikut:

- a. Tahapan I
 1. Menggambarkan rencana suatu program dengan penetapan tujuan secara jelas.
 2. Menentukan standart pelaksanaan.
 3. Menentukan biaya yang akan digunakan beserta waktu pelaksanaan.
- b. Tahapan II
 1. Menentukan jadwal.
 2. Melakukan pemantauan.
 3. Mengadakan pengawasan untuk menjamin kelancaran pelaksanaan program.

Dengan demikian jika terdapat penyimpangan atau pelanggaran dapat diambil tindakan yang sesuai dengan segera. Implementasi juga dapat dihubungkan dengan suatu produk hukum . Produk hukum berupa Undang-

²⁰ Abdussamad, Z (2022), *Buku Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 2

Undang yang sengaja dibuat pihak-pihak yang berwenang membuatnya. Implementasi Hukum digunakan sebagai sebuah ukuran bagaimana sebuah Undang-Undang tersebut berlaku dimasyarakat.²¹

Berikut ini terdapat beberapa jenis penerapan, antara lain:

1. Hak-Hak Konsumen:
 - a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam penggunaan barang atau jasa.
 - b. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas mengenai barang atau jasa.
 - c. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa sesuai nilai manfaatnya.
 - d. Hak untuk memperoleh penyelesaian sengketa secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.
 - e. Hak untuk mencegah kerugian dari barang atau jasa yang tidak sesuai.
2. Perlindungan dari Praktek Bisnis yang Merugikan:
 - a. Pelarangan dari praktek bisnis yang tidak jujur atau menyesatkan.
 - b. Pelarangan penawaran barang atau jasa yang tidak memenuhi standart keamanan dan keselamatan.
 - c. Pelanggaran Praktek diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil terhadap konsumen.

Prosedur

Prosedur pemberian perjanjian garansi sepeda motor Honda oleh pelaku usaha Graha Honda di Martubung Medan Labuhan kepada konsumen

²¹ Regulasi Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024, *Pentingnya Evaluasi dan Kondisi Perlindungan Konsumen*.

memberikan hak untuk mengajukan klaim garansi kepada pelaku usaha dalam jual beli sepeda motor Honda.²²

- a) jika untuk garansi hanya dapat dilakukan di bengkel resmi Honda atau AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) yang berada dan tersebar di seluruh Indonesia.
- b) Buku service yang diberikan atau diserahkan oleh Main Dealer atau dealer telah dilengkapi dengan bukti:
 - 1) Telah dilakukan PDI (*Pre Delivery Inspection*) yang disertai tersebut.
 - 2) Sertifikat penyerahan sepeda motor Honda yang disertai tanggal penyerahan tanda tangan pembeli atau penerima dan tanda tangan petugas pelaksana penyerahan sepeda motor.
 - 3) KPB (Kartu Perawatan Berkala) yang disertai dengan dibagian depan kartu perawatan berkala beberapa data isian form A dan B diisi lengkap serta di bagian belakang kartu perawatan berkala diberi stempel nama dealer dan dealer yang menjual sepeda motor Honda.
- c) Garansi hanya berlaku untuk kendaraan bermotor yang dirawat secara teratur dan berkala di bengkel resmi Honda (AHASS) di seluruh Indonesia sesuai dengan jadwal perawatan berskala yang telah ditentukan dalam buku service.
- d) Keputusan penerimaan klaim merupakan hak penuh dari bengkel resmi Honda (AHASS).
- e) Pengangkatan kendaraan bermotor apabila diperlukan dari lokasi kerusakan ke ACS (*Autorized Claim Shop*) ditanggung sendiri oleh pemilik sepeda motor.

23

²² Miru Ahmadi & Sutarnan Yodo (2013), *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia,, Op.Cit.*

Prosedur dalam pemberian garansi terdapat beberapa hambatan oleh pihak konsumen dalam jalannya prosedur garansi tersebut sebagai berikut:

- a) Domisili konsumen yang berada jauh dari bengkel resmi.
- b) Kurangnya pengetahuan konsumen mengenai garansi.
- c) Masih terbatasnya dan mahalnya spare parts Honda Genuine Part menjadi salah satu syarat pengajuan garansi.

1.6.5. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan suatu hubungan atau keterkaitan antara konsep satu dengan konsep yang lainnya dari suatu masalah yang akan diteliti. Kerangka konseptual berguna untuk menjelaskan secara lengkap dan detail tentang suatu topik yang akan menjadi pembahasan. Kerangka konseptual berasal dari konsep ilmu atau teori, yang digunakan untuk landasan penelitian ilmiah, yang berawal dari tinjauan pustaka. Jadi kerangka konseptual adalah ringkasan dari tujuan pustaka yang dapat menghubungkan dengan garis yang sesuai dengan variable yang diteliti.

Penjelasan kerangka teori yang telah disebutkan sebelumnya akan memperjelas beberapa gagasan mendasar yaitu:

1. Analisis Hukum

Analisis hukum dalam tesis ini merujuk pada proses sistematis untuk mengkaji, mengevaluasi, dan menginterpretasikan penerapan aturan hukum terkait perlindungan konsumen terhadap garansi suku cadang sepeda motor Honda di CV. Graha Honda Martubung. Analisis ini dilakukan dengan mengaitkan kerangka hukum yang berlaku dengan

²³ Hasil Wawancara dengan Dinda SA di Graha Honda di Medan Tanggal 05 Juni 2025. pukul 09.00 WIB. Martubung Kota Medan.

realitas praktik operasional di lapangan, guna mengidentifikasi kesesuaian, kendala, dan solusi yang tepat. Berikut adalah uraian lengkapnya:

a. Tujuan Utama Analisis Hukum

Tujuan utama dari analisis hukum dalam penelitian ini adalah:

- Menentukan apakah penerapan garansi suku cadang di CV. Graha Honda Martubung sesuai dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia.
- Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan atau pendukung dalam pelaksanaan perlindungan konsumen melalui garansi suku cadang.
- Merekomendasikan penyempurnaan dalam penerapan hukum dan kebijakan operasional agar perlindungan konsumen dapat berjalan optimal.
- Menyajikan pemahaman yang jelas mengenai hak dan kewajiban pihak konsumen, dealer (CV. Graha Honda Martubung), dan produsen (Honda) terkait garansi suku cadang.

b. Kerangka Hukum Yang Dianalisis

Analisis hukum ini mengacu pada sejumlah sumber hukum dan peraturan yang menjadi dasar perlindungan konsumen dan garansi produk, antara lain :

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK): Khususnya pasal-pasal yang mengatur hak konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan perjanjian, kewajiban

penjual/produsen memberikan garansi, serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.

- Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2014 tentang Pengadaan Barang dan Jasa untuk Kepentingan Negara (sebagian terkait standar garansi produk).²⁴
- Kode Hukum Perdata (KUPer): Khususnya Bab tentang Jual Beli (Pasal 1457 hingga Pasal 1580 KUPer) yang mengatur hak dan kewajiban pihak penjual dan pembeli dalam transaksi jual beli barang bergerak.²⁵
- Kebijakan Garansi Resmi Honda Indonesia: Standar garansi suku cadang yang ditetapkan oleh produsen, termasuk jangka waktu garansi, jenis suku cadang yang tercakup, syarat dan ketentuan klaim, serta mekanisme pelayanannya.
- Peraturan Internal CV. Graha Honda Martubung: Kebijakan operasional yang dibuat dealer terkait penerapan garansi suku cadang, prosedur klaim, dan penanganan keluhan konsumen.

c. Hasil Yang Diharapkan Dari Analisis Hukum

Hasil analisis hukum dalam tesis ini diharapkan dapat menghasilkan:

- Gambaran jelas tentang sejauh mana perlindungan konsumen atas garansi suku cadang diimplementasikan dengan benar sesuai hukum.²⁶

²⁴ Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2014, tentang *Pengadaan Barang dan Jasa untuk Kepentingan Negara*.

²⁵ Kode Hukum Perdata (KUPer), *Khususnya Bab tentang Jual Beli (Pasal 1457 hingga Pasal 1580 KUPer)*, ..., *Op.Cit.*

²⁶ Endi Praja dan Firman Tumanara, *Hukum Perlindungan konsumen* (Setara Press 2016).

- Identifikasi poin-poin masalah yang menjadi hambatan dalam penerapan perlindungan konsumen.
- Saran konkret bagi CV. Graha Honda Martubung untuk menyempurnakan kebijakan dan prosedur garansi.
- Kontribusi terhadap pemahaman praktis tentang penerapan UU Perlindungan Konsumen dalam sektor penjualan dan servis sepeda motor di Indonesia.

2. Penerapan

Penerapan merujuk pada proses pelaksanaan, eksekusi, dan implementasi secara nyata dari ketentuan hukum, kebijakan, serta perjanjian terkait perlindungan konsumen atas garansi suku cadang sepeda motor Honda di CV. Graha Honda Martubung. Ini mencakup bagaimana aturan yang telah ditetapkan secara normatif diwujudkan dalam praktik operasional harian, serta interaksi antara berbagai pihak terkait. Berikut adalah uraian lengkap dan jelasnya:

1. Dimensi Penerapan Yang Dianalisis

A. Penerapan Ketentuan Hukum

Merujuk pada bagaimana peraturan perundang-undangan yang berlaku (seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kode Hukum Perdata) dijalankan oleh CV. Graha Honda Martubung dalam menangani garansi suku cadang, meliputi:

- Pelaksanaan hak konsumen untuk mendapatkan suku cadang yang sesuai dengan standar yang dijanjikan.

- Pemenuhan kewajiban dealer dan produsen untuk mengganti atau memperbaiki suku cadang yang cacat atau tidak berfungsi dengan benar dalam jangka waktu garansi.
- Penerapan mekanisme penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan hukum jika terjadi perselisihan terkait garansi.

B. Penerapan Kebijakan Garansi

Mencakup pelaksanaan kebijakan garansi resmi yang ditetapkan oleh Honda Indonesia serta kebijakan internal CV. Graha Honda Martubung, antara lain:

- Prosedur pendaftaran klaim garansi suku cadang yang diterapkan di dealer.
- Penerapan syarat dan ketentuan garansi (seperti jangka waktu, jenis suku cadang yang tercakup, dan kondisi yang menyebabkan penolakan klaim).
- Pelaksanaan standar pelayanan garansi yang telah ditetapkan, termasuk waktu tunggu, kualitas perbaikan, dan komunikasi dengan konsumen.²⁷

C. Penerapan Perjanjian Jual Beli

Merujuk pada bagaimana kesepakatan garansi yang disepakati pada saat transaksi jual beli sepeda motor Honda diwujudkan dalam kenyataan, seperti:

²⁷ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiana Tadjuddin, (Mitra Wacana Media 2018).
 ,..., *Op. Cit.*

- Apakah janji garansi suku cadang yang diinformasikan pada saat penjualan sesuai dengan pelayanan yang diberikan saat klaim diajukan.
- Penerapan ketentuan tentang tanggung jawab pihak dealer jika terjadi kegagalan suku cadang akibat kesalahan produksi.
- Penjelasan yang diberikan kepada konsumen mengenai hak dan kewajiban mereka terkait garansi sebelum dan sesudah pembelian.²⁸

2. Aspek Praktis Dalam Penerapan

A. Tahapan Penerapan Garansi Suku Cadang

Proses konkret yang dilalui dalam penerapan garansi, antara lain:

1. Pemberitahuan dan Edukasi: Cara dealer menyampaikan informasi tentang garansi suku cadang kepada konsumen saat pembelian atau saat melakukan servis.
2. Pendaftaran Klaim: Prosedur yang dilakukan konsumen untuk mengajukan klaim garansi dan cara dealer menangani pendaftaran tersebut.
3. Verifikasi dan Validasi: Tahap pemeriksaan yang dilakukan oleh staf teknis dealer untuk menentukan apakah klaim garansi memenuhi syarat.
4. Penyelesaian Klaim: Pelaksanaan penggantian atau perbaikan suku cadang, termasuk koordinasi dengan pihak Honda Indonesia jika diperlukan.

²⁸ Budi Agus Riswandi “*Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*” (2022), FH UII Press).

5. Dokumentasi dan Pelaporan: Pencatatan setiap kasus garansi dan pelaporan kepada pihak terkait sesuai dengan ketentuan.

B. Peran Pihak Terkait dalam Penerapan

- CV. Graha Honda Martubung: Sebagai pihak yang langsung berinteraksi dengan konsumen, bertugas menjalankan prosedur garansi, memberikan informasi yang jelas, dan memastikan pelayanan yang sesuai.
- Konsumen: Sebagai pihak yang menerima perlindungan, melibatkan diri dalam proses dengan mengajukan klaim sesuai prosedur dan memenuhi kewajiban mereka (seperti melakukan servis rutin di dealer resmi).
- Honda Indonesia: Sebagai produsen, bertanggung jawab menyediakan suku cadang pengganti, menetapkan standar garansi, dan memberikan dukungan teknis serta keuangan kepada dealer.

3. Faktor Yang mempengaruhi Penerapan

Dalam tesis ini, penerapan juga mencakup analisis faktor-faktor yang memengaruhi bagaimana perlindungan konsumen atas garansi suku cadang dijalankan, seperti:

- Kesesuaian Kebijakan: Apakah kebijakan internal dealer sesuai dengan ketentuan hukum dan kebijakan produsen.
- Kemampuan Sumber Daya: Kapasitas staf teknis dan administratif dalam memahami serta menjalankan aturan garansi.

- Ketersediaan Suku Cadang: Kemudahan dalam memperoleh suku cadang pengganti dari produsen yang memengaruhi kecepatan penyelesaian klaim.
- Pemahaman Konsumen: Tingkat pengetahuan konsumen tentang hak mereka terkait garansi yang memengaruhi cara mereka mengakses perlindungan tersebut.
- Mekanisme Pemantauan: Sistem yang ada untuk memastikan bahwa penerapan garansi berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

4. Tujuan Analisis Penerapan

Analisis terhadap penerapan dalam tesis ini bertujuan untuk:

- Mengetahui sejauh mana perlindungan konsumen atas garansi suku cadang telah diwujudkan dalam praktik di CV. Graha Honda Martubung.
- Mengidentifikasi kesenjangan antara ketentuan hukum/kebijakan dengan realitas pelaksanaan di lapangan.
- Menemukan kendala atau hambatan yang muncul selama proses penerapan.
- Merekomendasikan perbaikan agar penerapan perlindungan konsumen dapat berjalan lebih optimal dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Perlindungan

Perlindungan disini merujuk pada serangkaian upaya, ketentuan, dan mekanisme yang dirancang untuk melindungi kepentingan dan hak-

hak konsumen dalam konteks garansi suku cadang sepeda motor Honda di CV. Graha Honda Martubung. Perlindungan ini diberikan melalui aturan hukum, perjanjian bisnis, dan kebijakan operasional yang bertujuan untuk mencegah kerugian pada konsumen serta memberikan solusi jika terjadi masalah terkait suku cadang yang dijamin.²⁹ Berikut adalah uraian lengkapnya:

1. Maksud Dan Tujuan Perlindungan

- Maksud Perlindungan:

Merupakan upaya untuk menyeimbangkan kedudukan antara konsumen sebagai pihak yang lebih lemah dalam transaksi jual beli dengan pihak dealer (CV. Graha Honda Martubung) dan produsen (Honda Indonesia) sebagai pihak yang memiliki lebih banyak informasi dan kekuasaan dalam bisnis. Tujuannya adalah memastikan konsumen tidak dirugikan akibat ketidaktahuan, ketidaksetaraan informasi, atau praktik yang tidak adil.³⁰

- Tujuan Perlindungan:

- Melindungi konsumen dari kerugian finansial dan fungsional akibat suku cadang sepedamotor yang cacat, tidak sesuai spesifikasi, atau tidak berfungsi dengan benar dalam jangka waktu garansi.
- Memastikan konsumen mendapatkan hak yang telah dijanjikan sesuai perjanjian jual beli dan ketentuan hukum.

²⁹ Budi Agus Riswandi “*Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*” (2022), FH UII Press),...,*Op.Cit.*

³⁰ Salim HS, dan Erlies Septiana Nurbani, “*Penerapan teori hukum pada penelitian tesis dan disertasi*”, hlm 259.

- Menciptakan kepercayaan antara konsumen dengan dealer dan produsen melalui pelayanan yang transparan dan sesuai standar.
- Menegakkan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam hubungan bisnis antara penjual dan pembeli.

2. Bentuk-bentuk Perlindungan Yang Dimaksudkan

A. Perlindungan Berdasarkan Hukum

Merupakan perlindungan yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, antara lain:

- Hak atas Barang yang Berkualitas: Konsumen berhak mendapatkan suku cadang yang sesuai dengan standar mutu dan fungsi yang dijanjikan, serta aman untuk digunakan.³¹
- Hak atas Informasi yang Jelas dan Benar: Konsumen berhak menerima penjelasan yang jelas tentang syarat dan ketentuan garansi suku cadang, termasuk jangka waktu, cakupan, dan kondisi penolakan klaim.
- Hak atas Penggantian atau Perbaikan: Jika suku cadang tidak sesuai dengan perjanjian, konsumen berhak mendapatkan penggantian suku cadang baru, perbaikan yang memadai, atau pengembalian sebagian/total uang yang dikeluarkan (jika diperlukan).
- Hak atas Penyelesaian Sengketa: Konsumen berhak mengajukan keluhan dan mendapatkan penyelesaian sengketa melalui

³¹ In Than Juwita Ndun, Jurnal “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Suku Cadang Sepedamotor Honda”, (2025, Mimbar Keadilan).

mekanisme yang telah ditetapkan (seperti mediasi, arbitrase, atau proses hukum) jika terjadi perselisihan terkait garansi.

B. Perlindungan Berdasarkan Perjanjian dan Kebijakan

Merupakan perlindungan yang diatur dalam perjanjian jual beli dan kebijakan garansi resmi dari Honda Indonesia serta CV. Graha Honda Martubung, seperti:

- Garansi Jangka Waktu Tertentu: Perlindungan dalam bentuk penggantian atau perbaikan suku cadang selama periode tertentu setelah pembelian (misalnya 1 tahun atau jarak tempuh tertentu).
- Garansi terhadap Kerusakan Produksi: Perlindungan jika kerusakan pada suku cadang disebabkan oleh kesalahan dalam proses produksi, bukan karena kelalaian pengguna.
- Pelayanan Purna Jual yang Terstandarisasi: Perlindungan dalam bentuk akses ke servis teknis yang kompeten, suku cadang asli, dan waktu penyelesaian klaim yang telah ditentukan.
- Kebijakan Penanganan Keluhan: Mekanisme khusus untuk menangani keluhan konsumen terkait garansi suku cadang dengan cara yang cepat dan adil.

C. Perlindungan dalam Praktik Operasional

Merupakan bentuk perlindungan yang diberikan melalui pelaksanaan harian di CV. Graha Honda Martubung, antara lain:

- Pemberian panduan penggunaan dan perawatan suku cadang agar dapat bertahan lama.

- Pencatatan riwayat servis dan garansi untuk memudahkan pelacakan jika terjadi masalah di kemudian hari.
- Koordinasi dengan pihak Honda Indonesia untuk menyelesaikan klaim garansi yang memerlukan dukungan produsen.
- Pemberian informasi tambahan tentang cara merawat sepeda motor agar suku cadang tidak mudah rusak.

3. Sasaran Dari Ruang Lingkup Perlindungan

- Sasaran Perlindungan

Sasaran utama perlindungan dalam tesis ini adalah konsumen yang telah membeli sepeda motor Honda dari CV. Graha Honda Martubung dan menggunakan jasa garansi suku cadang yang disediakan. Sasaran juga mencakup calon konsumen yang akan melakukan pembelian, dengan memberikan informasi yang jelas untuk mencegah kerugian di masa depan.

- Ruang Lingkup Perlindungan

- Cakupan Suku Cadang: Perlindungan diberikan untuk suku cadang tertentu yang telah ditetapkan oleh Honda Indonesia (misalnya mesin, rangka, sistem kelistrikan) sesuai dengan jenis sepeda motor.
- Kondisi yang Dilindungi: Kerusakan atau kegagalan fungsi yang disebabkan oleh faktor produksi, bukan karena penggunaan yang salah, perawatan yang tidak sesuai, atau modifikasi yang tidak resmi.

- Waktu Pelindungan: Selama jangka waktu garansi yang telah disepakati, mulai dari tanggal pembelian sepeda motor atau tanggal pemasangan suku cadang pengganti.

4. Pentingnya Perlindungan Konsumen Dalam Konteks Garansi Suku Cadang

- Menjamin Kepuasan Konsumen: Memastikan konsumen mendapatkan nilai yang sesuai dengan uang yang mereka keluarkan untuk membeli sepeda motor Honda.
- Mendukung Keberlanjutan Bisnis: Membangun citra positif bagi CV. Graha Honda Martubung dan Honda Indonesia sebagai pihak yang menghargai kepentingan konsumen.
- Menegakkan Ketaatan Hukum: Memastikan bahwa aktivitas bisnis dealer dan produsen sesuai dengan peraturan perlindungan konsumen yang berlaku.
- Mencegah Praktik Tidak Adil: Menghindari kemungkinan terjadinya praktik yang merugikan konsumen, seperti penolakan klaim yang tidak masuk akal atau penundaan penyelesaian masalah garansi.

3. Konsumen

Konsumen adalah pihak yang menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa untuk keperluan pribadi, keluarga, atau rumah tangga, bukan untuk diperdagangkan atau digunakan dalam produksi usaha.

Secara hukum dan ekonomi, konsumen memiliki peran penting dalam sistem pasar karena perilaku pembelian dan penggunaannya

memengaruhi penawaran dan permintaan barang/jasa. Selain itu, konsumen juga memiliki hak dan kewajiban, seperti hak atas informasi yang jelas tentang produk, hak atas keamanan barang/jasa, serta kewajiban untuk menggunakan produk sesuai dengan petunjuk.

4. Atas Garansi

Mengacu pada perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terkait janji atau komitmen dari pelaku usaha (produsen atau dealer) mengenai kualitas dan kelayakan suku cadang sepeda motor Honda, serta hak konsumen untuk mendapatkan perbaikan, penggantian, atau ganti rugi jika suku cadang tidak sesuai dengan standar yang dijanjikan atau mengalami kerusakan akibat kesalahan produksi, bahan, atau konstruksi.

Secara hukum, hal ini berdasarkan Pasal 7 huruf e dan Pasal 25 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang mewajibkan pelaku usaha menyediakan suku cadang dan memenuhi garansi sesuai perjanjian, minimal selama 1 tahun untuk barang yang pemanfaatannya berkelanjutan. Bila tidak dipenuhi, konsumen berhak menggugat untuk mendapatkan ganti rugi.³²

Dalam praktiknya di CV. Graha Honda, garansi suku cadang berlaku dengan ketentuan tertentu, seperti penggunaan suku cadang resmi dan servis rutin di bengkel resmi AHASS, serta tidak berlaku untuk kerusakan akibat penggunaan yang tidak benar atau suku cadang yang habis pakai secara alami.

³² Pasal 7 huruf e dan Pasal 25 *Undang-Undang Perlindungan,, Op.Cit.*

5. Suku Cadang

Suku cadang adalah komponen atau bagian yang membentuk sebuah mesin, alat, atau kendaraan (dalam konteks tesis Anda yaitu sepeda motor Honda), yang dapat diganti atau diperbaiki ketika mengalami kerusakan, keausan, atau tidak berfungsi dengan baik. Suku cadang dapat berupa bagian asli dari pabrikan (*Original Equipment Manufacturer/OEM*) atau produk pasaran yang dibuat oleh produsen lain dengan spesifikasi yang sesuai.

Peran Suku Cadang dalam Jual Beli Sepeda Motor:

- **Menjamin Kelangsungan Penggunaan**
Ketersediaan suku cadang memastikan kendaraan dapat tetap beroperasi dan diperbaiki ketika ada bagian yang tidak berfungsi.
- **Mempengaruhi Nilai Jual Kendaraan**
Penggunaan suku cadang asli dan pemeliharaan yang baik dapat menjaga atau meningkatkan nilai jual kendaraan bekas.
- **Berkaitan dengan Perlindungan Konsumen**
Sesuai UUPK, pelaku usaha wajib menyediakan suku cadang yang sesuai dan memenuhi janji garansi jika suku cadang mengalami kerusakan akibat kesalahan dari produsen atau dealer.

Dalam studi di CV. Graha Honda, garansi suku cadang biasanya berlaku untuk suku cadang asli yang dipasang oleh teknisi resmi AHASS. Garansi tidak berlaku jika kerusakan disebabkan oleh penggunaan suku cadang non-asli, perawatan yang tidak sesuai prosedur, atau penggunaan kendaraan di luar batasan yang diizinkan.

6. Dalam

Memiliki makna yang meliputi beberapa dimensi penting sebagai berikut:

1. Sebagai Konteks Ruang Lingkup Transaksi

Kata "dalam" menunjukkan bahwa perlindungan konsumen atas garansi suku cadang yang dianalisis berlangsung di dalam bingkai aktivitas jual beli sepeda motor Honda. Artinya, perlindungan tersebut tidak berlaku secara umum untuk semua jenis produk atau transaksi lainnya, melainkan terbatas pada skenario spesifik di mana terjadi pertukaran barang (sepeda motor Honda) antara penjual (CV. Graha Honda) dan pembeli (konsumen), serta terkait dengan kewajiban yang melekat pada transaksi tersebut.

2. Sebagai Cakupan Struktur Hukum dan Perjanjian

"Dalam" juga mengacu pada ruang lingkup aturan hukum dan perjanjian yang mengikat kedua pihak. Secara hukum, ini mencakup kerangka Undang-Undang Perlindungan Konsumen, peraturan pelengkap terkait perdagangan barang dan jasa, serta ketentuan standar industri otomotif. Secara kontraktual, ini meliputi isi perjanjian jual beli, syarat dan ketentuan garansi yang tercantum dalam buku panduan pengguna atau dokumen resmi dari dealer, yang menjadi dasar hak dan kewajiban kedua pihak.

3. Sebagai Lingkup Objek Studi dan Tempat Penelitian

Kata ini menegaskan bahwa analisis hukum yang dilakukan berlangsung di dalam lingkup objek penelitian tertentu, yaitu:

- Produk: Sepedamotor Honda.
- Komponen yang menjadi fokus: Suku cadang beserta garansinya.
- Lembaga yang menjadi studi kasus: CV. Graha Honda.

Artinya, temuan dan analisis dalam tesis tersebut berdasarkan praktik yang terjadi secara langsung di dalam institusi tersebut, bukan hanya berdasarkan teori hukum atau praktik umum di industri otomotif secara keseluruhan.

4. Sebagai Konteks Relasi Antar Pihak

"Dalam" juga menggambarkan bahwa perlindungan konsumen berada di dalam hubungan antara pelaku usaha (produsen Honda dan dealer CV. Graha Honda) dan konsumen. Hubungan ini memiliki dinamika khusus—dimana konsumen sering berada dalam posisi yang lebih lemah—sehingga perlindungan hukum perlu diatur secara jelas di dalamnya untuk menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban.

7. Jual Beli

Pengertian Jual Beli merujuk pada perjanjian hukum yang mengikat antara dua pihak (penjual dan pembeli) dengan substansi pertukaran hak dan kewajiban tertentu, yang memiliki makna mendalam sebagai berikut:

1. Pengertian Umum dan Hukum Jual Beli dalam Konteks Tesis ini

Secara hukum, jual beli adalah perjanjian di mana penjual mengikatkan diri untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang (dalam hal ini sepeda motor Honda beserta komponennya termasuk suku cadang) kepada pembeli, dan pembeli mengikatkan diri untuk membayar harga yang telah disepakati³³ (Dalam tesis ini, jual beli bukan hanya sekadar transaksi ekonomi, melainkan struktur hukum yang menjadi dasar seluruh hubungan antara CV. Graha Honda (sebagai penjual/dealer yang mewakili produsen Honda) dan konsumen. Transaksi ini mencakup tidak hanya pengiriman unit sepeda motor itu sendiri, tetapi juga seluruh janji dan kewajiban yang menyertainya terutama terkait garansi suku cadang.

2. Unsur-unsur Jual Beli yang Relevan dengan Tesis

Ada beberapa unsur utama jual beli yang menjadi fokus analisis dalam tesis ini:

- Pihak yang Terlibat:
 - o *Penjual*: CV. Graha Honda sebagai pihak yang menyediakan barang (sepeda motor Honda) dan jasa terkait, serta bertanggung jawab atas janji garansi suku cadang. Secara hukum, penjual juga mewakili kewajiban produsen (Honda) terkait kualitas produk dan suku cadang.

³³ Pasal 1540 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,...., *Op.Cit.*

- o *Pembeli/Konsumen*: Individu atau pihak yang membeli sepeda motor untuk keperluan pribadi/rumah tangga, yang berhak mendapatkan perlindungan sesuai aturan hukum dan perjanjian.
- *Barang yang Dijual*: Sepeda motor Honda sebagai keseluruhan unit, yang terdiri dari berbagai suku cadang. Dalam konteks garansi, setiap suku cadang yang menjadi bagian dari unit tersebut atau yang disediakan sebagai pengganti dalam garansi juga termasuk dalam ruang lingkup barang dalam perjanjian jual beli.
- *Harga*: Nilai uang yang dibayarkan konsumen, yang tidak hanya mencakup biaya produksi unit sepeda motor, tetapi juga mencakup komponen jaminan kualitas dan layanan garansi suku cadang yang menjadi bagian dari nilai transaksi.
- *Perjanjian yang Mengikat*: Kesepakatan yang dapat berupa tertulis (dokumen nota penjualan, buku panduan garansi) atau tidak tertulis, yang menjadi dasar hak dan kewajiban kedua pihak terkait mutu produk dan penyediaan suku cadang dengan garansi.

3. Karakteristik Jual Beli Sepeda Motor Honda dalam Studi Kasus

Jual beli Sepedamotor Honda di CV. Graha Honda memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari transaksi jual beli barang lainnya:

- *Termasuk Barang yang Memerlukan Pemeliharaan Berkelanjutan*: Sepeda motor adalah barang yang fungsinya bergantung pada kondisi suku cadang, sehingga penjual memiliki kewajiban

tambahan untuk menyediakan suku cadang dan garansinya sesuai standar.

- Melibatkan Perjanjian Tambahan (Garansi): Di luar perjanjian dasar jual beli, terdapat kesepakatan tambahan tentang garansi suku cadang yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari transaksi, baik yang diatur oleh hukum maupun perjanjian khusus antara kedua pihak.
- Dilakukan Melalui Dealer Resmi: CV. Graha Honda sebagai dealer resmi AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) membuat transaksi ini berada di bawah standar dan ketentuan yang ditetapkan oleh produsen Honda, sehingga memiliki aturan khusus terkait suku cadang dan garansi.

4. Hubungan Jual Beli dengan Perlindungan Konsumen dan Garansi Suku Cadang

Dalam tesis ini, jual beli menjadi kerangka dasar yang menghubungkan perlindungan konsumen dengan garansi suku cadang:

- Kesepakatan jual beli menjadi dasar hukum bagi konsumen untuk menuntut pemenuhan janji garansi jika suku cadang tidak sesuai dengan standar yang dijanjikan.
- Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 7 huruf e, dalam transaksi jual beli barang berwujud yang pemanfaatannya berkelanjutan (seperti sepeda motor), pelaku usaha wajib menyediakan suku cadang dan layanan garansi minimal selama 1 tahun.

- Apabila penjual tidak memenuhi kewajiban terkait suku cadang atau garansi dalam rangka transaksi jual beli, konsumen berhak mendapatkan ganti rugi, perbaikan, atau penggantian sesuai ketentuan hukum.

8. Sepedamotor

Istilah "Sepedamotor" merujuk pada kendaraan bermotor roda dua yang diproduksi oleh PT Astra Honda Motor (produsen resmi Honda di Indonesia) dan diperjualbelikan oleh CV. Graha Honda sebagai dealer resmi, dengan makna yang jelas dan lengkap sebagai berikut:

1. Pengertian Umum dan Spesifikasi

Secara umum, sepeda motor adalah kendaraan beroda dua yang digerakkan oleh mesin pembakaran dalam atau listrik, dirancang untuk mengangkut satu atau dua orang, dan diizinkan beroperasi di jalan raya sesuai peraturan lalu lintas Indonesia. Dalam tesis ini, fokusnya adalah pada sepeda motor buatan Honda yang mencakup berbagai tipe seperti bebek, sport, skuter, atau matik yang memiliki spesifikasi teknis standar yang ditetapkan oleh produsen, dengan komponen yang terdiri dari ribuan suku cadang yang saling terhubung untuk menjalankan fungsi utama sebagai alat transportasi.

2. Karakteristik Sepedamotor Honda dalam Studi Kasus

- Produk dengan Pemanfaatan Berkelanjutan: Merupakan barang yang dirancang untuk digunakan dalam jangka panjang, sehingga memerlukan pemeliharaan rutin dan kemungkinan penggantian suku cadang akibat keausan atau kerusakan. Hal ini menjadi dasar hukum

bagi kewajiban penyediaan garansi suku cadang sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

- Dilengkapi dengan Suku Cadang Asli (OEM): Pada saat penjualan, sepeda motor Honda dilengkapi dengan suku cadang yang diproduksi atau disetujui langsung oleh Honda, yang memiliki kualitas dan kesesuaian yang terjamin. Ketersediaan suku cadang asli ini menjadi bagian dari janji garansi yang dijamin oleh CV. Graha Honda.
- Dijual dengan Standar dan Ketentuan Resmi: Sepeda motor yang diperjualbelikan di CV. Graha Honda sesuai dengan standar mutu dan keamanan yang ditetapkan oleh pemerintah Indonesia serta pedoman produsen Honda, termasuk dengan melampirkan dokumen resmi seperti buku servis dan sertifikat garansi suku cadang.

3. Peran Sepeda Motor dalam Konteks Tesis ini

- Sebagai Objek Utama Transaksi Jual Beli: Sepeda motor Honda adalah barang yang menjadi inti dari perjanjian jual beli antara CV. Graha Honda dan konsumen, sehingga seluruh mekanisme perlindungan konsumen terutama terkait garansi suku cadang berpusat pada kondisi dan kinerja kendaraan ini.
- Sebagai Wadah dari Suku Cadang yang Jadi Fokus Analisis: Setiap komponen suku cadang yang terdapat pada Sepeda motor Honda (baik yang menjadi bagian dari unit awal maupun yang disediakan sebagai pengganti dalam garansi) menjadi objek kajian hukum terkait pelaksanaan perlindungan konsumen.

- Sebagai Produk yang Diatur oleh Peraturan Khusus: Sepedamotor sebagai kendaraan bermotor diatur oleh berbagai peraturan, mulai dari peraturan lalu lintas, standar mutu produk industri otomotif, hingga ketentuan perlindungan konsumen yang spesifik untuk barang berwujud dengan pemanfaatan berkelanjutan.

4. Hubungan dengan Garansi Suku Cadang

Dalam tesis ini, sepedamotor Honda tidak hanya dianggap sebagai barang tunggal, tetapi juga sebagai kombinasi dari berbagai suku cadang yang masing-masing dapat menjadi objek garansi. Apabila salah satu suku cadang mengalami kerusakan akibat kesalahan produksi atau cacat bawaan sebelum atau pada saat penjualan, konsumen berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan garansi yang disepakati dalam transaksi jual beli tersebut. Selain itu, pemakaian sepedamotor yang sesuai dengan petunjuk juga menjadi syarat untuk kelangsungan masa berlaku garansi suku cadang.

9. Honda

Istilah Honda merujuk pada entitas bisnis dan merek produk yang memiliki makna jelas dan terstruktur sebagai berikut:

1. Sebagai Merek Dagang dan Standar Produk

Honda adalah nama merek dagang terdaftar yang menjadi identitas produk sepedamotor yang menjadi objek studi. Merek ini mewakili standar kualitas, spesifikasi teknis, dan sistem garansi yang telah ditetapkan oleh perusahaan produsen. Sepedamotor yang menggunakan merek Honda harus memenuhi kriteria dan standar mutu

yang telah ditetapkan secara global maupun khusus untuk pasar Indonesia, termasuk standar keamanan, emisi, dan kinerja suku cadang.

2. Sebagai Perusahaan Produsen yang Terkait

Dalam konteks Indonesia, Honda mengacu pada PT Astra Honda Motor (AHM) perusahaan patungan antara Honda Motor Co., Ltd. (Jepang) dan Astra International Tbk. yang menjadi produsen resmi sepeda motor Honda di Indonesia. Sebagai produsen, perusahaan ini bertanggung jawab atas desain, produksi, dan penentuan kebijakan garansi suku cadang untuk seluruh sepeda motor Honda yang beredar di pasaran Indonesia. Kewajiban ini juga diperluas kepada dealer resmi seperti CV. Graha Honda yang menjadi perwakilan dalam melayani konsumen.

3. Sebagai Sistem Bisnis yang Mengikat

Honda juga merujuk pada sistem bisnis dan jaringan distribusi resmi yang mencakup produsen, distributor, dan dealer seperti CV. Graha Honda. Sistem ini memiliki aturan dan prosedur standar terkait penjualan, pemeliharaan, dan penyediaan garansi suku cadang. Misalnya, hanya suku cadang yang telah disetujui oleh Honda (suku cadang asli/OEM) yang dapat digunakan dalam proses garansi, dan servis harus dilakukan di bengkel resmi AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) untuk menjaga kelayakan garansi.

4. Hubungan dengan Perlindungan Konsumen dalam Tesis ini

- Merek sebagai Jaminan Kualitas: Konsumen memilih sepeda motor Honda karena keyakinan pada standar kualitas merek tersebut, yang juga menjadi dasar harapan akan pelayanan garansi suku cadang yang sesuai. Apabila suku cadang tidak memenuhi standar yang dijanjikan oleh merek Honda, konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum.
- Kewajiban Produsen: Sebagai produsen, Honda melalui PT Astra Honda Motor memiliki tanggung jawab hukum bersama dengan dealer CV. Graha Honda terkait pemenuhan garansi suku cadang sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini mencakup ketersediaan suku cadang asli dan penanganan klaim garansi yang sesuai prosedur.
- Standar Garansi yang Ditetapkan: Kebijakan garansi suku cadang untuk sepeda motor Honda ditetapkan oleh produsen dan dijalankan oleh dealer resmi seperti CV. Graha Honda, yang menjadi objek analisis hukum dalam tesis ini untuk melihat sejauh mana penerapannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

10. CV. Graha Honda

CV. Graha Honda adalah badan usaha yang menjadi objek studi kasus utama, yang beralamat di Jalan Pancing 1 No.168 H-I Martubung, dengan makna dan peran yang jelas serta komprehensif sebagai berikut:

1. Pengertian dan Identitas CV. Graha Honda

CV. Graha Honda adalah sebuah perusahaan dagang yang berbadan hukum sebagai Commanditaire Vennootschap (CV) bentuk badan usaha yang terdiri dari sekurang-kurangnya satu pemilik yang bertanggung jawab tidak terbatas (pengurus) dan satu atau lebih pemilik yang bertanggung jawab terbatas sesuai dengan modal yang dicurahkan (komandan). Sebagai dealer resmi sepeda motor Honda, perusahaan ini telah mendapatkan izin dan kesepakatan resmi dari PT Astra Honda Motor (AHM) untuk melakukan kegiatan penjualan sepeda motor Honda baru, penyediaan suku cadang asli Honda, serta pelayanan perawatan dan reparasi di bengkel resmi AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*).

Lokasi dan wilayah operasionalnya menjadi bagian penting dari studi kasus, karena praktik penerapan perlindungan konsumen dan garansi suku cadang yang diamati bersifat konkrit berdasarkan aktivitas yang dilakukan di perusahaan ini.

2. Peran dan Fungsi dalam Rantai Nilai Honda

CV. Graha Honda memiliki peran ganda sebagai perwakilan produsen dan pelayan konsumen, yang mencakup:

- Penjual Resmi Sepedamotor Honda: Menyelenggarakan proses jual beli sepeda motor Honda kepada konsumen, termasuk memberikan penjelasan tentang produk, harga, dan ketentuan garansi suku cadang yang berlaku.
- Penyedia Suku Cadang Asli Honda: Menyediakan suku cadang OEM yang telah disetujui oleh Honda untuk keperluan

pemeliharaan rutin maupun penggantian dalam rangka klaim garansi.

- Pelayanan Servis Resmi AHASS: Menjalankan proses perawatan dan reparasi sepeda motor Honda sesuai standar teknis yang ditetapkan oleh Honda, termasuk menangani klaim garansi suku cadang yang diajukan oleh konsumen.
- Perantara antara Produsen dan Konsumen: Menjadi saluran komunikasi antara PT Astra Honda Motor dan konsumen, baik untuk menyampaikan keluhan terkait suku cadang maupun untuk mengkoordinasikan penanganan klaim garansi yang memerlukan dukungan dari produsen.

3. Karakteristik yang Relevan dengan Tesis

- Badan Usaha yang Terikat Kontrak dengan Honda: CV. Graha Honda telah menandatangani perjanjian kerjasama dengan PT Astra Honda Motor yang mengatur standar operasional, termasuk cara penyampaian informasi garansi suku cadang, prosedur klaim, dan kewajiban dalam memberikan perlindungan konsumen.
- Lokasi Studi Kasus yang Konkrit: Semua data dan analisis dalam tesis diambil dari praktik nyata yang terjadi di perusahaan ini, seperti dokumen nota penjualan, formulir klaim garansi suku cadang, catatan pelayanan konsumen, serta wawancara dengan pihak manajemen dan teknisi.
- Wajib Mematuhi Peraturan Hukum: Sebagai pelaku usaha, CV. Graha Honda harus mematuhi Undang-Undang Perlindungan

Konsumen, peraturan tentang perdagangan barang dan jasa, serta ketentuan industri otomotif yang berlaku di Indonesia, selain harus mengikuti standar yang ditetapkan oleh Honda.

4. Hubungan dengan Penerapan Perlindungan Konsumen dan Garansi Suku Cadang

Dalam tesis ini, CV. Graha Honda menjadi fokus karena:

- Mewakili Praktik Lapangan: Studi pada perusahaan ini bertujuan untuk melihat sejauh mana kebijakan hukum dan standar Honda tentang garansi suku cadang diimplementasikan secara nyata di tingkat dealer.
- Bertanggung Jawab Langsung kepada Konsumen: Sebagai pihak yang berinteraksi langsung dengan konsumen, CV. Graha Honda memiliki peran krusial dalam memberikan informasi yang jelas tentang garansi suku cadang, memproses klaim dengan benar, dan menyediakan suku cadang yang sesuai.
- Objek Evaluasi Kepatuhan Hukum: Analisis hukum dalam tesis akan mengevaluasi apakah praktik yang dilakukan oleh CV. Graha Honda terkait garansi suku cadang sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta mengidentifikasi kendala atau permasalahan yang mungkin terjadi dalam penerapannya.

Tabel Kerangka Konsep:

Dimensi Analisis	Konsumen Terlayani (Puas)	Konsumen Tidak Terlayani (Tidak Puas)
Penerapan Hak Konsumen (UUPK No. 8/1999)	Mendapatkan hak atas kenyamanan, keamanan, dan informasi yang benar mengenai prosedur klaim.	Terabaikan haknya untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi yang layak.
Respon Pelaku Usaha (Dealer/AHASS)	Tanggap (responsive) dan transparan dalam menjelaskan status kerusakan suku cadang.	Lambat, cenderung defensif, atau memberikan alasan teknis yang sulit dimengerti (belit-belit).
Kesesuaian Prosedur	Suku cadang diganti sesuai dengan masa garansi tanpa biaya tambahan yang tidak wajar.	Klaim ditolak dengan alasan "kelalaian pengguna" tanpa pembuktian yang transparan.
Kepastian Hukum	Adanya jaminan purnajual yang terealisasi sesuai dengan buku servis/garansi.	Ketidakjelasan status klaim dan tidak adanya kepastian waktu penyelesaian.
Dampak Psikologis & Loyalitas	Merasa terlindungi secara hukum dan cenderung tetap loyal pada merek Honda.	Merasa dirugikan secara ekonomi dan kehilangan kepercayaan(disloyalitas).

Kerangka konsep ini memungkinkan dimensi analisis perbandingan kepuasan konsumen dalam layanan klaim Garansi, dengan rekomendasi amandemen seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor: 8 Tahun 1999 (UUPK).

1.7. Metode Penelitian

Penelitian hukum adalah cara ilmiah untuk memperoleh data untuk tujuan tertentu. Metode Penelitian adalah suatu cara atau jalan untuk mendapatkan kembali pemecahan terhadap segala permasalahan yang diajukan. Menurut Sugiyono metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan, yaitu cara ilmiah, data tujuan dan kegunaan ini akan dilakukan dengan menggunakan metode yang dijelaskan sebagai berikut.³⁴

1.7.1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian dipilih secara strategis untuk mendukung analisis yuridis normatif terhadap Analisis Hukum Penerapan Perlindungan Konsumen Atas Garansi Suku Cadang Dalam Jual Beli Sepedamotor Honda. Adapun tempat penelitian dilaksanakan di CV. Graha Honda Martubung yang terletak di Jl. Pancing 1 No. 168 HH Kelurahan Besar Kecamatan Medan Labuhan Kota Medan.

1.7.2. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian tesis ini adalah penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti data skunder atau penelitian data hukum perpustakaan. Dengan kata lain penelitian yang dilakukan untuk meneliti dan mengkaji tentang hukum sebagai

³⁴ Muhammad Syahputra, S.T., (2022), *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, Kajian Penelitian Normatif, Empiris, Penulisan Proposal, Laporan Skripsi dan Tesis. CV. Dotplus Publisher.

norma, aturan, asas hukum, prinsip hukum, doktrin hukum, teori hukum dan kepustakaan lainnya untuk menjawab permasalahan yang diteliti.³⁵

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yang bertujuan untuk memberikan penjelasan dan analisis mengenai analisis hukum penerapan perlindungan konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Lebih lanjut penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan realitas objek atau permasalahan yang diteliti, yang kemudian akan dianalisis untuk menarik kesimpulan umum. Deskriptif berarti penelitian ini dilakukan dengan menjelaskan objek penelitian berdasarkan peraturan perundang-undangan dan bertujuan untuk memberikan gambaran umum tentang objek yang diteliti.

Penelitian normatif bertujuan untuk mengkaji, menganalisis, dan menafsirkan norma-norma hukum yang berlaku, sehingga lebih banyak digunakan dalam konteks teoritis. Penelitian hukum normatif adalah proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip hukum, dan doktrin hukum untuk menjawab isu hukum yang dihadapi.³⁶

b. Sifat Penelitian

Menurut jenis penelitian yang dilakukan dapat bersifat deskriptif analitis adalah metode penelitian yang dilakukan dengan mendeskripsikan fakta-fakta yang ada, kemudian dilanjutkan dengan analisis, Tujuannya adalah untuk mendapatkan data-data yang mengandung makna dan dapat mempengaruhi substansi secara signifikan. Dalam Penelitian deskripsi analitis, data yang

³⁵ Muhammad Citra Ramadhan, *Metode Penelitian Hukum*, (Yogyakarta : Kaizen Sarana Edukasi, 2021), hlm 70.

³⁶ Isnaini, 2024, *Teori dan Metodologi Penulisan & Penelitian Ilmu Hukum*, PT. Pustaka Pratama Edukasia, Medan, hlm 20.

diperoleh berdasarkan hasil pengamatan, wawancara, dokumen dan catatan lapangan.³⁷

Data-data tersebut kemudian dianalisis dan dituangkan dalam bentuk tesis. Sedangkan dalam penelitian deskriptif terdapat beberapa jenis penelitian, salah satunya adalah *case study*, Mengingat *case study* merupakan pendekatan penelitian kualitatif yang digunakan untuk memahami suatu permasalahan atau masalah melalui pemanfaatan kemampuan yang ada, sehingga diharapkan melalui penelitian ini kita dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam, rinci dan utuh mengenai gambaran masalah yang kita hadapi sehingga dapat diterima dipemahaman yang lebih luas.³⁸

1.7.3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada tesis ini adalah data sekunder, yaitu data yang diperoleh peneliti dari penelitian perpustakaan dan dokumen yang merupakan hasil penelitian dan pengolahan orang lain, yang telah tersedia dalam bentuk buku-buku atau dokumen yang lazimnya disediakan dipergustakaan atau milik pribadi.

Data sekunder dalam penelitian ini terkandung 3 (tiga) bahan hukum, berupa:

- a. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan dalam bidang Perlindungan Konsumen antara lain Undang- undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia

³⁷ Rukin,S.P., (2019), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, hlm 68.

³⁸ Hadi, A., (2021), *Penelitian Kualitatif studi fenomologi*, case study, groundedtheory, etnografi, biografi CV. Pena Persada, hlm 65.

Nomor 34/M-IND/PER/3/2015 tentang Industri Kendaraan Bermotor Roda Empat Atau Lebih Dan Industri Sepeda Motor, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/MDAG/PER/5/2009 Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Pengawasan Barang Dan/atau Jasa, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 11/M-DAG/PER/3/2006 tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Tanda Pendaftaran Agen dan Distributor Barang dan Jasa, Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 49/MPP/Kep/2/2000 Tentang Persyaratan Impor Kendaraan Bermotor Dalam Keadaan Utuh (CBU), Keputusan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 230/MPP/KEP/7/1997 Tentang Barang Yang Diatur Tata Niaga Impornya. Surat Keputusan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 428/M/SK/12/1987 Tentang Penyederhanaan Ketentuan-Ketentuan Pengakuan Dan Pengurangan Pengakuan Keagenan Tunggal Kendaraan bermotor Dan Alat ² Alat Besar Serta Keagenan Tunggal Alat-Alat Elektronika Dan Alat-Alat Listrik Untuk Rumah Tangga. Surat Keputusan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 295/M/SK/12/1987 Tentang Ketentuan-Ketentuan Keagenan Tunggal

- b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang diperoleh dari literatur berupa buku, media elektronik (internet), dan pendapat para pakar yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penulisan tesis ini.

- c. Bahan Hukum Tersier, berupa Kamus Hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum Pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan cara studi kepustakaan, yaitu pertama penelusuran untuk mencari bahan-bahan hukum yang relevan pada permasalahan hukum tesis ini. Tahap kedua yaitu dipelajari dan dilakukan pengolahan untuk memilih bahan-bahan yang saling berkaitan antara bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Teknik Analisis Bahan Hukum Penulisan Tesis ini menggunakan analisis normatif kualitatif yaitu cara memperoleh gambaran singkat suatu masalah yang didasarkan atas suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berkaitan dengan permasalahan yang dibahas, serta menggunakan metode analisis bahan hukum deduktif, yaitu suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat fakta hukum yang ada kemudian diteliti serta dianalisis dengan bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan dengan pendapat para sarjana yang berhubungan dengan masalah hukum yang ada, untuk dapat ditarik kesimpulan.

1.7.4. Alat Pengumpulan Data

a. Data Primer

- **Wawancara:** Dilakukan dengan berbagai pihak terkait, seperti manajemen dan staf teknis CV. Graha Honda Martubung untuk mengetahui kebijakan dan proses penerapan garansi suku cadang, serta konsumen Honda yang pernah menggunakan jasa garansi untuk

menggali pengalaman dan persepsi mereka terkait perlindungan yang diterima. Wawancara bisa bersifat terstruktur, semi-terstruktur, atau mendalam sesuai kebutuhan informasi.

- **Observasi Lapangan:** Peneliti secara langsung mengamati proses pelayanan garansi suku cadang di CV. Graha Honda Martubung, mulai dari pendaftaran keluhan hingga penyelesaian masalah, untuk mendapatkan gambaran sebenarnya tentang bagaimana aturan dan prosedur garansi diterapkan dalam praktiknya.
- **Kuesioner:** Disediakan kepada sejumlah konsumen Honda yang memiliki pengalaman dengan garansi suku cadang untuk mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif secara lebih luas mengenai tingkat kepuasan, pemahaman terhadap ketentuan garansi, serta kendala yang pernah dihadapi.

b. Data Sekunder

- **Studi Dokumen:** Meliputi analisis dokumen hukum seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU PK), peraturan perundang-undangan terkait jual beli barang dan jasa, serta kebijakan dan peraturan internal Honda terkait garansi suku cadang. Selain itu, juga mencakup dokumen-dokumen dari CV. Graha Honda Martubung seperti formulir garansi, catatan layanan, dan laporan terkait kasus garansi yang pernah terjadi.
- **Studi Literatur:** Mengumpulkan informasi dari buku-buku hukum, jurnal ilmiah, artikel ilmiah, dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, garansi produk, serta jual

beli sepeda motor untuk memperoleh landasan teoritis dan konseptual yang kuat dalam menganalisis masalah penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data yang utama digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kepustakaan (*Library Research*). Tujuan dan kegunaan studi kepustakaan pada dasarnya adalah menunjukkan jalan pemecahan permasalahan penelitian. Apabila peneliti telah mengetahui apa yang telah dilakukan oleh peneliti lain, maka peneliti akan lebih siap dengan pengetahuan yang lebih dalam dan lengkap. Kegiatan tersebut meliputi: Bambang Sunggono, Metodologi Penelitian Hukum, Raja Grafindo Persada:

- a. Studi Dokumen, Studi dokumen dilakukan melalui inventarisasi dokumen-dokumen yang merupakan bahan hukum yang akan dijadikan sebagai bahan penulisan.³⁹
- b. Wawancara-wawancara dilakukan melalui pembicaraan secara langsung terhadap persoalan yang akan dilakukan penelitian dengan narasumber yang kredibel di bidangnya, diantaranya Counter Sales, SA dan Claim Proessor yang ada di Graha Honda Martubung Medan.

1.7.5. Analisa Data

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yang menekankan pemahaman permasalahan dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi yang realistis dan kompleks Sehingga pengolahan dan analisa bahan hukum merupakan proses pencarian dan perencanaan secara sistematis terhadap semua dokumen dan bahan lain yang telah dikumpulkan agar peneliti memahami apa yang akan ditemukan dan dapat menyajikannya pada orang lain dengan jelas. Untuk dapat

³⁹ Rahayu, D.P., (2020), *Metode Penelitian Hukum*, Yogyakarta, Thafa Media, hlm 15.

memecahkan dan menguraikan masalah yang akan diteliti berdasarkan bahan hukum yang diperoleh maka diperlukan adanya teknik analisa bahan hukum. Analisa bahan hukum dilakukan dengan analisis kualitatif, yaitu dengan cara menafsirkan gejala yang terjadi, tidak dalam paparan perilaku, tetapi dalam sebuah kecenderungan. Analisa bahan hukum dilakukan dengan cara mengumpulkan semua bahan hukum yang diperlukan, selanjutnya data yang terkumpul di analisis secara deskriptif sehingga dapat diperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai fakta-fakta Analisis Hukum Penerapan Perlindungan Konsumen Atas Garansi Suku Cadang Dalam Jual Beli Sepedamotor Honda (Studi di CV. Graha Honda Martubung) dan diakhiri dengan menarik kesimpulan dengan metode induktif sebagai jawaban dari permasalahan yang dirumuskan.

1.7.6. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian ini ditetapkan dari 1 November 2025 hingga 31 Desember 2025, dengan lokasi fokus pada CV. Graha Honda Martubung. Penentuan rentang waktu tersebut dilakukan berdasarkan pertimbangan yang komprehensif untuk memastikan kelengkapan dan keakuratan data yang dikumpulkan, sebagai berikut:

1. Pertimbangan Penentuan Tanggal Mulai (1 November 2025)

- **Kesiapan Administratif:** Sebelum tanggal tersebut, peneliti telah menyelesaikan tahap persiapan awal, termasuk mendapatkan izin penelitian resmi dari pihak manajemen CV. Graha Honda Martubung, menyusun pedoman wawancara, kuesioner, dan kerangka analisis hukum yang dibutuhkan.

- Ketersediaan Responden: Bulan November dipilih karena tidak termasuk periode puncak aktivitas penjualan atau servis tahunan di dealer tersebut (seperti menjelang akhir tahun atau hari raya nasional), sehingga manajemen, staf, dan konsumen memiliki waktu yang lebih luang untuk berpartisipasi dalam penelitian.
- Ketersediaan Data Dokumen: Pada awal November, pihak dealer telah menyelesaikan pelaporan bulanan Oktober, sehingga dokumen terkait kasus garansi suku cadang, catatan layanan, dan kebijakan operasional dapat diakses dengan lengkap.

2. Durasi Pelaksanaan (2 Bulan)

- Pengumpulan Data Primer: Selama 2 bulan (1 November 2025 hingga 31 Desember 2025) tersebut, peneliti memiliki waktu yang cukup untuk melakukan:
 - o Wawancara dengan 15-20 responden (termasuk 5 orang dari manajemen/staf teknis dan 10-15 orang konsumen) secara bertahap agar tidak mengganggu aktivitas operasional sehari-hari dealer.
 - o Observasi lapangan selama minimal 10 hari kerja untuk mengamati proses penerapan garansi suku cadang secara langsung pada berbagai tahapan (pendaftaran keluhan, pemeriksaan suku cadang, persetujuan klaim, hingga penggantian atau perbaikan).
 - o Penyebaran dan pengembalian kuesioner kepada sekitar 8 konsumen yang pernah mengajukan klaim garansi, dengan jeda waktu yang cukup agar responden dapat mengisi dengan cermat.

- Pengumpulan Data Sekunder: Selama periode ini, peneliti juga dapat mengakses dan menganalisis dokumen-dokumen penting dari dealer (seperti arsip kasus garansi tahun 2025, peraturan internal garansi) serta menyempurnakan studi literatur dan analisis perundang-undangan terkait.

3. Pertimbangan Penentuan Tanggal Akhir (31 Desember 2025)

- Kelengkapan Data: Bulan Desember memberikan kesempatan untuk menutup semua tahap pengumpulan data, termasuk melakukan follow-up dengan responden yang belum dapat diwawancarai pada bulan November dan memverifikasi informasi yang diperoleh.
- Relevansi Data: Menutup penelitian pada akhir tahun 2025 memastikan bahwa data yang digunakan merupakan informasi terkini mengenai penerapan garansi suku cadang di CV. Graha Honda Martubung, sehingga hasil analisis hukum dapat mencerminkan kondisi aktual pada saat penelitian.
- Kesiapan Tahap Selanjutnya: Dengan penutupan pada 31 Desember 2025, peneliti memiliki waktu yang cukup untuk memasuki tahap analisis data dan penyusunan laporan hasil penelitian pada awal tahun berikutnya.

Selain itu, selama periode penelitian, peneliti juga melakukan penyesuaian jadwal sesuai dengan ketersediaan pihak terkait di CV. Graha Honda Martubung, tanpa mengubah rentang waktu utama yang telah ditetapkan, untuk memastikan proses penelitian berjalan lancar dan menghasilkan data yang valid.

BAB II

PENGATURAN TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS GARANSI SUKU CADANG JUAL BELI SEPEDAMOTOR DI INDONESIA

2.1. Dasar Hukum Pengaturan Perlindungan Konsumen Atas Garansi Suku Cadang Jual Beli Sepedamotor Honda

Analisa data adalah proses sistematis dalam mengelola data untuk menemukan pola, hubungan, atau tren yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan yang lebih baik. Analisa data yang diperoleh untuk menarik kesimpulan tentang temuan penelitian menggunakan analisis deskriptif kualitatif, Analisa deskriptif kualitatif adalah metode analisis yang digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan memahami fenomena berdasarkan data non numerik (*kualitatif*).⁴⁰ Data yang dianalisa biasanya berbentuk teks, wawancara, dokumen atau observasi. Data yang diperoleh dari penelitian kemudian diinterpretasikan dalam bentuk proposisi, yang disusun secara sistematis untuk sampai pada kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan.⁴¹ Dalam menarik kesimpulan digunakan metode *induktif*, yaitu mendeskripsikan data yang diperoleh dengan menempatkan hasil analisa yang spesifik kemudian menarik kesimpulan yang bersifat umum.⁴²

⁴⁰ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Bandung Citra Aditya Bakti 2012).

⁴¹ Nasution, Az., (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Suatu Pengantar (Edisi Revisi, Cetakan ke-4). Jakarta, Di Adit Media.

⁴² Regulasi *Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024*, Pentingnya Evaluasi dan Kondisi Perlindungan Konsumen.

Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya hukum untuk menjamin kepastian hukum dalam melindungi konsumen. Tujuannya adalah untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen, menyediakan akses informasi yang jelas tentang barang atau jasa, serta mendorong pelaku usaha untuk bertindak jujur dan bertanggung jawab.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 4 UUPK: Menjelaskan hak-hak konsumen, termasuk hak atas keamanan, keselamatan, dan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa serta jaminan atau garansi.

Pasal 7 UUPK: Mengatur kewajiban pelaku usaha, termasuk memberikan jaminan atau garansi atas barang yang diperdagangkan. Layanan purna jual adalah tanggung jawab pelaku usaha terhadap kualitas barang, termasuk konsultasi, garansi penggantian, pemeliharaan, dan penyediaan suku cadang.

Pasal 25 UUPK: Mewajibkan pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan minimal satu tahun untuk menyediakan suku cadang dan fasilitas purna jual, serta memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Perlindungan Hukum atas Garansi Suku Cadang Hak Konsumen: Konsumen berhak mendapatkan suku cadang yang terjamin kualitasnya sesuai standar produksi dan bebas dari cacat produksi dalam jangka waktu tertentu. Garansi ini memberikan perlindungan jika suku cadang rusak atau tidak berfungsi optimal karena kesalahan produksi.

Kewajiban Produsen: Produsen wajib menyediakan suku cadang asli dan berkualitas serta memberikan garansi yang jelas dan mudah dipahami konsumen. Produsen juga bertanggung jawab atas ketersediaan suku cadang dalam jangka waktu tertentu setelah produk tidak lagi diproduksi.

Claim Garansi: Konsumen berhak mengajukan claim garansi jika suku cadang mengalami kerusakan bukan karena kesalahan penggunaan. claim harus diproses sesuai prosedur yang ditetapkan, dan konsumen berhak mendapatkan penggantian atau perbaikan tanpa biaya tambahan jika klaim disetujui.

Aspek Hukum dalam Jual Beli Sepeda Motor Honda Perjanjian Jual Beli: Garansi suku cadang merupakan bagian dari perjanjian jual beli antara konsumen dan dealer atau produsen. Syarat dan ketentuan garansi harus dijelaskan secara rinci dalam perjanjian.⁴³

Wanprestasi: Jika produsen atau dealer gagal memenuhi kewajiban garansi, konsumen berhak menuntut ganti rugi atas dasar wanprestasi. Ganti rugi dapat berupa biaya perbaikan, penggantian suku cadang, atau компенсация kerugian lainnya.

Sengketa Konsumen: Jika terjadi sengketa terkait garansi suku cadang, konsumen dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan.

Analisis terhadap kasus-kasus sengketa konsumen terkait garansi suku cadang sepeda motor Honda, termasuk putusan pengadilan yang relevan, akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan hukum perlindungan konsumen dalam praktik.

⁴³ Najid, Mohd Khadijah, Zati Ilham Abdul Manaf, & Muhammad Amrullah Drs Nasrul. (2024), *Strengthening consumer rights*, The case for lemon laws in Malaysia's automotive industry. e-Bangi: Journal of Social Sciences & Humanities, 15(3), 98–115.

Bahwa dasar hukum pengaturan dan perlindungan konsumen atas garansi suku cadang jual beli sepeda motor Honda sangat penting untuk memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen. Implementasi yang efektif dari peraturan ini akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk sepeda motor Honda dan mendorong pelaku usaha untuk lebih bertanggung jawab.⁴⁴

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Tujuan Utama: Perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Ini mencakup:

Kepastian Hukum: Menjamin bahwa hukum yang ada dapat ditegakkan untuk melindungi konsumen.

Peningkatan Kesadaran: Meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka dan cara memperjuangkannya.

Peningkatan Kualitas Produk: Mendorong pelaku usaha untuk menghasilkan produk dan layanan yang berkualitas dan aman.

Pencegahan Kerugian: Mencegah konsumen dari kerugian akibat praktik bisnis yang tidak jujur atau merugikan.

Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen:

Prinsip Kehati-hatian: Konsumen harus berhati-hati dalam membeli barang atau jasa.

Prinsip Keterbukaan Informasi: Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk atau layanan.

⁴⁴ Rahman, A., & Sari, D. P., (2023), *Implementasi Ketentuan Garansi dalam Industri SepedaMotor di Sumatera Utara*. Jurnal Hukum dan Pembangunan, 22(1), 76–92.

Prinsip Ganti Rugi: Konsumen berhak mendapatkan ganti rugi jika dirugikan oleh pelaku usaha.

Prinsip Penyelesaian Sengketa: Tersedia mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan efektif.⁴⁵

2. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Pasal 4 UUPK (Hak Konsumen):

Hak atas Keamanan: Konsumen berhak atas keamanan, keselamatan, dan kesehatan dalam mengonsumsi barang dan jasa.

Hak atas Informasi: Konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa.

Hak untuk Didengar: Konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan.

Hak untuk Mendapatkan Advokasi: Konsumen berhak mendapatkan pembelaan dan bantuan hukum.

Hak atas Ganti Rugi: Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian.

Pasal 7 UUPK (Kewajiban Pelaku Usaha):

Bertindak Jujur: Pelaku usaha wajib bertindak jujur dalam menawarkan barang dan jasa.

Menjamin Kualitas: Pelaku usaha wajib menjamin kualitas barang dan jasa yang diproduksi atau diperdagangkan.

Memberikan Informasi yang Benar: Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa.

⁴⁵ Hariyanto, B., & Putri, R. A., (2024), *Sengketa Garansi Suku Cadang Kendaraan Bermotor*, Tantangan dan Solusi Hukum di Era Digital. Makalah disajikan pada Seminar Nasional Hukum Bisnis, Universitas Sumatera Utara, Medan.

Memberikan Garansi: Pelaku usaha wajib memberikan jaminan atau garansi atas barang yang diperdagangkan.

Menyediakan Layanan Purna Jual: Pelaku usaha wajib menyediakan layanan purna jual, termasuk suku cadang dan perbaikan.

Pasal 25 UUPK (Kewajiban Penyediaan Suku Cadang):

Barang Berkelanjutan: Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan (misalnya, sepeda motor) minimal satu tahun wajib menyediakan suku cadang.

Fasilitas Purna Jual: Pelaku usaha wajib menyediakan fasilitas purna jual, termasuk layanan perbaikan dan pemeliharaan.

Jaminan atau Garansi: Pelaku usaha wajib memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.⁴⁶

3. Perlindungan Hukum atas Garansi Suku Cadang

Definisi Garansi Suku Cadang: Garansi suku cadang adalah jaminan yang diberikan oleh produsen atau dealer bahwa suku cadang yang dibeli atau dipasang pada sepeda motor bebas dari cacat produksi atau material dalam jangka waktu tertentu.

Cakupan Garansi: Garansi biasanya mencakup:

Cacat Produksi: Kerusakan atau kegagalan suku cadang akibat kesalahan dalam proses pembuatan.

Cacat Material: Kerusakan atau kegagalan suku cadang akibat penggunaan material yang tidak sesuai standar.

Pengecualian Garansi: Garansi biasanya tidak mencakup:

⁴⁶ J. Satrio, *Hukum Jaminan, Hak Jaminan Kebendaan dan Hak Tanggungan* (buku 1 dan 2).

Kerusakan Akibat Penggunaan yang Tidak Benar: Misalnya, penggunaan suku cadang yang tidak sesuai dengan spesifikasi atau rekomendasi produsen.

Kerusakan Akibat Kecelakaan: Kerusakan yang disebabkan oleh kecelakaan atau benturan.

Kerusakan Akibat Modifikasi: Kerusakan yang disebabkan oleh modifikasi yang tidak disetujui oleh produsen.

Kerusakan Akibat Perawatan yang Tidak Benar: Kerusakan yang disebabkan oleh kelalaian dalam perawatan atau pemeliharaan sepeda motor.

Prosedur Klaim Garansi:

Pemberitahuan: Konsumen harus memberitahukan kepada dealer atau produsen tentang kerusakan suku cadang dalam jangka waktu garansi.

Pemeriksaan: Dealer atau produsen akan memeriksa suku cadang untuk menentukan apakah kerusakan tersebut tercakup dalam garansi.

Perbaikan atau Penggantian: Jika kerusakan tercakup dalam garansi, dealer atau produsen akan memperbaiki atau mengganti suku cadang tanpa biaya tambahan.

4. Aspek Hukum dalam Jual Beli Sepeda Motor Honda

Perjanjian Jual Beli:

Syarat dan Ketentuan: Perjanjian jual beli harus mencantumkan syarat dan ketentuan garansi suku cadang secara jelas dan rinci.

Hak dan Kewajiban: Perjanjian harus menjelaskan hak dan kewajiban konsumen dan dealer atau produsen terkait garansi.

Wanprestasi:

Definisi: Wanprestasi adalah kegagalan salah satu pihak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian.⁴⁷

Akibat Hukum: Jika dealer atau produsen gagal memenuhi kewajiban garansi, konsumen berhak menuntut ganti rugi atas dasar wanprestasi.

Jenis Ganti Rugi: Ganti rugi dapat berupa biaya perbaikan, penggantian suku cadang, atau kompensasi kerugian lainnya.

Sengketa Konsumen:

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK): BPSK adalah lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan.

Pengadilan: Jika penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak berhasil, konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan.

Dimensi Perlindungan Konsumen:

Ekonomi: Melindungi konsumen dari praktik bisnis yang merugikan secara finansial, seperti penipuan, harga yang tidak wajar, atau produk yang tidak sesuai dengan nilai yang dibayarkan.

Kesehatan dan Keselamatan: Memastikan bahwa produk dan layanan yang dikonsumsi aman bagi kesehatan dan keselamatan konsumen. Ini mencakup standar keamanan produk, informasi yang jelas mengenai potensi risiko, dan mekanisme penarikan produk yang cacat.

Informasi: Memberikan akses kepada konsumen terhadap informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami mengenai produk dan layanan. Ini

⁴⁷ Amran Suadi, *Wanprestasi dari Perspektif Hukum Perdata dan Hukum Islam Dalam Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah*.

memungkinkan konsumen membuat keputusan pembelian yang cerdas dan terinformasi.⁴⁸

Hukum: Menyediakan kerangka hukum yang kuat untuk melindungi hak-hak konsumen, termasuk hak untuk mengajukan keluhan, mendapatkan ganti rugi, dan menyelesaikan sengketa secara adil.

Peran Pemerintah dalam Perlindungan Konsumen:

Regulasi: Pemerintah menetapkan peraturan dan standar yang mengatur perilaku pelaku usaha dan melindungi konsumen.

Pengawasan: Pemerintah melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha untuk memastikan bahwa mereka mematuhi peraturan dan standar yang berlaku.

Penegakan Hukum: Pemerintah menindak pelaku usaha yang melanggar peraturan perlindungan konsumen.

Pendidikan dan Informasi: Pemerintah menyelenggarakan program pendidikan dan informasi untuk meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka.

Peran Masyarakat dalam Perlindungan Konsumen:

Organisasi Konsumen: Organisasi konsumen berperan dalam memberikan advokasi, informasi, dan bantuan kepada konsumen.

Media Massa: Media massa berperan dalam menyebarkan informasi tentang perlindungan konsumen dan mengungkap praktik bisnis yang merugikan.

⁴⁸ Abdul Halim Barkatullah, *Hak dan Kewajiban Konsumen Mendapat Informasi dan Layanan*.

Konsumen yang Aktif: Konsumen yang aktif berperan dalam melaporkan pelanggaran, memberikan umpan balik kepada pelaku usaha, dan berbagi informasi dengan konsumen lain.

2.2. Kebijakan Garansi Resmi Honda di Indonesia Untuk Suku Cadang Sepedamotor Honda

1. Ketentuan Umum Garansi Suku Cadang Honda

Garansi suku cadang Honda adalah jaminan yang diberikan oleh PT Astra Honda Motor (AHM) sebagai produsen sepeda motor Honda, maupun jaringan dealernya di seluruh Indonesia, terhadap kualitas dan fungsi suku cadang asli Honda atau Honda Genuine Parts (HGP). Garansi ini bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen apabila terjadi kerusakan atau cacat produksi pada suku cadang yang dibeli dan dipasang pada sepeda motor Honda.

Cakupan Garansi

Suku Cadang yang Dilindungi: Garansi mencakup semua suku cadang asli Honda (HGP) yang dibeli dan dipasang di bengkel resmi Honda (AHASS).

Jenis Kerusakan: Garansi berlaku untuk kerusakan atau cacat produksi pada suku cadang, bukan kerusakan akibat pemakaian, kecelakaan, atau faktor eksternal lainnya.

Masa Garansi: Masa garansi suku cadang bervariasi tergantung pada jenis suku cadang dan ketentuan yang berlaku. Umumnya, garansi

diberikan untuk jangka waktu tertentu atau jarak tempuh tertentu, mana yang lebih dulu tercapai.⁴⁹

2. Pengecualian Garansi

Garansi suku cadang Honda tidak berlaku dalam kondisi berikut:

- Kerusakan akibat pemasangan atau penggunaan yang tidak sesuai dengan petunjuk.
- Penggunaan suku cadang non-HGP atau aksesori yang tidak resmi.
- Perubahan atau modifikasi yang tidak standar pabrikan.
- Penggunaan bahan bakar atau pelumas yang tidak direkomendasikan oleh AHM.
- Kerusakan akibat kecelakaan, bencana alam, atau kejadian *Force Majeure*.
- Suku cadang aus atau habis karena pemakaian normal (contoh: ban, kampas rem, bohlam).
- Kerusakan akibat perawatan yang tidak sesuai dengan buku pedoman pemilik.

3. Prosedur Claim Garansi

Pemeriksaan di AHASS: Konsumen membawa sepeda motor Honda ke AHASS terdekat untuk dilakukan pemeriksaan oleh mekanik.

Pengajuan Claim: Jika kerusakan pada suku cadang memenuhi syarat garansi, Petugas AHASS dalam hal ini Claim Processor akan membantu konsumen dalam mengajukan klaim garansi.⁵⁰

⁴⁹ Nur Sa'adah, & Ari Widiarti. (2024). *Hukum Perdata*. UNPAM Press, ..., *Op.Cit.*

⁵⁰ Hasil Wawancara dengan Dinda SA di Graha Honda Medan . Tanggal 02 Juni 2025. Pukul 09.00 WIB. Graha Honda Martubung kota Medan, ..., *Op.Cit.*

Verifikasi Claim: AHM atau pihak yang ditunjuk akan melakukan verifikasi terhadap klaim garansi yang diajukan.

Penggantian Suku Cadang : Jika claim garansi disetujui, suku cadang yang rusak akan diganti dengan suku cadang baru tanpa biaya tambahan.

4. Hal-hal yang Perlu Diperhatikan

Gunakan Suku Cadang Asli: Pastikan selalu menggunakan suku cadang asli Honda (HGP) untuk menjaga kualitas dan performa sepeda motor Honda Anda.

Servis di AHASS: Lakukan servis dan perawatan sepeda motor Honda Anda secara berkala di AHASS untuk memastikan kualitas pekerjaan dan keaslian suku cadang yang digunakan.

Simpan Bukti Pembelian: Simpan bukti pembelian suku cadang dan bukti servis sebagai persyaratan dalam pengajuan klaim garansi.

Baca Buku Pedoman Pemilik: Pahami dengan seksama buku pedoman pemilik sepeda motor Honda Anda untuk mengetahui informasi penting mengenai perawatan, penggunaan, dan garansi.

Dengan memahami kebijakan garansi resmi Honda untuk suku cadang sepeda motor, konsumen dapat merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan produk Honda.⁵¹

Berikut adalah contoh suku cadang Honda yang umumnya tidak termasuk dalam garansi:

- Suku cadang aus atau habis karena pemakaian normal: Suku cadang yang secara alami mengalami keausan atau perlu diganti secara berkala karena

⁵¹ Farid Wajdi dan Suharwadi K., *Pengertian dan Hukum Garansi, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan Pedoman Pemilik dan Garansi*.

penggunaan normal, seperti ban, kampas rem, kampas kopling, bohlam, filter (oli, udara, bahan bakar), dan busi.

- Kerusakan akibat faktor eksternal: Kerusakan yang disebabkan oleh kecelakaan, bencana alam, kebakaran, atau faktor eksternal lainnya.
- Kerusakan akibat modifikasi: Suku cadang yang rusak akibat modifikasi yang tidak sesuai dengan standar pabrikan atau pemasangan aksesoris yang tidak disetujui oleh Honda.
- Kerusakan akibat penggunaan yang tidak sesuai: Kerusakan yang disebabkan oleh penggunaan yang tidak sesuai dengan petunjuk penggunaan atau perawatan yang tertera dalam buku pedoman pemilik, termasuk penggunaan bahan bakar atau pelumas yang tidak sesuai rekomendasi.
- Suku cadang palsu atau non-HGP: Suku cadang yang bukan merupakan suku cadang asli Honda (Honda Genuine Parts/HGP). Penggunaan suku cadang palsu dapat mempengaruhi performa dan keawetan sepeda motor, serta menggugurkan garansi.
- Kerusakan akibat perbaikan di bengkel umum: Kerusakan yang timbul akibat perbaikan atau penggantian suku cadang yang dilakukan di bengkel umum yang tidak resmi.

Penting untuk selalu memeriksa ketentuan garansi yang berlaku pada saat pembelian suku cadang dan melakukan perawatan serta perbaikan di bengkel resmi Honda (AHASS) untuk memastikan garansi tetap berlaku.⁵²

⁵² Haris Sarja, *Menganalisa Mekanisme Garansi Dengan Peraturan Hukum Serta Kesepakatan Para Pihak*.

2.3. Analisa Kesesuaian Kebijakan Garansi Resmi Sepedamotor Honda di Indonesia Dengan Peraturan Hukum Nasional

Analisis kesesuaian kebijakan garansi resmi sepeda motor Honda di Indonesia dengan peraturan hukum nasional melibatkan beberapa aspek hukum yang relevan, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan peraturan terkait lainnya. Berikut adalah penjelasan lengkap dan luas mengenai topik ini:

Landasan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah dasar utama perlindungan konsumen di Indonesia. UUPK mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, termasuk dalam hal garansi produk. Beberapa pasal penting dalam UUPK yang relevan dengan garansi adalah:

Pasal 4 UUPK: Mencantumkan hak-hak konsumen, termasuk hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa, serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau cacat.

Pasal 7 UUPK: Mengatur kewajiban pelaku usaha, termasuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa serta memberikan garansi.

Pasal 19 UUPK: Mengatur tanggung jawab pelaku usaha terhadap cacat produk. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas

kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Pasal 23 UUPK: Garansi adalah jaminan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen bahwa barang atau jasa yang dijual akan berfungsi sebagaimana mestinya dalam jangka waktu tertentu.

Kesesuaian Kebijakan Garansi Honda dengan UUPK

Transparansi Informasi :

Kebijakan garansi Honda harus memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai jangka waktu garansi, cakupan garansi (bagian-bagian yang dijamin), serta prosedur klaim garansi. Informasi ini biasanya tercantum dalam buku servis dan garansi yang diberikan saat pembelian sepeda motor.⁵³

Jika informasi garansi tidak transparan atau menyesatkan, konsumen dapat menggugat Honda berdasarkan Pasal 7 UUPK.

Cakupan Garansi:

Cakupan garansi harus sesuai dengan yang dijanjikan dalam perjanjian jual beli. Jika ada bagian sepeda motor yang seharusnya dijamin oleh garansi namun ditolak klaimnya, konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum.⁵⁴

Penting untuk memastikan bahwa pengecualian garansi (hal-hal yang tidak dijamin) juga dijelaskan dengan jelas.

Prosedur Klaim Garansi:

Prosedur klaim garansi harus mudah dan tidak memberatkan konsumen. Konsumen tidak boleh dipersulit dalam mengajukan klaim garansi jika semua persyaratan telah dipenuhi.⁵⁵

⁵³ Cristian Twigg-Flenser, *Kebijakan Garansi Produk Serta Penerapan Proses Claim*.

⁵⁴ Endi Praja dan Firman, *Tumantara dalam Hukum Perlindungan Konsumen*.

Jika prosedur klaim garansi berbelit-belit atau tidak jelas, konsumen dapat melaporkannya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugatan ke pengadilan.

Jangka Waktu Garansi:

Jangka waktu garansi harus sesuai dengan yang dijanjikan. Jika sepeda motor mengalami kerusakan dalam masa garansi dan kerusakan tersebut termasuk dalam cakupan garansi, Honda wajib memperbaiki atau mengganti komponen yang rusak tanpa biaya tambahan.

Aspek Hukum Perdata:

Selain UUPK, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) juga relevan dalam analisis ini. Pasal 1243 KUH Perdata mengatur tentang wanprestasi, yaitu keadaan di mana salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya dalam perjanjian. Jika Honda tidak memenuhi kewajibannya dalam memberikan garansi sesuai dengan perjanjian jual beli, konsumen dapat menuntut ganti rugi berdasarkan KUH Perdata.

Studi Kasus dan Contoh:

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, berikut adalah contoh kasus yang mungkin terjadi:

Seorang konsumen membeli sepeda motor Honda dengan garansi 3 tahun atau 36.000 km. Setelah 2 tahun, mesin motor mengalami kerusakan yang disebabkan oleh cacat produksi. Konsumen mengajukan claim garansi, tetapi Honda menolak dengan alasan kerusakan tersebut tidak termasuk dalam cakupan

⁵⁵ Inthan Juwita Ndun "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Sepedamotor atas Kelangkaan Suku Cadang (2017) , Fakultas Hukum Universitas Airlangga.

garansi. Dalam kasus ini, konsumen dapat menggugat Honda ke BPSK atau pengadilan dengan dasar bahwa Honda telah melanggar UUPK dan KUH Perdata.

Secara umum, kebijakan garansi resmi sepeda motor Honda di Indonesia harus sesuai dengan UUPK dan KUH Perdata. Kebijakan garansi harus transparan, jelas, dan tidak memberatkan konsumen. Jika ada ketidaksesuaian antara kebijakan garansi dengan peraturan hukum yang berlaku, konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum.

Pelanggaran UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) di Indonesia. Berikut beberapa di antaranya:

Kasus Labelisasi Tidak Sesuai: Produk makanan atau minuman yang mencantumkan informasi tidak benar atau menyesatkan pada labelnya, seperti tanggal kedaluwarsa yang diubah atau kandungan bahan yang tidak sesuai.

Kasus Iklan Menyesatkan: Iklan yang memberikan janji palsu atau berlebihan tentang produk atau jasa, misalnya iklan produk kecantikan yang menjanjikan hasil instan tanpa efek samping.

Kasus Jual Beli Online: Penjual online yang tidak mengirimkan barang setelah pembayaran diterima, atau mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan deskripsi.

Kasus Perumahan: Pengembang perumahan yang tidak memenuhi janji pembangunan fasilitas atau kualitas bangunan yang dijanjikan dalam brosur atau perjanjian.

Kasus Leasing: Perusahaan leasing yang menarik kendaraan secara paksa tanpa melalui prosedur hukum yang benar.

Kasus Garansi: Penolakan klaim garansi yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, misalnya menolak klaim garansi untuk kerusakan yang seharusnya ditanggung.

Kasus Produk Kedaluwarsa: Penjualan produk makanan atau minuman yang sudah melewati tanggal kedaluwarsa.

Kasus Praktik Kartel: Penetapan harga secara bersama-sama oleh pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

Kasus-kasus ini seringkali ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui jalur pengadilan.

Ada beberapa contoh pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang sering terjadi di Indonesia:

1. Iklan Menyesatkan:

Iklan yang memberikan informasi tidak benar atau berlebihan tentang produk atau jasa, sehingga konsumen tertarik untuk membeli karena ekspektasi yang salah.

Contoh: Iklan produk pelangsing yang menjanjikan penurunan berat badan secara instan tanpa perubahan gaya hidup atau olahraga, padahal hasilnya tidak sesuai dengan klaim tersebut.

2. Barang Tidak Sesuai Pesanan:

Konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi, kualitas, atau jenis yang dipesan.

Contoh: Memesan pakaian dengan bahan katun, tetapi menerima pakaian dengan bahan sintetis yang berbeda kualitasnya.

3. Garansi Tidak Sesuai:

Pelaku usaha tidak memenuhi janji garansi yang telah diberikan, seperti menolak klaim garansi tanpa alasan yang jelas atau tidak memberikan perbaikan/penggantian yang seharusnya.⁵⁶

Contoh: Pembelian barang elektronik yang rusak dalam masa garansi, tetapi penjual menolak memperbaiki atau mengganti dengan alasan yang tidak masuk akal.

4. Kenaikan Harga Tidak Wajar:

Menaikkan harga barang atau jasa secara tidak wajar tanpa pemberitahuan yang jelas, terutama saat ada peningkatan permintaan (misalnya, saat hari raya).

Contoh: Pedagang menaikkan harga kebutuhan pokok secara signifikan menjelang Lebaran tanpa alasan yang dapat dibenarkan.

5. Pencantuman Klausula Baku yang Merugikan:

Klausula dalam perjanjian yang isinya sepihak dan merugikan konsumen, seperti membatasi tanggung jawab pelaku usaha atau menghilangkan hak konsumen untuk menuntut ganti rugi.⁵⁷

Contoh: Klausula dalam tiket parkir yang menyatakan pengelola tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan kendaraan.

6. Tidak Memberikan Informasi yang Jelas:

Pelaku usaha tidak memberikan informasi yang lengkap dan jelas mengenai produk atau jasa, termasuk harga, cara penggunaan, risiko, dan lain-lain.

⁵⁶ Dinda Dinia “Kontra Garansi dan Perlindungan terhadap Kreditur atas Pencairan Jaminan Pelaksana”.

⁵⁷ David M.L Tobing, Paradoks dalam Penegakkan Hukum Perlindungan Konsumen, 2019.

Contoh : Penjual tidak menjelaskan efek samping dari obat atau suplemen yang dijual.

7. Praktik Jual Beli Online yang Curang:

Penjualan online yang tidak jujur, seperti barang tidak dikirim setelah pembayaran, barang palsu, atau penipuan lainnya.

Contoh: Membeli barang di toko online, tetapi barang tidak pernah sampai atau barang yang diterima palsu.

8. Pelayanan yang Tidak Layak:

Pelayanan yang buruk atau tidak profesional, seperti tidak ramah, tidak responsif, atau tidak memberikan solusi yang memadai atas keluhan konsumen.

Contoh: Customer service yang tidak membantu menyelesaikan masalah konsumen atau memberikan informasi yang salah.

Pelanggaran-pelanggaran ini merugikan konsumen dan melanggar hak-hak mereka sesuai dengan UUPK. Konsumen yang merasa dirugikan dapat melaporkan pelanggaran ini ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk mendapatkan penyelesaian yang adil.

Ada beberapa contoh ketentuan garansi yang bisa bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK):

1. Masa Garansi Terlalu Singkat:

Masa garansi yang diberikan sangat singkat sehingga tidak memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen, terutama untuk produk yang seharusnya memiliki umur ekonomis lebih panjang.⁵⁸

⁵⁸ Dwi Kusumo Wardhani dan Neneng Nur Astriani, "*Hukum Jaminan*".

Contoh: Garansi hanya berlaku 1 minggu untuk barang elektronik yang seharusnya bisa bertahan bertahun-tahun.

2. Klausula yang Membatasi Tanggung Jawab Secara Tidak Wajar:

Klausula yang mengecualikan atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha atas kerusakan atau cacat produk yang seharusnya menjadi tanggung jawab mereka.

Contoh: Garansi tidak berlaku jika kerusakan disebabkan oleh "bencana alam" tanpa penjelasan lebih lanjut, padahal kerusakan tersebut sebenarnya disebabkan oleh cacat produksi yang diperparah oleh bencana alam.

3. Persyaratan yang Memberatkan Konsumen:

Persyaratan klaim garansi yang terlalu rumit atau memberatkan konsumen, sehingga sulit bagi konsumen untuk mendapatkan haknya.

Contoh: Konsumen harus membawa produk ke luar kota untuk klaim garansi, atau harus menyertakan dokumen yang sulit didapatkan.

4. Pengecualian yang Tidak Jelas:

Pengecualian dalam garansi yang tidak dijelaskan secara rinci dan jelas, sehingga menimbulkan interpretasi yang merugikan konsumen.

Contoh: Garansi tidak berlaku untuk "kerusakan akibat penggunaan yang tidak wajar" tanpa menjelaskan apa yang dimaksud dengan "penggunaan tidak wajar".

5. Menolak Klaim Garansi Tanpa Alasan yang Jelas:

Pelaku usaha menolak klaim garansi tanpa memberikan alasan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan, atau dengan alasan yang tidak sesuai dengan ketentuan garansi.⁵⁹

Contoh: Menolak klaim garansi karena "kerusakan disebabkan oleh virus" pada perangkat elektronik, padahal virus tersebut masuk karena celah keamanan yang ada pada sistem perangkat tersebut.

6. Mengalihkan Tanggung Jawab ke Pihak Ketiga:

Pelaku usaha mencoba mengalihkan tanggung jawab garansi ke pihak ketiga (misalnya, distributor atau penyedia layanan purna jual) tanpa dasar yang jelas.

Contoh: Menyuruh konsumen untuk menghubungi distributor jika ada masalah dengan garansi, padahal seharusnya pelaku usaha bertanggung jawab langsung.

7. Tidak Memberikan Informasi yang Lengkap:

Tidak memberikan informasi yang lengkap dan jelas mengenai ketentuan garansi, sehingga konsumen tidak tahu hak dan kewajibannya.

Contoh: Tidak memberikan buku garansi atau tidak menjelaskan secara rinci apa saja yang dicakup dan tidak dicakup oleh garansi.

Ketentuan-ketentuan garansi seperti ini dapat dianggap bertentangan dengan UUPK karena tidak memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen dan melanggar hak-hak mereka. Konsumen yang merasa dirugikan

⁵⁹ Sudarya TMO (1999), Hukum dan Advokasi Konsumen, Bandung, Citra Aditya Bakti. ISBN 978-979-491-130-3.

oleh ketentuan garansi yang tidak adil dapat melaporkan hal ini ke BPKN atau BPSK.⁶⁰



⁶⁰ David M.L. Tobing Paradoks, *Dalam Penegakkan Hukum Konsumen*,...,*Op.Cit.*

BAB III

PELAKSANAAN GARANSI SUKU CADANG DALAM JUAL BELI

SEPEDAMOTOR HONDA TERHADAP KONSUMEN

3.1. Pelaksanaan Garansi Suku Cadang Dalam Jual Beli Sepedamotor Honda

Sehingga Timbulnya Suatu Garansi

Garansi adalah jaminan dari produsen atau penjual terkait kualitas barang yang dijual, di mana jika terjadi kerusakan atau cacat yang tidak disebabkan oleh kesalahan pengguna dalam jangka waktu tertentu, maka pihak produsen/penjual akan menanggung perbaikan atau penggantian suku cadangnya. Dalam jual beli sepeda motor Honda, garansi muncul sebagai bagian dari perjanjian jual beli yang sah, dengan dasar kesepakatan antara konsumen dan pihak penjual/produsen, serta diatur oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁶¹

Macam-macam garansi suku cadang honda dan masa berlakunya:

- Garansi Mesin: 3 tahun atau 36.000 km, mana yang lebih dulu dicapai.
- Garansi Umum Komponen Rangka dan Sistem Kelistrikan: 1 tahun atau 12.000 km, mana yang lebih dulu dicapai.
- Garansi Komponen PGM-Fi: 5 tahun atau 60.000 km, mana yang lebih dulu dicapai.
- Garansi Rangka Bodi 5 Tahun.

Syarat dan Ketentuan Pelaksanaan Garansi:

A. Syarat Garansi Berlaku

⁶¹ Farid Wajdi dan Suhwardi K.Lubis, *Pengertian dan Hukum Garansi, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan Pedoman Pemilik dan Garansi, ..., Op.Cit.*

1. Kerusakan disebabkan oleh kesalahan proses produksi, kesalahan bahan atau material produk, atau kesalahan konstruksi.
2. Motor dirawat secara teratur di bengkel resmi Honda atau AHASS sesuai jadwal perawatan berkala yang tercantum dalam buku servis.
3. Bila motor berpindah tangan, garansi tetap berlaku selama mengikuti ketentuan dalam buku servis.
4. Registrasi garansi dilakukan dalam jangka waktu yang ditentukan, yaitu 10 hari setelah pengiriman kendaraan (untuk kasus tertentu seperti pada mobil Honda, prinsipnya dapat berlaku juga untuk sepeda motor)

B. Ketentuan yang Membuat Garansi Tidak Berlaku:

1. Kerusakan akibat kesalahan pengguna, seperti tidak mengikuti prosedur penggunaan yang benar, atau karena bencana alam.
2. Perawatan berkala atau perbaikan tidak dilakukan oleh dealer resmi Honda atau AHASS di Indonesia pada waktu/jadwal yang telah ditentukan.
3. Pemasangan aksesoris yang tidak disetujui oleh pihak Honda yang dapat menyebabkan kerusakan pada komponen motor.
4. Kendaraan digunakan untuk balap, rental, atau taksi.
5. Kerusakan pada suku cadang yang habis karena pemakaian normal, seperti ban, kanvas, kopling, kanvas rem, bola lampu, baterai, dll.

C. Prosedur Pelaksanaan Claim Garansi:

Datang ke AHASS atau dealer resmi Honda terdekat dan sampaikan keluhan secara jelas dan lengkap kepada service advisor.

Bawa kelengkapan surat dan dokumen sepeda motor seperti STNK dan buku servis. Service advisor akan melakukan pemeriksaan dokumen dan analisa terhadap motor.

Setelah pemeriksaan, service advisor akan memberi tahu pemilik motor jika ada komponen yang perlu diganti atau diperbaiki dalam rangka garansi.

Motor akan diserahkan kembali kepada konsumen setelah dokumen yang diperlukan lengkap dan perbaikan selesai dilakukan. Jika klaim garansi disetujui, biaya perbaikan ditanggung oleh dealer resmi Honda. Namun, jika perbaikan dilakukan di luar dealer resmi, biaya tidak akan ditanggung. Selain itu, suku cadang yang rusak dan diganti dalam rangka garansi akan menjadi hak milik pihak Honda.

Hukum Yang Mengatur Garansi Dalam Jual Beli Sepedamotor Honda
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

Pasal 7 huruf e menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan.

Pasal 25 UU PK menyebutkan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan. Jika pelaku usaha lalai, konsumen berhak untuk menggugat ganti rugi.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan

Elektronika: Meskipun sepeda motor tidak termasuk dalam kategori produk telematika atau elektronika secara langsung, namun prinsip pendaftaran kartu garansi dan kewajiban penyediaan suku cadang serta fasilitas purna jual dapat dijadikan acuan, terutama terkait dengan keterbukaan informasi dan perlindungan konsumen.⁶²

Hukum Islam: Secara syar'i, garansi dalam jual beli barang boleh dengan syarat akad jual belinya sah menurut syara' dan syarat-syarat dalam garansi tidak bertentangan dengan syara' atau menafikan konsekuensi akad.

Dalam kasus penghentian produksi jenis tertentu dari sepeda motor Honda yang mengakibatkan kelangkaan suku cadang, pihak Honda tetap bertanggung jawab untuk memenuhi kewajiban penyediaan suku cadang atau memberikan solusi alternatif sesuai dengan ketentuan hukum. Konsumen yang mengalami kesulitan akibat kelangkaan suku cadang dapat mengajukan keluhan dan meminta ganti rugi melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) karena prosesnya cepat, mudah, dan murah.

3.2. Bentuk dan Masa Berlaku Suatu Garansi Suku Cadang Honda Terhadap Sepedamotor Konsumen

Bentuk Garansi

Garansi suku cadang Honda merupakan jaminan dari produsen (PT Astra Honda Motor/AHM) bahwa suku cadang asli yang dipasang pada sepeda motor adalah bebas dari cacat material atau kesalahan proses produksi. Bentuk pelayanan garansinya meliputi:

⁶² Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang *Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika*.

- Penggantian suku cadang: Jika ditemukan cacat atau kerusakan akibat kesalahan produksi dalam masa garansi, suku cadang akan diganti dengan yang baru secara gratis.
- Perbaikan: Untuk kasus kerusakan yang dapat diperbaiki, dealer resmi akan melakukan perawatan tanpa mengenakan biaya tambahan.
- Garansi ini hanya berlaku jika suku cadang dibeli dan dipasang di bengkel resmi Honda atau *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS)* . Selain itu, motor harus dirawat sesuai jadwal perawatan berkala yang tercantum dalam buku servis .⁶³

Masa Berlaku:

Garansi suku cadang pada motor baru: Garansi diberikan berdasarkan jenis komponen, yaitu :

- o Mesin: 3 tahun atau 30.000 km (sebelum update) / 3 tahun atau 36.000 km (setelah update per 25 Oktober 2023), mana yang tercapai lebih dahulu.
- o Komponen Rangka dan sistem kelistrikan: 1 tahun atau 10.000 km (sebelum update) / 1 tahun atau 12.000 km (setelah update), mana yang tercapai lebih dahulu. Selain itu, mulai 25 Oktober 2023
- o Komponen PGM-FI: 5 tahun atau 50.000 km (sebelum update) / 5 tahun atau 60.000 km (setelah update), mana yang tercapai lebih dahulu.
- o Garansi Rangka Bodi adalah 5 Tahun

⁶³ Hasil Wawancara dengan Dinda SA di Graha Honda Medan, *Tanggal 10 Desember 2025, Pukul 09.00 WIB*. Graha Honda Martubung kota Medan,...., *Op.Cit.*

Garansi tidak berlaku jika kerusakan disebabkan oleh kesalahan pengguna, pemasangan aksesoris tidak resmi, modifikasi tidak sesuai standar, penggunaan untuk balap/rental/taksi, atau perawatan yang tidak dilakukan di AHASS .

Suku cadang yang habis terpakai seperti saringan, kampas rem, dan ban umumnya tidak termasuk dalam garansi kecuali jika kerusakan disebabkan oleh cacat produksi .

3.3 Prosedur Pelaksanaan Pengajuan Claim Garansi Suku Cadang Sepedamotor Honda Di Bengkel Resmi Honda

1. Memastikan Kelayakan Garansi

Memastikan penyebab kerusakan termasuk dalam cakupan garansi: Kerusakan harus disebabkan oleh cacat material, kesalahan proses produksi, atau kesalahan konstruksi pabrik, bukan karena kesalahan pengguna, pemasangan aksesoris tidak resmi, modifikasi tidak sesuai standar, penggunaan untuk balap/rental/taksi, atau perawatan yang tidak dilakukan di AHASS.

Memastikan motor telah dirawat sesuai jadwal: Semua perawatan berkala harus dilakukan di AHASS dengan catatan lengkap di buku servis, karena garansi tidak berlaku jika perawatan tidak sesuai ketentuan.

2. Menyiapkan Dokumen yang Diperlukan

Buku Servis Sepeda Motor: Harus berisi cap dan tanda tangan mekanik AHASS pada setiap jadwal perawatan berkala. Dokumen ini menjadi bukti bahwa motor dirawat sesuai standar Honda.

Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK): Untuk memverifikasi kepemilikan dan keabsahan kendaraan.

Struk Pembelian: Jika klaim untuk suku cadang yang dibeli secara terpisah, harus dibawa struk pembelian dari dealer resmi Honda. Jika klaim untuk suku cadang pada motor baru, dibutuhkan bukti pembelian motor (Nota Pemesanan/Nota Penjualan) Kartu Identitas Diri (KTP/SIM) Untuk verifikasi identitas pemilik kendaraan

Setelah persiapan selesai, konsumen dapat mengantar kendaraan ke AHASS terdekat dengan langkah berikut:

1. Pendaftaran dan Konsultasi dengan Service Advisor

Datang ke bagian layanan pelanggan AHASS dan minta untuk melakukan klaim garansi. Konsumen diwajibkan menjelaskan keluhan secara jelas dan lengkap kepada Service Advisor, termasuk kapan masalah pertama kali muncul, gejala yang terjadi, dan kondisi penggunaan motor sebelum kerusakan terjadi.

Service Advisor akan melakukan pendaftaran data konsumen dan kendaraan, serta mencatat keluhan yang disampaikan dalam formulir layanan.

2. Pemeriksaan Dokumen

Service Advisor akan memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen yang dibawa konsumen. Jika dokumen tidak lengkap atau tidak sesuai, proses klaim mungkin akan ditunda atau tidak dapat dilanjutkan.

Setelah dokumen dinyatakan lengkap dan sah, Service Advisor akan memberikan nomor antrian atau bukti penerimaan kendaraan.

Setelah kendaraan diterima, tahap selanjutnya adalah pemeriksaan mendalam oleh teknisi Honda:

1. Pemeriksaan Awal oleh Service Advisor

Service Advisor akan melakukan inspeksi visual awal pada kendaraan untuk mengidentifikasi kemungkinan masalah dan menentukan apakah perlu pemeriksaan lebih lanjut oleh teknisi khusus.

2. Diagnosa Mendalam oleh Teknisi

Kendaraan akan diteruskan ke teknisi terlatih Honda untuk melakukan diagnosa menyeluruh menggunakan peralatan khusus dan standar prosedur pemeriksaan Honda. Tujuan diagnosa adalah untuk menentukan penyebab pasti kerusakan dan apakah termasuk dalam cakupan garansi.

Selama proses diagnosa, konsumen dapat menunggu di ruang tunggu yang disediakan atau kembali pada waktu yang telah disepakati. Service Advisor akan memberikan informasi mengenai estimasi waktu pemeriksaan.

3. Evaluasi dan Pengajuan Klaim ke Pihak Honda

Setelah mendapatkan hasil diagnosa, Service Advisor akan membuat laporan rinci yang berisi informasi tentang kondisi kendaraan, penyebab kerusakan, suku cadang yang perlu diganti/perbaiki, dan apakah klaim memenuhi syarat garansi dan melaporkannya ke PIC Claim Prosesor di Ahass untuk ditidakklanjuti dan dilakukan proses penggantian part sesuai dengan aturan claim yang berlaku

Jika diperlukan, laporan tersebut akan diajukan ke PT Astra Honda Motor (AHM) melalui PT. Indaco Traiding Coy selaku Main Dealer wilayah Sumatera

Utara. Proses persetujuan ini mungkin memerlukan waktu tertentu tergantung kompleksitas kasus.

Setelah claim garansi disetujui, akan dilakukan penanganan sesuai dengan kondisi kerusakan:

1. Penggantian atau Perbaikan Suku Cadang

Jika suku cadang tidak dapat diperbaiki, akan dilakukan penggantian dengan suku cadang asli Honda secara gratis. Suku cadang yang diganti akan menjadi hak milik PT Astra Honda Motor

Jika kerusakan dapat diperbaiki, teknisi akan melakukan perbaikan sesuai standar prosedur Honda tanpa mengenakan biaya tambahan kepada konsumen.

2. Pemantauan Proses Perbaikan

Service Advisor akan memberikan informasi berkala mengenai perkembangan proses perbaikan kepada konsumen. Jika terdapat kendala seperti ketersediaan suku cadang, konsumen akan diberitahu secara langsung dan ditawarkan solusi alternatif jika memungkinkan.

Setelah proses perbaikan atau penggantian selesai, konsumen akan dihubungi oleh Service Advisor untuk mengambil kendaraan :

1. Pemeriksaan Ulang oleh Konsumen

Konsumen disarankan untuk melakukan pemeriksaan ulang pada kendaraan bersama dengan Service Advisor untuk memastikan bahwa masalah telah teratasi dengan baik dan tidak ada kerusakan baru yang muncul.

Service Advisor akan menjelaskan secara rinci tentang tindakan yang telah dilakukan dan memberikan informasi mengenai perawatan yang perlu dilakukan untuk mencegah kerusakan serupa di masa mendatang.

2. Penandatanganan Bukti Selesai

Konsumen akan diminta untuk menandatangani formulir konfirmasi penyelesaian layanan sebagai bukti bahwa kendaraan telah diterima dalam kondisi baik.

Service Advisor akan memberikan salinan laporan perawatan dan catatan claim garansi yang dapat disimpan sebagai dokumentasi.

3.4. Ketentuan Untuk Pelaksanaan Pengajuan Claim Garansi Yang Diberlakukan Di jaringan Bengkel Resmi Sepedamotor Honda di CV.Graha Honda Martubung

CV. Graha Honda Martubung merupakan bagian dari jaringan dealer resmi Honda di Medan, yang menjalankan ketentuan garansi sesuai standar yang ditetapkan oleh PT Astra Honda Motor (AHM) beserta kebijakan khusus yang berlaku di bengkel tersebut.

Sebelum mengajukan klaim, konsumen harus memenuhi syarat berikut:

1. Kendaraan Terdaftar dan Berstatus Sah

- o Sepeda motor harus memiliki Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang masih berlaku baik nama pembawa maupun nama pemilik sesuai dengan dokumen identitas yang diajukan.

- o Motor tidak digunakan untuk tujuan komersial seperti rental, taksi, atau balap/motorsport.

2. Garansi Masih Berlaku

- o Masa berlaku garansi dihitung berdasarkan jenis komponen dan kondisi pembelian:

- Untuk motor baru:

- Mesin: 3 tahun atau 30.000 km (sebelum update) / 3 tahun atau 36.000 km (setelah update per 25 Oktober 2023), mana yang tercapai lebih dahulu.
- Sistem kelistrikan: 1 tahun atau 10.000 km (sebelum update) / 1 tahun atau 12.000 km (setelah update), dengan garansi tambahan rangka hingga 5 tahun tanpa batasan kilometer mulai 25 Oktober 2023.
- Komponen PGM-FI: 5 tahun atau 50.000 km (sebelum update) / 5 tahun atau 60.000 km (setelah update), mana yang tercapai lebih dahulu.
- Garansi Rangka Bodi adalah 5 Tahun.

3. Perawatan Berkala Dilakukan di Bengkel Resmi

- o Semua jadwal perawatan berkala harus dilakukan di CV. Graha Honda Martubung atau jaringan AHASS lainnya dengan catatan lengkap di buku servis.

- o Tidak ada riwayat perawatan atau perbaikan yang dilakukan di bengkel tidak resmi.

4. Kerusakan Termasuk dalam Cakupan Garansi

- o Kerusakan disebabkan oleh cacat material, kesalahan proses produksi, atau kesalahan konstruksi pabrik.
- o Tidak disebabkan oleh kesalahan pengguna, modifikasi tidak resmi, pemakaian bahan bakar/oli tidak sesuai spesifikasi, atau kerusakan akibat kecelakaan/bencana alam.

Untuk proses claim dapat berjalan lancar, konsumen harus menyediakan dokumen berikut:

1. Buku Servis dan Garansi Asli

- o Harus berisi cap dan tanda tangan petugas Servis Advisor CV. Graha Honda Martubung atau AHASS resmi lainnya pada setiap jadwal perawatan.
- o Buku garansi tidak boleh rusak, hilang, atau dimodifikasi secara sepihak.

2. Struk atau Bukti Pembelian

- o Bukti pembelian ataupun Surat Jalan dari Toko Penjual sepeda motor baik dari CV. Graha Honda Martubung atau dealer resmi honda lain disertakan, bilamana proses pengajuan claim dilakukan sebelum keluar STNK atau Surat keterangan lain.

3. Dokumen Identitas Pribadi

- o Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Surat Izin Mengemudi (SIM) yang masih berlaku, dengan nama boleh pembawa maupun sesuai dengan pemilik kendaraan di STNK.

4. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

- o Salinan atau asli STNK yang masih berlaku untuk memverifikasi kepemilikan dan keabsahan kendaraan.

Prosedur Pengajuan Claim Di CV. Graha Honda Martubung

1. Pendaftaran dan Konsultasi Awal

- o Konsumen datang ke bagian layanan pelanggan CV. Graha Honda Martubung selama jam operasional (Senin-Sabtu 08.00-17.00WIB, kecuali hari Minggu pukul 15.00 tutup lebih awal).
- o Jelaskan keluhan secara jelas kepada Service Advisor, termasuk gejala kerusakan, kapan masalah pertama kali muncul, dan kondisi penggunaan motor sebelum kerusakan terjadi.
- o Service Advisor akan melakukan pendaftaran data konsumen dan kendaraan pada sistem layanan Honda.

2. Pemeriksaan Dokumen

- o Service Advisor akan memverifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen yang dibawa. Jika dokumen tidak lengkap, proses claim akan ditunda hingga konsumen melengkapinya.

3. Pemeriksaan Kendaraan dan Diagnosa

- o Kendaraan akan diteruskan ke teknisi terlatih Honda untuk melakukan pemeriksaan mendalam menggunakan peralatan khusus dan standar prosedur Honda.
- o Teknisi akan membuat laporan diagnosa yang mencakup penyebab kerusakan, suku cadang yang terpengaruh, dan rekomendasi penanganan (perbaikan atau penggantian).
- o Jika diperlukan, Service Advisor akan mengajukan permintaan persetujuan claim ke pihak AHM melalui sistem resmi Honda.

4. Persetujuan dan Penanganan Claim

- o Jika claim disetujui oleh AHM dan CV. Graha Honda Martubung:
 - Penggantian suku cadang: Dilakukan dengan suku cadang asli Honda secara gratis, dan suku cadang yang diganti menjadi hak milik AHM.
 - Perbaikan: Dilakukan sesuai standar prosedur Honda tanpa mengenakan biaya tambahan.
- o Jika claim ditolak: Service Advisor akan memberikan penjelasan tertulis mengenai alasan penolakan dan solusi alternatif yang dapat dilakukan.

5. Pengambilan Kendaraan

- o Setelah proses perbaikan/penggantian selesai, konsumen akan dihubungi oleh Service Advisor untuk mengambil kendaraan.

- o Konsumen disarankan untuk melakukan pemeriksaan ulang bersama Service Advisor untuk memastikan masalah telah teratasi.
- o Tandatangani formulir konfirmasi penyelesaian layanan sebagai bukti bahwa kendaraan telah diterima dalam kondisi baik.

Ketentuan khusus yang berlaku di CV. Graha Honda Martubung

1. Layanan Prioritas untuk Konsumen Tetap

- o Konsumen yang rutin melakukan perawatan di CV. Graha Honda Martubung dapat mengakses layanan Booking Servis via Aplikasi Kretaku untuk jalur *fast track* dalam proses claim, sehingga waktu tunggu lebih singkat.

2. Pemberitahuan Berkala

- o Service Advisor akan memberikan informasi perkembangan proses claim melalui telepon atau pesan singkat (SMS/WhatsApp) sesuai dengan preferensi konsumen.

3. Penanganan Suku Cadang Tidak Tersedia

- o Jika suku cadang yang diperlukan tidak tersedia di bengkel, CV. Graha Honda Martubung akan melakukan pemesanan dari pusat distribusi Honda yaitu melalui jalur Hotline Order (HO) ke AHM Jakarta melalui Main Dealer PT. Indaco Trading Coy Medan dan memberitahu konsumen mengenai estimasi waktu kedatangan suku cadang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian mengenai “Analisis Hukum Penerapan Perlindungan Konsumen Atas Garansi Suku Cadang Dalam Jual Beli Sepedamotor Honda (Studi Di CV. Graha Honda Martubung)”, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Implementasi Perlindungan Konsumen: Penerapan garansi suku cadang pada sepeda motor Honda baru secara normatif telah berpedoman pada UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, dalam praktiknya, efektivitas implementasi ini sangat bergantung pada transparansi pihak dealer dalam mengomunikasikan kriteria kerusakan yang ditanggung serta kemudahan prosedur klaim yang tidak memberatkan konsumen.
2. Identifikasi Kendala: Ditemukan beberapa hambatan utama dalam proses klaim garansi, antara lain:
 - a. Kendala Teknis: Adanya multitafsir antara "cacat produksi" dengan "kesalahan pemakaian" (human error).
 - b. Kendala Informasi: Kurangnya pemahaman konsumen mengenai syarat-syarat teknis yang ada dalam buku garansi.
 - c. Kendala Administratif: Proses birokrasi yang panjang dari tingkat *workshop* (AHASS) hingga ke produsen pusat (distributor).

3. Upaya Perlindungan Hukum: Perlindungan hukum bagi konsumen dapat dioptimalkan melalui dua jalur:
 - a. Preventif: Sosialisasi edukatif oleh pelaku usaha mengenai hak garansi saat serah terima unit.
 - b. Represif: Penguatan fungsi pengawasan dari BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) serta penyediaan layanan pengaduan yang lebih responsif dan adil guna menjamin hak ganti rugi konsumen terpenuhi sesuai amanat Undang-Undang.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis terhadap implementasi, kendala, dan upaya perlindungan hukum, maka penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Pelaku Usaha (PT Astra Honda Motor & CV. Graha Honda Martubung /AHASS)
 - a. Transparansi Informasi: Perusahaan perlu menyederhanakan bahasa dalam buku garansi agar tidak mengandung pasal-pasal "abu-abu" yang berpotensi merugikan konsumen.
 - b. Digitalisasi Klaim: Membangun sistem pemantauan klaim *real-time* (misalnya melalui aplikasi) sehingga konsumen tahu sejauh mana proses klaim suku cadang mereka diproses, guna menghindari ketidakpastian waktu.
 - c. Edukasi Proaktif: Memberikan penjelasan lisan yang mendalam mengenai poin-poin penting garansi pada saat serah terima unit (PDI - *Pre-Delivery Inspection*), bukan sekadar menyerahkan buku servis.

2. Bagi Pemerintah dan Instansi Terkait (Kementerian Perdagangan & BPSK)

- a. Pengawasan Ketat: Meningkatkan pengawasan terhadap klausula baku dalam perjanjian garansi sepedamotor agar tidak bertentangan dengan Pasal 18 UUPK (larangan klausula eksonerasi).
- b. Standardisasi Prosedur: Menetapkan standar waktu maksimal penyelesaian klaim suku cadang yang bersifat vital bagi keamanan berkendara guna menjamin hak keamanan konsumen.

3. Bagi Konsumen

- a. Literasi Hukum: Konsumen diharapkan lebih proaktif membaca dan memahami hak-haknya yang diatur dalam UUPK serta syarat-syarat teknis garansi sebelum melakukan modifikasi mandiri yang dapat menghanguskan garansi.
- b. Ketertiban Administrasi: Selalu tertib melakukan servis berkala di bengkel resmi (AHASS) sesuai jadwal dan menyimpan bukti administrasi secara rapi sebagai alat bukti jika terjadi sengketa klaim di kemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Andi Sri Rezky Wulandari & Nurdiana Tadjuddin (2018), *Hukum Perlindungan Konsumen* (Ed. Mira Nila Kusuma Dewi), Jakarta, Mitra Wacana Media. ISBN 978-602-318-300-5.

Andrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia, Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 75ii.

Budi Agus Riswandi, “*Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*” (2022), FH UII Press).

Dwi Kusumo Wardhani dan Neneng Nur Astriani “*Hukum Jaminan*”.

Endi Pradja & Firman Tumentara, (2016), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang, Setara Press.

Hadjon, Philipus M., (2007), *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia* (Edisi Khusus), Surabaya, Peradaban.

Hadi, A., (2021), *Penelitian Kualitatif studi fenomologi, case study, groundedtheory, etnografi, biografi CV*. Pena Persada, hlm 65.

Isnaini, 2024, *Teori dan Metodologi Penulisan & Penelitian Ilmu Hukum*, PT. Pustaka Pratama Edukasia, Medan, hlm 20.

Inthan Juwita Ndun “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Sepedamotor atas Kelangkaan Suku Cadang*”, (2017), Fakultas Hukum Universitas Airlangga.

Janus Sidabalok, (2014), *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm.12.

J. Satrio, *Hukum Jaminan, Hak Jaminan Kebendaan dan Hak Tanggungan* (buku 1 dan 2).

Kristi Yanti & Celina Tri Siwi (2008), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika.

Miru Ahmadi & Sutarman Yodo (2015), *Hukum Perlindungan Konsumen* (Edisi Revisi), Jakarta, Raja Grafindo Persada.

Miru Ahmadi & Sutarman Yodo (2013), *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.

Marzuki, Peter Mahmud (2015b), *Penelitian Hukum* (Edisi Revisi, Cetakan ke-10), Jakarta, Kencana Prenada Media Group.

Marzuki, Peter Mahmud (2015a), *Pengantar Ilmu Hukum* (Edisi Revisi, Cetakan ke-7), Jakarta, Kencana Prenada Media Group.

Maswandi dan Arman Sitompul, *Metode Penelitian Hukum Normatif*, (Bojonegoro, Mazda Media, 2024), hlm. 147.

Muhammad Citra Ramadhan, *Metode Penelitian Hukum*, (Yogyakarta, Kaizen Sarana Edukasi, 2021), hlm. 70.

Muhammad Syahputra, S.T (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, Kajian Penelitian Normatif, Empiris, Penulisan Proposal, Laporan Skripsi dan Tesis. CV. Dotplus Publiser.

Nasution, Az (2011), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Suatu Pengantar (Edisi Revisi, Cetakan ke-4). Jakarta: Di Adit Media.

Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung Citra Aditya Bakti 2012).

Nur Sa'adah & Ari Widiarti (2024), *Hukum Perdata*, Tangerang Selatan, UNPAM Press.

Rukin, S.P (2019) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, hlm 68.

Ramadhan M (2021), *Metode Penelitian*, Cipta Media Nusantara, hlm. 13.

Rahayu, D.P., (2020), *Metode Penelitian Hukum*, Yogyakarta, Thafa Media, hlm. 15.

Sudarya TMO (1999), *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung, Citra Aditya Bakti. ISBN 978-979-491-130-3.

Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, “*Penerapan teori hukum pada penelitian tesis dan disertasi*”, hlm. 259.

Zainal Abidin, M., (2022), *Hukum Bisnis Otomotif di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, ISBN 978-602-433-897-2.

B. JURNAL

Astari Sekar Wati, Raden Ajeng & Susilowati Suparto, (2025), *Perlindungan konsumen untuk memperoleh hak layanan purna jual di Indonesia dan Eropa*, Jurnal Bina Mulia Hukum, 8(2), 45–62.

Abdul Halim Barkatullah, *Hak dan Kewajiban Konsumen Mendapat Informasi dan Layanan*.

Farid Wajdi dan Suharwadi K., *Pengertian dan Hukum Garansi, 10 Prinsip Keuasan Pelanggan Pedoman Pemilik dan Garansi*.

Hariyanto, B., & Putri, R. A. (2024). Sengketa Garansi Suku Cadang Kendaraan Bermotor, *Tantangan dan Solusi Hukum di Era Digital*. Makalah disajikan pada Seminar Nasional Hukum Bisnis, Universitas Sumatera Utara, Medan.

Inthan Juwita Ndun, (2025), *Perlindungan hukum bagi konsumen atas garansi suku cadang sepeda motor Honda*, *Mimbar Keadilan*, 1(1), 12–28.

Jeanetta Juniarti, (2012), *Tanggung jawab produk (Product Liability) dalam industri otomotif (Tesis)*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta.

Najid, Mohd Khadijah, Zati Ilham Abdul Manaf, & Muhammad Amrullah Drs Nasrul. (2024). *Strengthening consumer rights: The case for lemon laws in Malaysia's automotive industry*. *e-Bangi: Journal of Social Sciences & Humanities*, 15(3), 98–115.

Perlindungan hukum terhadap konsumen sepeda motor atas kelangkaan suku cadang (Tesis). Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya.

Rahman, A., & Sari, D. P., (2023), *Implementasi Ketentuan Garansi dalam Industri Sepeda Motor di Sumatera Utara*, *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 22(1), 76–92.

Siregar, M. F., (2022), *Analisis Penerapan Perlindungan Konsumen pada Transaksi Jual Beli Sepeda Motor di Kota Medan (Skripsi)*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan.

Wibowo, S., (2023), *Peran Dealer Resmi dalam Menjamin Hak Konsumen atas Garansi Produk*. Makalah disajikan pada Seminar Nasional Perlindungan Konsumen, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen sepeda motor atas kelangkaan suku cadang (Tesis), Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya.

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta, Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Republik Indonesia. (1946). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Jakarta, Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Republik Indonesia. (2008), Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Perdagangan Dalam Negeri. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2019 tentang Pedoman Perlindungan Konsumen dalam Penyediaan Barang dan Jasa di Sektor Perdagangan. Jakarta: Kementerian Perdagangan Republik Indonesia.

Gubernur Sumatera Utara. (2021). Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 12 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Purna Jual Kendaraan Bermotor di Wilayah Provinsi Sumatera Utara. Medan: Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

D. WEBSITE

Astra Honda Motor. (2024). Informasi Garansi Sepeda Motor Honda. Diakses tanggal 15 Januari 2026 dari <https://www.honda.co.id/motor/purna-jual/garansi>

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). (2024). Panduan Konsumen Mengenai Hak Garansi Produk. Diakses tanggal 18 Januari 2026 dari <https://www.bpkn.go.id/panduan-konsumen/hak-garansi>

Gaikindo. (2024). Standar Industri Otomotif Tentang Pelayanan Purna Jual. Diakses tanggal 20 Januari 2026 dari <https://www.gaikindo.or.id/standar-industri/otomotif>

Pemerintah Kota Medan. (2024). Layanan Perlindungan Konsumen di Kota Medan. Diakses tanggal 22 Januari 2026 dari <https://medankota.go.id/layanan/perlindungan-konsumen>.



**LAMPIRAN:
PENGAJUAN PERMOHONAN PENELITIAN DENGAN
CV. GRAHA HONDA MARTUBUNG**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 7/8/26

Access From (repository.uma.ac.id) 7/8/26



LAMPIRAN:
WAWANCARA DENGAN KARYAWATI
CV. GRAHA HONDA MARTUBUNG

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 7/8/26

Access From (repository.uma.ac.id) 7/8/26