

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YAMAHA AEROX TAHUN
2017 YANG BERMASALAH KODE 12 (STUDI KASUS *DEALER* YAMAHA DI
SIDOARJO)**



SKRIPSI

**Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Diajukan oleh :

BINSAR SETIAWAN MANURUNG

NPM : 20071010092

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

SURABAYA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI SEMINAR SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YAMAHA AEROX TAHUN
2017 YANG BERMASALAH KODE 12
(STUDI KASUS DEALER YAMAHA DI SIDOARJO)**

Disusun oleh:



BINSAR SETIAWAN MANURUNG

20071010092

Telah disetujui untuk mengikuti ujian/seminar Skripsi

Pada tanggal 09 Desember 2024

Menyetujui,

PEMBIMBING



Abdullah Fikri, S.H.I, M.H.I.

NIP.198303192020121006

Mengetahui,

**KOORDINATOR PROGRAM
STUDI HUKUM**




Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.

NIP. 19900112 202012 2003

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YAMAHA AEROX TAHUN
2017 YANG BERMASALAH KODE 12
(STUDI KASUS DEALER YAMAHA DI SIDGARJO)**


Dlsusun oleh:


BINSAR SETIAWAN MANURUNG

20071010992


Telah dipertahankan dan diterima oleh Tim Penguji Seminar Skripsi pada tanggal
18 Maret 2025

PEMBIMBING


Abdullah Fikri, S.H.I., M.H.I.
NIP. 198803192020121006

TIM PENGUJI:

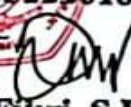
1.


Dr. Sutrisno, S.H., M.Hum.
NIP. 196012121988031001

2.


Aldira Mars Dita CP, S.H., M.H.
NIP. 198803222018072001

3.



Abdullah Fikri, S.H.I., M.H.I.
NIP. 198803192020121006

Mengetahui,

**KOORDINATOR PROGRAM
STUDI HUKUM**


Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 199001122020122003

Mengesahkan,
DEKAN


Dr. Ertlen Rihing Nawanesari, M.Si.
NIP. 196801161994032001

HALAMAN REVISI SKRIPSI

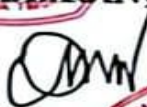
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YAMAHA AEROX TAHUN
2017 YANG BERMASALAH KODE 12
(STUDI KASUS DEALER YAMAHA DI SIDOARJO)

Disusun oleh:


BINSAR SETIAWAN MANURUNG
20671010092

Telah direvisi dan diterima oleh Tim Penguji seminar Skripsi pada tanggal,
18 Maret 2025

PEMBIMBING


Abdullah Fikri, S.H.I., M.H.I.
NIP.198803192020121006

TIM PENGUJI:

1.


Dr. Sutrisno, S.H., M.Hum.
NIP. 196012121988031001

2.


Aldira Mara Dita CP, S.H., M.H.
NIP. 198803222018072001

3.



Abdullah Fikri, S.H.I., M.H.I.
NIP. 198803192020121006

Mengetahui

**KOORDINATOR PROGRAM
STUDI HUKUM**


Adhitya Widya Karika, S.H., M.H.
NIP. 199001122020122003

Mengesahkan,
DEKAN


Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si.
NIP.196801161994032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Binsar Setiawan Manurung
NPM : 20071010092
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Disertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YAMAHA AEROX TAHUN 2017 YANG BERMASALAH KODE 12 (STUDI KASUS DEALER YAMAHA DI SIDOARJO)”**. Skripsi ini ditulis guna memenuhi persyaratan kelulusan di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur. Di samping itu, diharapkan dapat memberikan bekal tentang hal-hal yang berkaitan dengan disiplin ilmunya sebelum mengadakan penelitian guna penulisan skripsi nantinya.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan bimbingan dan belajar dari beberapa pihak, maka di kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si., selaku Dekan Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Dra. Herlina Suksmawati M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur
4. Ibu Dr. Hervina Puspitosari, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur
5. Ibu Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

6. Bapak Abdullah Fikri, S.H.I., M.H.I. selaku dosen pembimbing yang telah membantu mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Orang tua yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril serta memberi restu atas segala proses penulisan skripsi hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Enny Retnaning Astuti Manurung, S.H., M.H, selaku tante saya yang selalu memberikan dukungan selama mengerjakan skripsi ini
9. Achmad Farhan Aly, Sakuni Thrisna, Akmal Bukhari dan Ryanda Mangara Thirafi, yang telah memberikan dukungan kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Muhammad Zulfian Surya Pratama dan Muhammad Hasbi Ashidiqi selaku sahabat penulis yang telah memberikan dukungan kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini.

Kesempurnaan hanya milik Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun penulis terima dengan lapang dada.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan kebaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Surabaya, Februari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI SEMINAR SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	1
1.3. Tujuan Penelitian	16
1.4. Manfaat Penelitian	16
1.5. Kajian Pustaka	17
1.5.1 Tinjauan Umum Mengenai Hukum Perlindungan Konsumen.....	17
1.5.2 Hubungan Hukum Pelaku Usaha Dengan Konsumen Didasarkan Perjanjian.....	23
1.5.3 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen.....	28
1.5.4 Cacat Produk	33
1.5.5 Tanggung Gugat	37
1.6. Metode Penelitian	43

1.6.1	Jenis Penelitian	43
1.6.2	Pendekatan Penelitian.....	44
1.6.3	Sumber Bahan Hukum.....	44
1.6.3.1	Data Primer	45
1.6.3.2	Data Sekunder	45
	a. Bahan Hukum Primer	45
	b. Bahan Hukum Sekunder	45
1.6.3.3	Data Tersier	46
1.6.4	Metode Pengumpulan dan Pengelolaan Bahan Hukum.....	47
1.6.4.1	Wawancara.....	47
1.6.4.2	Studi Pustaka.....	48
1.6.5	Metode Analisis Bahan Hukum.....	48
1.6.6	Sistematika Penulisan	49
1.6.7	Lokasi Penelitian	50
1.6.8	Jadwal Penelitian	51

BAB II PELAKSANAAN GANTI RUGI DALAM KASUS KODE 12 YAMAHA

AEROX TAHUN 2017 DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN

KONSUMEN DI INDONESIA.....52

2.1	Prosedur Ganti Rugi Dari PT. Yamaha Indonesia Motor <i>Manufacturing</i> Terhadap Permasalahan Kode 12.....	52
2.2	Standard Operasional Prosedur PT. Yamaha Indonesia Manufacturing Dikaji Berdasarkan Undang – Undang Perlindungan Konsumen	64

BAB III HAMBATAN DAN UPAYA GANTI KERUGIAN TERKAIT	
PERMASALAHAN KODE 12 PADA YAMAHA AEROX PRODUKSI	
TAHUN 2017.....	70
3.1 Hambatan Saat Melakukan Ganti Rugi Pada Yamaha Aerox Tahun	
2017.....	70
3.2 Upaya Saat Melakukan Ganti Rugi Pada Yamaha Aerox Tahun	
2017.....	73
BAB IV PENUTUP	75
4.1. Kesimpulan	75
4.2. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Sertifikat English Proficiency Test (EPT) Pusat Bahasa UPNVJT dan Bukti Validasi UPA Bahasa UPN Veteran Jawa Timur
- Lampiran 2 : Bukti Penyerahan Laporan Kuliah Kerja Nyata Tematik (KKN – T)
- Lampiran 3 : Bukti Penyerahan Proposal Skripsi
- Lampiran 4 : Lembar Plagiarisme/Turnitin Skripsi
- Lampiran 5 : Lembar Plagiarisme/Turnitin Artikel Jurnal
- Lampiran 6 : *Letter of Acceptance (LoA)* Artikel Jurnal
- Lampiran 7 : Bukti Pembayaran UKT
- Lampiran 8 : Formulir Persetujuan Judul
- Lampiran 9 : Bukti KRS Terbaru
- Lampiran 10 : Surat Penugasan Dosen Pembimbing
- Lampiran 11 : Transkrip Nilai Sementara
- Lampiran 12 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 13 : Bukti Pendaftaran Ujian Lisan
- Lampiran 14 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 15 : Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Tingkat Plagiarisme
- Lampiran 16 : Lembar Revisi Seminar Hasil Skripsi Penguji 1
- Lampiran 17 : Lembar Revisi Seminar Hasil Skripsi Penguji 2

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Novelty Pembaharuan.....	13
Tabel 2 : Data Konsumen yang Melakukan Proses Klaim Garansi di Dealer Yamaha Sidoarjo.....	52

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 : Prosedur Klaim Garansi.....	59
---------------------------------------	----

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

FAKULTAS HUKUM

Nama Mahasiswa : Binsar Setiawan Manurung
NPM : 20071010092
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 12 November 2000
Program Studi : Strata 1 (S1) Hukum
Judul Skripsi :

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YAMAHA AEROX TAHUN
2017 YANG BERMASALAH KODE 12 (STUDI KASUS *DEALER* YAMAHA
DI SIDOARJO)**

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum yang diterima oleh konsumen Yamaha Aerox tahun 2017 yang mengalami masalah teknis “Kode 12”, dengan studi kasus pada komunitas pengguna Aerox di Sidoarjo. “Kode 12” merupakan salah satu masalah kerusakan yang sering muncul pada model sepeda motor tersebut dan menimbulkan keluhan dari konsumen terkait kinerja kendaraan yang tidak optimal. Studi ini difokuskan pada upaya produsen dalam menangani masalah ini dan sejauh mana konsumen memperoleh perlindungan hukum yang sesuai dengan UUPK No. 8 Tahun 1999.

Penelitian memakai pendekatan yuridis empiris, dengan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam, studi dokumen, serta survei terhadap anggota komunitas Aerox di Sidoarjo. Analisis dilaksanakan untuk mengevaluasi efektivitas perlindungan hukum yang diberikan oleh produsen, baik dari segi pemenuhan tanggung jawab garansi, layanan purna jual, maupun upaya mediasi dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa terdapat kesenjangan antara hak-hak konsumen yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dengan praktik di lapangan. Konsumen sering kali tidak mendapatkan solusi yang memadai dari pihak produsen, terutama terkait perbaikan masalah Kode 12. Di sisi lain, komunitas pengguna berperan penting sebagai wadah berbagi informasi dan advokasi terhadap pabrikan, namun belum mampu memberikan pengaruh signifikan dalam menyelesaikan masalah secara hukum.

Kesimpulan dari studi ini adalah bahwa meskipun ada peraturan yang melindungi hak-hak konsumen, implementasinya masih kurang efektif dalam menyelesaikan masalah teknis spesifik seperti Kode 12 pada Yamaha Aerox. Perlu adanya peningkatan pada mekanisme penyelesaian sengketa dan pengawasan yang lebih ketat terhadap tanggung jawab produsen dalam menyediakan layanan purna jual.

Kata Kunci: Perlindungan hukum, konsumen, Yamaha Aerox, Kode 12, komunitas pengguna, Sidoarjo.