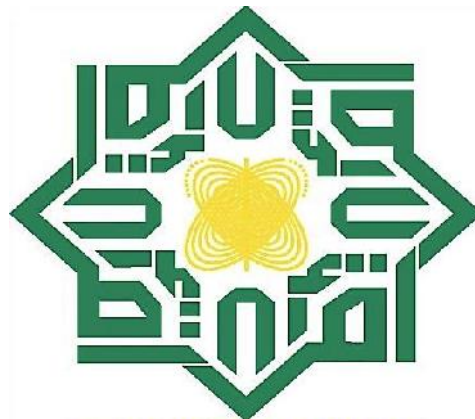


**PELAKSANAAN KLAIM GARANSI SEPEDA MOTOR MEREK
YAMAHA OLEH PT. ALFA SCORPII CABANG AIR TIRIS
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH)



UIN SUSKA RIAU

OLEH

RYAN HIDAYAT
NIM.10927007652

**JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2015**



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004
Telp. (0761) 561647 Fax. (0761) 21129 E-mail : eftak_uinsuska@yahoo.co.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul : **“Pelaksanaan Klaim Garansi Sepeda Motor Merek Yamaha oleh PT. Alfa Scorpii Cabang Air Tiris Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”** yang ditulis oleh :

Nama : Ryan Hidayat
NIM : 10927007652
Jurusan : Ilmu Hukum

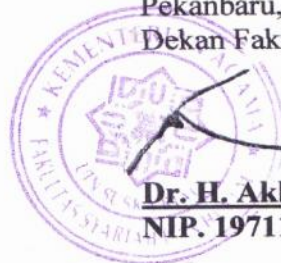
Telah di Munaqasyahkan dalam sidang Panitia Ujian Sarjana Program Strata Satu (S1) Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang dilaksanakan pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 14 April 2015
Bertempat : Ruang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syariah dan Hukum sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH)

Pekanbaru, 20 Mei 2015

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd
NIP. 19711001 199503 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA

KETUA

Dr. Hj. Hertina, M.Pd

NIP. 19680629 199402 2 002

PENGUJI I

Firdaus, SH.MH

NIP.19661002 199403 1 002

SEKRETARIS

Hj. Nuraini Sahu, SH.MH

NIP. 19590711 199503 2 001

PENGUJI II

H. Maghfirah, M.Ag

NIP.19741025 200312 1 002

ABSTRAK

Transportasi merupakan dasar bagi perkembangan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industri, tiap Negara bagaimanapun tingkatan perkembangan perekonomiannya membutuhkan alat transportasi yang cukup serta memadai, tanpa adanya transportasi sebagai sarana penunjang utama kegiatan ekonomi, maka tidak akan tercapai hasil yang memuaskan dalam usaha pembangunan ekonomi suatu Negara. Salah satu perusahaan yang memasarkan sepeda motor Yamaha kepada konsumen untuk daerah riau dan Air Tiris adalah PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris.Masyarakat sebagai konsumen sepeda motor memerlukan adanya perlindungan hukum terhadap sepeda motor yang dibeli yaitu dalam bentuk garansi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pemenuhan klaim garansi dan kendala-kendala apa saja yang di hadapi dalam pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor merek Yamaha oleh PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris dan mengetahui upaya yang dilakukan oleh PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris dan Konsumen untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor merek Yamaha di Kota Air Tiris sekitarnya.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu dengan menganalisa dan menguraikan data-data penelitian, kemudian mengaitkan teori-teori dengan permasalahan yang ada lalu diambil kesimpulan. Pelaksanaan Pemenuhan Klaim Garansi Sepeda Motor Merek Yamaha pada PT. Alfa Scorpii Cabang Air Tiris Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adapun kendala dalam pelaksanaan pemenuhan klaim garansi konsumen sepeda motor merek yamaha pada PT. Alfa Scorpii Cabang Airtiris yaitu Kekurangpahaman konsumen terhadap proses garansi, sebagaimana diketahui bahwa dalam proses klaim garansi tersebut ada hal-hal yang bisa membatalkan klaim garansi sepeda motor itu sendiri dan ketidaktahuan konsumen akan proses untuk mengajukan klaim garansi, dan ketidakterediaan atau habisnya

persediaan suku cadang yang dibutuhkan, jika begitu maka PT. Alfa Scorpii Cabang Air Tiris harus memesan dulukepada Yamaha.

Hasil dari penelitian adalah konsumen merasa dipersulit dan pelaku usaha berusaha menghindari klaim dan bukannya ditangani secara benar . Selain itu Kekurangpahaman konsumen terhadap proses garansi, sebagaimana diketahui bahwa dalam proses klaim garansi tersebut ada hal-hal yang bisa membatalkan klaim garansi dan ketidaktersediaan persediaan suku cadang yang dibutuhkan.

Adapunupaya mengatasi kendalanya memberikan pengertian ataupun keterangan sebaik mungkin kepada konsumen PT.Alfa Scorpii selama kendaraan dalam proses, sehingga konsumen tidak berlama-lama menunggu suku cadang yang dibutuhkan sepeda motor yang rusak tersebut.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena dengan limpahan rahmat, berkah dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor merek Yamaha oleh PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen".Selanjutnya, tidak lupa shalawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan alam nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing umatnya ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan sebagaimana yang kita rasakan pada saat sekarang ini.

Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini adalah berkat bantuan, bimbingan dan petunjuk serta pengarahan dari berbagai pihak, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Kedua Orang tua, Ayahanda Dasrizal dan terutama, terspesial, terkasihIbunda Armila, yang setiap saat memberikan kasih sayang, doa, pengorbanan tiada tara demi membesarkan, mendidik anak-anaknya.
2. Bapak Rektor UIN Suska Riau,Prof Dr H Munzir Hitami MA beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di UIN Suska Riau

3. Bapak DR. H. Akbarizan, MA. M.Pd, Dekan fakultas syariah dan ilmu hukum beserta jajarannya yang telah mempermudah proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Hj. Nur'aini Sahu, SH.MH, selaku Ketua Jurusan Ilmu hukum dan sekretaris jurusan Bapak Asril,SHI.MH, staf jurusan ilmu hukum yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi.
5. Bapak Muhammad Darwis,SHI,MH yang telah memberikan bimbingan, arahan dan kemudahan selama penulis skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu tim penguji skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk hadir serta memberikan koreksi, masukan, serta saran demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staff pegawai di Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum yang telah memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis. Sehingga penulis bisa seperti ini mengerti apa yang belum penulis mengerti. Semua ilmu yang telah diberikn sangat berarti dan berharga demi kesuksesan penulis dimasa mendatang.
8. Bapak Pimpinan dan staf PT.Alfa Scorpiiyang telah berkenan dalam pemberian data dan informasi selama penyusunan skripsi ini.

Akhir kata dengan segala keterbatasan dan kekurangan penulis ucapkan permohonan maaf atas segala kesalahan dan kesilapan dalam penulisan maupun perkataan karena manusia mempunyai kemampuan yang terbatas dan kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Penulis berharap

skripsi ini menjadi amalan bagi penulis sendiri, bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca pada umumnya. Amin.

Pekanbaru, 08 Januari 2015

RYAN HIDAYAT
10927007652

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	12
C. Rumusan Permasalahan	13
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
E. Metode Penelitian	15
F. Sistematika Penulisan	18
BAB II GAMBARAN UMUM PT. ALFA SCORPII	
A. Sejarah Singkat Perusahaan	21
B. Ruang Lingkup Perusahaan	23
C. Struktur Organisasi dan Manajemen	24
a. Struktur Organisasi	24
b. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	25
D. Proses Service (<i>Produktion</i>)	28
BAB III TINJAUAN PERLINDUNGAN KONSUMEN	
A. Pengertian Perlindungan Konsumen	30
B. Sejarah Perlindungan Knsumen	32
C. Peraturan-Peraturan Perlindungan Konsumen	33
D. Hak dan Kewajiban Konsumen	36
E. Prinsip dan Perlindungan Konsumen	39
a. Prinsip Bertanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian	39
b. Prinsip Bertanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi	42
c. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak	43
F. Tujuan Perlindungan Konsumen	44
G. Perlindungan Konsumen di PT. Alfa Scorpii	45
H. Bentuk Perlindungan Konsumen Garansi	47
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Pelaksanaan Pemenuhan Klaim Garansi Sepeda Motor Merek Yamaha Oleh PT. Alfa Scorpii Cabang Air Tiris Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	50
B. Kendala Dalam Pelaksanaan Pemenuhan Klaim Garansi Konsu men Sepeda Motor Yamaha Pada PT. Alfa Scorpii Cabang Air Tiris	85
C. Upaya yang dilakukan PT. Alfa Scorpii cabang Air Tiris dalam mengatasi kendala kendala dalam pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor	92

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	95
B. Saran	97

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**