

**PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM DEALER SUZUKI MOTOR  
CABANG INDRAPURA TERHADAP KONSUMEN ATAS CACAT  
PRODUK  
(STUDI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA  
SURABAYA)**



**SKRIPSI**

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

Disusun Oleh :

RYANDA MANGARA THIRAFI  
NPM. 20071010159

**PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA  
TIMUR  
SURABAYA  
2025**

**PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM DEALER SUZUKI MOTOR  
CABANG INDRAPURA TERHADAP KONSUMEN ATAS CACAT  
PRODUK  
(STUDI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA  
SURABAYA)**



**SKRIPSI**

**Skrripsi ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelara Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Disusun Oleh :**

**RYANDA MANGARA THIRAFI**  
**NPM. 20071010159**

**PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA  
TIMUR  
SURABAYA  
2025**



**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM DEALER SUZUKI MOTOR**  
**CABANG INDRAPURA TERHADAP KONSUMEN ATAS CACAT**  
**PRODUK**

**(STUDI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA**  
**SURABAYA)**

Usulan Penelitian untuk Skripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada hari Jumat tanggal 13 Desember 2024

Penyusun,

**Ryanda Mangara Thirafi**

**Npm. 20071010159**

Menyetujui

Dosen Pembimbing,

**Miko Aditya Suharto, S.H., M.H.**

**NIP. 19910721 202406 1 001**

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Hukum,

**Adhitva Widya Kartika, S.H., M.H.**

**NIP. 19900112 202012 2003**



HALAMAN REVISI SKRIPSI  
PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM DEALER SUZUKI MOTOR CABANG INDRAPURA  
TERHADAP KONSUMEN ATAS CACAT PRODUK  
(STUDI TENTANG PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA SURABAYA)

Penyusun,

Ryanda Mangara Thirafi

NPM. 20071010159

Usulan Penelitian untuk Skripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji Fakultas Hukum Universitas  
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,  
Pada hari Jumat tanggal 13 Desember 2024

Pembimbing,

Dewan Penguji:

Miko Aditva Suharto, S.H., M.H.  
NIP. 19910721 202406 1 001

1. Dr. Teddy Prima Anggriawa, S.H., S.sos., M.Kn., M.H.  
NPT. 1711 19910425 045

2.

Abdullah Fikri, S.H., M.H.  
NIP. 198303192020121006

3.

Miko Aditva Suharto, S.H., M.H.  
NIP. 19910721 202406 1 00

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Hukum

Adhitya Widva Kartika, S.H., M.H.  
NIP. 19900112 202012 2003

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.St.  
NIP. 19680116 199403 2 001



**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**  
**PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM DEALER SUZUKI MOTOR CABANG INDRAPURA**  
**TERHADAP KONSUMEN ATAS CACAT PRODUK**  
**(STUDI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA SURABAYA)\***

Penyusun,

Ryanda Mangara Thirafi

NPM. 20071010159

Usulan Penelitian untuk Skripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji Fakultas Hukum Universitas  
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,  
Pada hari Jumat tanggal 13 Desember 2024

Pembimbing,

Dewan Penguji

Miko Aditva Suharto, S.H., M.H.  
NIP. 19910721 202406 1 001

1. Dr. Teddy Prima Anggrawa, S.H., S.sos., M.Kn., M.H.  
NPT. 17.1/19910425/045

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

3. Miko Aditva Suharto, S.H., M.H.  
NIP. 19910721 202406 1 00

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Hukum,

Adhitva Widva Kartika, S.H., M.H.

NIP. 19900112 202012 2003

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Ertlen Rining Nawangsari, M.Si

NIP. 19680116 199403 2 001



## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Penulis yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ryanda Mangara Thirafi  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 4 Agustus 2001  
NPM : 20071010159  
Bidang/Konsentrasi : Perdata  
Alamat : Taman Suko Asri E-39, Sidoarjo

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul, "***PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM DEALER SUZUKI MOTOR CABANG INDRAPURA TERHADAP KONSUMEN ATAS CACAT PRODUK (STUDI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA SURABAYA)***" dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur adalah benar hasil karya cipta Penyusunan sendiri, yang dibuat selaras terhadap ketentuan yang berlaku, bukan hasil plagiasi. Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang sepengetahuan penulis di dalamnya tidak tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiasi maka penulis bersedia untuk dituntut dalam pengadilan dan dicabut gelar (Sarjana Hukum) yang telah diperoleh. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dengan penuh rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 7 Juli 2025



Ryanda Mangara Thirafi  
20071010159

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ryanda Mangara Thirafi  
NPM : 20071010159  
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 telah 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 dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 7 Juli 2025



R. Thirafi  
NPM. 20071010159

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT karena telah melimpahkan rahmat sekaligus karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul **“PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM DEALER SUZUKI MOTOR CABANG INDRAPURA TERHADAP KONSUMEN ATAS CACAT PRODUK (STUDI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA SURABAYA)”**.

Penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang terlibat dalam proses penulisan laporan ini. Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karenanya kritik dan saran senantiasa kami harapkan demi kesempurnaan laporan ini. Penulis dengan segala kerendahan hati juga berharap agar kegiatan yang terlaksana dapat bermanfaat bagi para pihak, termasuk masyarakat umum dan mahasiswa pada khususnya. Adanya proposal skripsi ini semoga dapat menjadi acuan terhadap implementasi secara berkelanjutan dengan baik.

Proposal skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan bimbingan dan belajar dari beberapa pihak, maka di kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si., Dekan Fakultas Hukum UPN  
“Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H., Wakil Dekan I Fakultas Hukum UPN  
“Veteran” Jawa Timur;



3. Ibu Dra. Herlina Suksmawati M.Si., Wakil Dekan II Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
4. Ibu Dr. Hervina Puspitosari, S.H., M.H., Wakil Dekan III Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
5. Ibu Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H., Koordinator Program Studi Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
6. Bapak Miko Aditiya Suharto, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing penulis dalam melakukan pembuatan proposal skripsi pada awal bimbingan hingga selesai;
7. Orang tua yang selalu mendoakan sekaligus memberikan dukungan aspek moril dan memberi restu dalam segala proses penulisan skripsi hingga bisa terselesaikannya skripsi ini;

Sempurna hanya melekat pada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis sadar bahwa skripsi ini tidaklah sempurna. Saran sekaligus kritik yang membangun, akan penulis terima dengan baik. Demikian, semoga skripsi ini bermanfaat untuk seluruh pihak yang berkepentingan dan semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan terhadap seluruh pihak yang memberikan bantuan kepada penulis.

Surabaya, Januari 2025

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN REVISI SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>0</b>
1.1 Latar Belakang.....	0
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Keaslian Penelitian .....	12
1.6 Metode Peneltian .....	15
1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian.....	15
1.6.2 Pendekatan .....	18
1.6.3 Bahan Hukum .....	18
1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum .....	20
1.6.5. Analisis Bahan Hukum.....	21
1.6.6 Sistematika Penulisan.....	21
1.7 Tinjauan Pustaka.....	24
1.7.1. Kajian Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	24
1.7.2 Kajian Umum Tentang Konsumen.....	26
1.7.3 Kajian Umum Tentang Pelaku Usaha .....	29
1.7.4 Hak dan Kewajiban Konsumen Berdasarkan UUPK.....	29
1.7.5 Teori Keadilan.....	32
1.7.6 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha berdasarkan UUPK.....	34
1.7. Cacat Produk.....	38
1.7.8 Kajian Umum Tentang Tanggung Gugat.....	41



1.7.9 Kajian Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	48
<b>BAB II BENTUK PERTANGGUNG JAWABAN DEALER MOTOR SUZUKI CABANG INDRAPURA TERHADAP CACAT PRODUK YANG DITERMA KONSUMEN BERDASARKAN KONTRAK JUAL BELI .....</b>	<b>52</b>
2.1. Syarat dan Ketentuan Dealer Suzuki dalam Penanganan Cacat Produk ....	52
2.1.1. Bentuk Cacat Produk Pada Suzuki GSX-R/S 150 .....	52
2.1.2. Kebijakan Recall dari Suzuki Indrapura Surabaya .....	54
2.2. Analisa Syarat dan Ketentuan Dealer Suzuki Indrapura Mengenai Cacat Produk berdasarkan UUPK .....	59
2.2.1. Kebijakan Recall Suzuki Indrapura Surabaya Berdasarkan UUPK.....	59
2.2.2 Pelaksanaan Kebijakan Suzuki Indrapura Surabaya Dalam Melakukan Recall .....	62
<b>BAB III UPAYA APA YANG DAPAT DILAKUKAN KONSUMEN KETIKA TERJADI SENGKETA CACAT PRODUK.....</b>	<b>70</b>
3.1. Hambatan Konsumen Yang Dirugikan Dalam Menyelesaikan Masalah ....	70
3.2. Solusi Konsumen Yang Dirugikan Dalam Menyelesaikan Masalah .....	72
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
4.1. Kesimpulan .....	77
4.2 Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Sertifikat English Proficiency Test (EPT) Pusat Bahasa  
UPNVJT

Lampiran 2 : Transkrip

Lampiran 3 : Persetujuan Ujian Skripsi

Lampiran 4 : Surat Penugasan Dosen Pembimbing

Lampiran 5 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 6 : Formulir Persetujuan Judul

Lampiran 7 : Bukti Pembayaran UKT

Lampiran 8 : KRS

Lampiran 9 : Bukti Penyerahan Laporan Magang

Lampiran 10 : Bukti Penyerahan Proposal Skripsi

Lampiran 11 : Hasil Uji Turnitin

Lampiran 12 : Jurnal

Lampiran 13 : Bukti Pendaftaran Ujian Lesan

Lampiran 14 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 15 : Lembar Revisi Seminar Hasil Skripsi Penguji 1

Lampiran 16 : Lembar Revisi Seminar Hasil Skripsi Penguji 2

Lampiran 17 : Lembar Revisi Seminar Hasil Skripsi Penguji 3

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 *Novelty* atau kebaharuan

Tabel 2 Daftar Anggota Just Riding Indonesia