

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejak dahulu transportasi telah digunakan dalam kehidupan masyarakat hanya saja alat angkut yang dimaksud bukan seperti sekarang ini. Sebelum tahun 1800 pengangkutan yang dipakai adalah tenaga manusia dan hewan. Pengangkutan hanya menampung dalam jumlah kecil dan waktu yang ditempuh juga lama. Antara tahun 1800-1860 transportasi telah mulai berkembang dengan dimanfaatkannya sumber tenaga mekanis seperti kapal uap dan kereta api yang digunakan dalam dunia perdagangan. Pada tahun 1860-1920 telah ditemukan kendaraan bermotor dan pesawat terbang. Dalam tahun 1920 transportasi telah mencapai tingkat perkembangan puncaknya, dan dalam abad ke 20 ini pertumbuhan transportasi berkembang pesat sejalan dengan kemajuan teknologi.¹

Transportasi merupakan dasar bagi perkembangan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industri, tiap negara bagaimanapun tingkatan perkembangan perekonominya 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.

Kenyataan menunjukkan bahwa ada hubungan antara meningkatnya aktifitas ekonomi dengan kebutuhan akan alat transportasi, dengan kata lain

¹ Agus Salim, *Menciptakan Transportasi*. (Ghalia Indonesia, Jakarta:2006.) ,h.7

jika aktifitas ekonomi meningkat maka kebutuhan akan alat transportasi meningkat pula karna transportasi mempunyai pengaruh besar terhadap perorangan masyarakat dan juga sosial politik suatu Negara dalam mendorong lajunya pertumbuhan ekonomi.

Jenis transportasi dapat digolongkan atas tiga bagian dijabarkan di bawah ini:

1. Transportasi darat, diantaranya terdiri dari bis, truk, kereta api, mobil, kendaraan bermotor dan lain-lain.
2. Transportasi laut diantaranya adalah kapal laut, kapal penyeberangan, dan lainnya.
3. Transportasi udara seperti pesawat udara.

Dewasa ini tuntutan akan perlunya alat transportasi bagi masyarakat Indonesia sangat jelas terlihat dalam kehidupan sehari-hari, hal ini dapat dibuktikan dari kegunaan alat transportasi tersebut dimana dapat membantu mengantarkan setiap individu ketempat tujuannya. Salah satu jenis alat transportasi darat yang dapat dijangkau harganya oleh masyarakat pada umumnya adalah sepeda motor juga digunakan sebagai sumber mata pencaharian bagi sebagian masyarakat. Saat ini khususnya kota air tiris dapat kita lihat sudah banyak merek sepeda motor, salah satunya adalah sepeda motor merek Yamaha sebagai produsen kendaraan bermotor, Yamaha memerlukan dealer dan sub dealer dalam melakukan pemasaran produk sepeda motornya kepada masyarakat. Salah satu perusahaan yang memasarkan sepeda

motor Yamaha kepada konsumen untuk daerah riau dan air tiris adalah PT.Alfa Scorpii Cabang Air Tiris.

PT.Alfa Scorpii atau disebut Alfa Scorpii dalam *standard guideline* ini telah berkecimpung di dunia bisnis otomotif selama lebih dari 20 tahun sebagai *main dealer* sepeda motor *brand* YAMAHA. Jangkauan servisnya berpusat di daerah Sumatera bagian utara (untuk saat ini telah memasuki 4 propinsi, yakni: Sumatera Utara, NAD, Riau Daratan dan Riau Kepulauan). PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris berdiri tahun 2008 dengan jumlah karyawan 20 orang termasuk karyawan marketing. Dan sekarang PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris telah berkembang pesat dan memiliki bangunan sendiri.

Dalam transaksi jual beli sepeda motor Yamaha oleh PT.Alfa Scorpii Cabang Air Tiris sebelum konsumen memperoleh sepeda motor yang diinginkannya, terlebih dahulu harus melewati tahapan-tahapan transaksi. Tahapan transaksi tersebut dapat dibedakan dalam tiga tahap yaitu tahap pratransaksi, tahap transaksi dan purna transaksi.

Kegiatan usaha yang dilakukan perusahaan PT. Alfa Scorpii yaitu :

1. Penjualan produk kendaraan sepeda motor Yamaha dengan beberapa tipe motor seperti Yamaha V-ixion, Jupiter Z, New Vega R, Mio Sporty, New RX-King, Jupiter MX, Scorpio Z dan sebagainya.
2. Penjualan jasa servis sepeda motor. Penjualan jasa servis merupakan salah satu aktivitas pada perusahaan untuk memberikan pelayanan jasa kepada pelanggannya.

3. Penjualan suku cadang atau *sparepart* merk Yamaha. Selain penjualan sepeda motor dan pelayanan servis, juga tersedia penjualan suku cadang (*sparepart*) resmi dari Yamaha, sehingga keaslian dari suku cadang yang ada dijamin oleh Yamaha.

Pada tahap pratransaksi konsumen mencari informasi mengenai sepeda motor yang diinginkan seperti syarat-syarat yang harus dipenuhi, harga dan keunggulan sepeda motor tersebut. Tahap selanjutnya adalah tahap transaksi PT. Alfa scorpia cabang Air Tiris dalam memasarkan produk sepeda motor Yamaha mempergunakan sistem pemasaran dengan cara kredit dan tunai. Dipergunakannya kedua sistem ini mengingat tidak semua konsumen memiliki uang tunai. Tidak sering dalam menerapkan sistem kredit ini perusahaan juga mengalami resiko itu perusahaan memperkuat dirinya dalam bentuk perjanjian dan perjanjian tersebut dibuat dalam bentuk standar buku.

Menunjuk pada ketentuan pasal 1320 dan 1321 KUHPdata perjanjian yang sah hanyalah perjanjian yang dibuat atas dasar kesepakatan para pihak, sedangkan kesepakatan dianggap tidak sah (cacat) jika mengandung unsur paksaan, kekhilafan dan penipuan. Kemudian tahap purna transaksi , kontrak yang sudah disepakati oleh para pihak harus direalisasikan dengan memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak, termasuk di dalamnya mengenai hak-hak konsumen setelah perjanjian yang disebut layanan purna jual (*after-sales service*) yaitu garansi.

Masyarakat sebagai konsumen sepeda motor memerlukan adanya perlindungan hukum terhadap sepeda motor yang dibeli yaitu dalam bentuk

garansi. Adapun bentuk garansi itu sendiri adalah berupa jaminan atas sepeda motor Yamaha tersebut, dimana apabila terjadi kerusakan dalam jangka waktu garansi yang diberikan maka pelaku usaha wajib untuk memperbaiki segala macam kerusakan yang timbul tanpa memungut biaya tambahan dari konsumen.

Hal ini telah diatur dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1496 yang berbunyi;²

Jika dijanjikan penanggungan, atau jika tentang itu tiada perjanjian suatu apa, maka si pembeli berhak, dalam halnya suatu penghukuman untuk menyerahkan barang yang dibelinya kepada seseorang lain, menuntut kembali dari si penjual:

1. Pengembalian uang harga pembelian;
2. Pengembalian hasil-hasil jika ia diwajibkan menyerahkan hasil-hasil itu kepada si pemilik yang melakukan penuntutan penyerahan;
3. Biaya yang dikeluarkan berhubung dengan gugatan si pembeli untuk ditanggung begitu pula biaya yang telah dikeluarkan oleh penggugat asal;
4. Penggantian biaya kerugian dan bunga, beserta biaya perkara mengenai pembelian dan penyerahannya, sekedar itu telah dibayar oleh si pembeli.

Dalam hal ini Yamaha kepada konsumennya, dimana setiap pembelian sepeda motor merek Yamaha maka konsumen akan mendapatkan garansi sepeda motor tersebut dalam jangka waktu tiga tahun, garansi ini meliputi

²R Subekti dan R Tjitro Sudibyo, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*. (PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 2001), h. 372.

garansi umum, garansi kelistrikan dan garansi mesin juga servis gratis sebanyak empat kali.

Adapun jenis-jenis garansi sepeda motor Yamaha Alfa Scorpii adalah:

1. Garansi mesin, berlaku selama 3 tahun atau 36.000km.
2. Untuk forget piston dan Diasil Cylinder berlaku garansi sampai dengan 5 tahun atau 50.000km.
3. Garansi khusus kelistrikan(part tertentu), berlaku selama 2 tahun atau 24.000km.
4. Garansi umum, berlaku selama 6 bulan atau 6.000km.
5. Semua tergantung mana yang dicapai terpilih dahulu.

Klaim garansi dapat diajukan jika konsumen telah memenuhi semua ketentuan garansi. akan tetapi dalam prakteknya konsumen sangat sulit meminta kesadaran pelaku usaha untuk bertanggung jawab dalam mendapatkan pemenuhan klaim garansi sepeda motor konsumen, hal ini tentu saja dapat menimbulkan konflik antara produsen dan konsumen, apabila pada akhirnya konsumen ternyata tidak mendapatkan sesuai dengan janji yang terdapat dalam buku garansi.

Terjadinya pelanggaran tersebut disebabkan oleh faktor ketidaktahuan dan ketidaktelitian konsumen sewaktu membeli sepeda motor tersebut, seperti diketahui bahwa sepeda motor Yamaha diproduksi secara massal jadi ada kemungkinan kekurangan pada konstruksinya ataupun cacat tersembunyi sehingga setelah sepeda motor tersebut sampai ditangan konsumen maka sepeda motor tersebut harus dibawa ketempat sepeda motor tersebut dibeli

ataupun dibawa ke bengkel resmi sepeda motor tersebut dan konsumen diwajibkan membayar sejumlah uang untuk memperbaiki sepeda motor tersebut.

Oleh sebab itu masyarakat sebagai konsumen membutuhkan adanya suatu perlindungan, terhadap hak konsumen dalam pembelian sepeda motor merek Yamaha tersebut seperti garansi atau jaminan pada setiap pembelian sepeda motor Yamaha, karena itu merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha sebagaimana yang disebutkan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata 1367 ayat 1 yaitu;³

“seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang ada dibawah pengawasannya”

Adapun hak-hak konsumen sebelumnya sudah diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa konsumen juga mempunyai hak-hak sebagai berikut:⁴

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.

³ Ibid,h.364

⁴ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*.(PT.Raja Grafindo Persada.Jakarta 2004),h.38.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhanya atas barang dan jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak telah diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari kesembilan hak-hak yang disebutkan diatas sangat berhubungan dengan masalah pemberian garansi pada sepeda motor merek Yamaha adalah yang berhubungan dengan poin tersebut akan dijabarkan menjadi sebagai berikut seperti dibawah ini;

1. Masyarakat sebagai konsumen pembeli sepeda motor merek Yamaha dalam hal ini mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan terhadap sepeda motor yang dibeli dari PT.Alfa Scorpii sebagai penjual sepeda motor merek Yamaha.
2. Masyarakat sebagai konsumen dalam hal ini pembelian sepeda motor merek Yamaha mempunyai hak untuk memilih barang dan mendapatkan barang tersebut sesuai dengan nilai tukarnya dan kondisi jaminan yang diberikan dalam suku garansi sepeda motor merek Yamaha tersebut.

3. Bahwa konsumen sepeda motor merek Yamaha mempunyai hak untuk diberikan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang kondisi jaminan sepeda motor tersebut.
4. Bahwa konsumen sepeda motor merek Yamaha mempunyai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas sepeda motor yang digunakannya.
5. Bahwa konsumen sepeda motor merek Yamaha mempunyai hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Bahwa konsumen sepeda motor merek Yamaha mempunyai hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Bahwa konsumen sepeda motor merek Yamaha mempunyai hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif terhadap konsumen dalam pembelian sepeda motor merek Yamaha.
8. Bahwa konsumen sepeda motor Yamaha berhak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian sepeda motor Yamaha yang digunakan tersebut tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya.

Konsumen pada umumnya tidak mengetahui akan hak-hak mereka seperti yang disebutkan diatas, sehingga bisa saja pelaku usaha melanggar hak-hak konsumen yang seharusnya dilindungi terutama dalam pembelian sepeda motor maka sudah seharusnya pelaku usaha memberikan jaminan kepada konsumen sebagai pembeli sepeda motor Yamaha dengan pemberian garansi yang sesuai dengan hak-hak konsumen, dikarenakan biasanya konsumen dirugikan ketika sepeda motor tersebut telah digunakan. Dalam hal ini biasanya

pelaku usaha hanya memberi informasi yang sedikit kepada konsumen tidak tahu apakah kerusakan itu disebabkan oleh dirinya yang salah menggunakan atau kurang perawatan atau memang sepeda motor tersebut sudah rusak sebelumnya.

Masalah layanan penjual adalah masalah perlindungan konsumen yang tidak dapat dipisahkan dengan tahapan-tahapan dalam transaksi. Sehubungan dengan transaksi antara produsen dengan konsumen, beberapa hal yang potensial menimbulkan konflik adalah kualitas dan penggunaan produk antara informasi dengan faktanya, hak-hak konsumen setelah perjanjian yang disebut dengan layanan penjual seperti garansi dan sebagainya⁵ serta upaya apa yang ditempuh oleh konsumen jika klaim sepeda motornya tidak dipenuhi oleh pelaku usaha.

Layanan penjual sebenarnya meliputi permasalahannya yang lebih luas, dan terutama mencakup masalah kepastian atas;⁶

1. Ganti rugi jika barang/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian semula.
2. Barang yang digunakan, jika mengalami kerusakan tertentu dapat diperbaiki secara cuma-cuma selama jangka waktu garansi;
3. Suku cadang selalu tersedia dalam jumlah cukup dan tersebar luas dalam jangka waktu yang relatif lama setelah transaksi konsumen dilakukan.

⁵Janus Siderbutok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, (PT.Citra Aditya Bakti,Bandung:2004) ,h.73.

⁶Shidarto.*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Edisi revisi 2006), (Grafindo,Jakarta,2006) ,h.156.

Permasalahan yang sering timbul dalam pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor bahwa pelaku usaha sepeda motor cenderung mempersulit konsumennya dalam memenuhi klaim garansi sepeda motor Yamaha, mulai saat konsumen mengajukan klaim garansi sampai dengan saat pemenuhan klaim garansi yang dijanjikan, faktor lainnya yang menjadi kendala adalah saat klaim itu diterima suku cadang yang di butuhkan tidak tersedia pada dealernya dan sebagai alternatif pelaku usaha menggunakan suku cadang lain yang menurut konsumen suku cadang pengganti tersebut tidak sesuai dengan nilai tukar dan jaminan yang di janjikan.

Dalam Pasal 25 ayat 1 dan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan:⁷

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

Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan 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.

Kerugian yang diderita konsumen tidak saja kerugian uang, cacat barang tetapi juga kerugian lain.

⁷ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, *Tentang Perlindungan Hukum Konsumen*. (Sinar Grafindo,2004), h.16.

“kerugian yang diderita seorang pemakai produk cacat atau membahayakannya, bahkan juga pemakai lain yang turut menjadi korban merupakan tanggung jawab mutlak dari pelaku usaha pembuat produk itu atau merek yang dipersamakan dengannya tanpa kesalahan.”⁸

Sebagaimana yang terdapat dalam pasal 1365 KUHPerdara, orang yang menyebabkan kerugian orang lain bertanggung jawab mengganti kerugian tersebut. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **”Pelaksanaan Pemenuhan Klaim Garansi Sepeda Motor Merek Yamaha oleh PT. Alfa Scorpil Cabang Air Tiris Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”**.

B. Batasan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka pembahasan dalam penelitian ini dibatasi pada beberapa hal, yakni pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor merek Yamaha oleh PT.Alfa Scorpil cabang Air Tiris berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor merek Yamaha oleh PT.Alfa Scorpil cabang Air Tiris berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, upaya yang dilakukan oleh PT.Alfa Scorpil cabang Air Tiris untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan pemenuhan klaim garansi

⁸ Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, *Hukum Perdata Hukum Perhutangan bagian B.*(Liberty, Yogyakarta, 1998) ,h.60.

sepeda motor merek Yamaha di daerah Air Tiris, serta Upaya hukum apa yang dilakukan oleh konsumen sepeda motor merek Yamaha bila garansi tidak dipenuhi oleh PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris. Penelitian ini bersifat ilmiah yaitu tentang kajian dan uraian mengenai Upaya hukum apa yang dilakukan oleh konsumen sepeda motor merek Yamaha bila garansi tidak dipenuhi oleh PT.Alfa scorpii cabang Air Tiris.

C. Rumusan Permasalahan

Untuk menghindari penelitian yang tidak terarah, penulis menfokuskan penelitian ini kepada tiga pokok masalah. Adapun yang menjadi pokok masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor merek Yamaha oleh PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Kendala-kendala apa yang di hadapi dalam 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?
3. Bagaimana upaya mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor merek Yamaha di Kota Air Tiris sekitarnya?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dalam penelitian yang akan dilakukan ini, ada beberapa tujuan yang ingin di capai oleh penulis.

1. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:
 - a. Untuk mengetahui 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.
 - b. Untuk mengetahui Kendala-kendala apa yang di hadapi dalam 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.
 - c. Untuk 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.
2. Manfaat Penelitian tersebut adalah sebagai berikut;
 - a. Dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam ilmu pengetahuan khususnya tentang perlindungan konsumen.
 - b. Sebagai bahan pengembangan ilmu bagi penulis dalam ilmu Hukum khususnya mengenai hak perlindungan konsumen.
 - c. Sebagai sumber informasi bagi penelitian selanjutnya dalam kasus yang sama.

E. Metode Penelitian

Di dalam penelitian yang penulis lakukan, agar memperoleh hasil yang maksimal, akurat serta fleksibel, maka penulis menyusun metode penelitian sebagai berikut;

1. Jenis Penelitian

Untuk mendapatkan gambaran dan data yang lebih jelas dan akurat mengenai pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis melakukan jenis penelitian hukum sosiologis, dengan cara terjun langsung kelapangan, yaitu dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara langsung dengan responden. Sehingga jika dilihat dari sifatnya, maka penelitian ini tergolong kedalam penelitian hukum yang bersifat Deskriptif, dengan maksud memberikan suatu gambaran dan memberikan data yang lengkap akurat dan seteliti mungkin mengenai pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor merek Yamaha oleh PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris berdasarkan Undang –Undang yang berlaku.

2. Lokasi penelitian

Sesuai judulnya penulis melakukan penelitian di PT.Alfa Scorpii di Kota Air Tiris. Alasan penulis tertarik mengadakan penelitian pada PT.Alfa Scorpii karena cukup banyak konsumen yang mengajukan klaim garansi sepeda motor Yamaha pada PT.Alfa Scorpii, namun saat mengajukan klaim ternyata konsumen tidak bisa mengajukan klaim.

3. Populasi dan sampel

Adapun populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah:

Tabel I.1
Responden

No	Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1	Pimpinan PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris	1	1	100%
2	Karyawan PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris	14	9	64,2%
3	Konsumen pembeli sepeda motor merek Yamaha pada PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris	30	10	33,3%
Jumlah		45	20	44,4%

Sumber data: PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris, 2014

- a. Pimpinan PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris sebanyak 1 orang.
- b. Karyawan PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris sebanyak 14 orang.
- c. Konsumen pembeli sepeda motor merek Yamaha pada PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris yang mengajukan klaim pada tahun 2011 sampai November 2014 sebanyak 30 orang.

Klaim garansi akan diambil 10 orang konsumen sebagai sampel dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 10 ditambah 1 orang pimpinan dan 9 orang karyawan PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris. Teknik pengambilan sampel yang penulis lakukan adalah menggunakan (*purposive sampling*) yang mana penulis menetapkan sampel berdasarkan pertimbangan sendiri yaitu memilih sampel responden yang memberikan data yang diperlukan oleh penulis.

4. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden di lapangan melalui observasi, angket dan wawancara yang berkenaan dengan pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor merek Yamaha oleh PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literatur dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti oleh penulis.
- c. Data tersier, yaitu data yang diperoleh dari insiklopedia dan yang sejenisnya yang berfungsi mendukung data primer dan sekunder seperti kamus hukum, majalah hukum, artikel-artikel dan sebagainya.

5. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut;

- a. Observasi, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Dalam hal ini penulis langsung mengadakan penelitian pada lokasi atau tempat penelitian, yaitu PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris.
- b. Wawancara, yaitu proses pengumpulan data dengan melakukan Tanya jawab langsung kepada responden. Adapun yang menjadi respondennya adalah pimpinan dan karyawan PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris.

- c. Angket, yaitu daftar pertanyaan kepada responden yang dalam hal ini adalah konsumen yang mengajukan klaim garansi terhadap sepeda motor merek Yamaha pada PT. Alfa Scorpii cabang Air Tiris. Dibuat dan disusun sistematis kemudian diserahkan dalam bentuk tertulis yang hasilnya untuk mengolah data.
- d. Kajian perpustakaan, yaitu pengumpulan data sekunder yang dilakukan dengan studi pustaka bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan dan studi dokumen. Sumber sekunder yaitu buku-buku, literatur-literatur ilmu hukum serta tulisan-tulisan yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

6. Analisis Data

Data sekunder dan data primer yang telah diperoleh penulis diolah dan dianalisa secara kuantitatif, menggunakan kalimat-kalimat yang jelas dan terperinci dan dengan menghubungkan antara data-data dengan teori-teori dan pendapat para ahli serta peraturan perundang-undangan yang relevan dengan penelitian ini. Dan akhirnya memperoleh kesimpulan yang dapat menjawab permasalahan penelitian ini. Selanjutnya penulis mengambil kesimpulan yang bersifat deduktif, artinya menarik kesimpulan dari hal yang bersifat umum kepada hal yang bersifat khusus.

F. Sistematika penulisan

Rangkaian sistematika penelitian terdiri dari lima bab. Masing-masing bab diperinci lagi menjadi beberapa sub bab yang saling berhubungan satu sama lainnya. Adapun sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Dalam Bab ini yang terdiri dari Latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan

BAB II GAMBARAN UMUM TENTANG LOKASI PENELITIAN

Dalam Bab ini akan membahas tentang sejarah PT. Alfa Scorpii cabang Air Tiris, struktur kerja PT. Alfa Scorpii cabang Air Tiris, dan susunan jabatan PT. Alfa Scorpii cabang Air Tiris.

BAB III TINJAUAN TEORITIS

Pada Bab ini penulis menyajikan tentang tinjauan teori yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab ini akan membahas tentang bagaimana pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor merek Yamaha oleh PT. Alfa Scorpii cabang Air Tiris Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, kendala-kendala yang di hadapi dalam pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor merek Yamaha oleh PT. Alfa Scorpii cabang Air Tiris Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bagaimana upaya yang dilakukan oleh PT. Alfa Scorpii cabang Air Tiris untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor merek Yamaha di Kota Air Tiris dan upaya hukum apa yang dilakukan

oleh konsumen sepeda motor merek Yamaha bila garansi tidak dipenuhi oleh PT.Afa Scorpii cabang Air Tiris.

BAB V PENUTUP

Yang terdiri dari Kesimpulan dan saran penulis

DAFTAR PUSTAKA