



**KAJIAN YURIDIS TERHADAP PEMBERIAN GARANSI**

**PADA PEMBELIAN PRODUK**

**MELALUI SALES MARKETING NASMOCO PEMUDA**

**(Studi mengenai perlindungan hukum bagi konsumen**

**di Kota Semarang)**

**PENELITIAN DAN PENULISAN HUKUM**

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Hukum Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

**Anindya Windy Ratnasari**

**11010114130420**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**KAJIAN YURIDIS TERHADAP PEMBERIAN GARANSI**  
**PADA PEMBELIAN PRODUK**  
**MELALUI SALES MARKETING NASMOCO PEMUDA**  
**(Studi mengenai perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Semarang)**

**PENELITIAN DAN PENULISAN HUKUM**

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Hukum Universitas Diponegoro

Oleh :

**ANINDYA WINDY RATNASARI**

NIM 11010114130420

Penulisan hukum dengan judul di atas telah disahkan dan disetujui untuk di perbanyak

Pembimbing I

Pembimbing II

**Hendro Saptono, S.H., M.Hum.**

NIP 195910051986031001

**Siti Mahmudah, S.H., M.H.**

NIP196209241989022001

**HALAMAN PENGUJIAN**



**KAJIAN YURIDIS TERHADAP PEMBERIAN GARANSI  
PADA PEMBELIAN PRODUK  
MELALUI SALES MARKETING NASMOCO PEMUDA  
(Studi mengenai perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Semarang)**

Oleh :

**ANINDYA WINDY RATNASARI**

NIM. 11010114130420

Telah diujikan di Depan Dewan Penguji pada tanggal 21 Maret 2018

DEWAN PENGUJI

Ketua

**Hendro Saptono, S.H., M.Hum.**

NIP 195910051986031001

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II

**Siti Mahmudah, S.H., M.H.**

NIP 196209241989022001

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Diponegoro, Ilmu Hukum,

**Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum.**

NIP 196108171987032001

Mengetahui :

Ketua Program Studi S1

**Prof. Dr. R. Benny Rivanto, SH. MHum., C.N. Marjo, S.H., M.Hum.**

NIP. 196204101987031003

NIP. 19650318199031001

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya didalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 21 Maret 2018

**Anindya Windy Ratnasari**  
NIM. 11010114130420



MOTO DAN PERSEMBAHAN

APABILA KITA BERUSAHA DAN BERDOA  
MAKA TIADA HAL YANG SULIT,  
DUKUNGAN SERTA DOA ORANG TUA AKAN  
SELALU MEMPERMUDAH JALAN KITA

*“Belief in GOD”*

*And*

*“Proud with Yourself and Family”*



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Penulisan Hukum yang berjudul “Kajian Yuridis Terhadap Pemberian Garansi pada Pembelian Produk melalui *Sales Marketing* Nasmoco Pemuda (Studi Mengenai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Kota Semarang)”. sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Program Studi Satu (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang. Tanpa bantuan banyak pihak maka penyusunan penulisan hukum ini tidak dapat terwujud. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Tuhan saya, Allah S.W.T yang selalu menjadi tempat saya mencurahkan segala beban pikiran maupun rohani, dan memberikan segala arahan serta petunjuk yang begitu hebat.
2. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum, selaku Rektor Universitas Diponegoro.
3. Bapak Prof. Dr. Benny Riyanto, S.H., CN., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
4. Bapak Suhartoyo, S.H., M.H., selaku Dosen Wali yang selalu memberikan dorongan dan dukungan kepada penulis.
5. Bapak Hendro Saptono, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan arahan serta bimbingan kepada saya dalam menyelesaikan Penulisan Hukum ini.
6. Ibu Siti Mahmudah, S.H., M.H., Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan arahan serta bimbingan kepada saya dalam menyelesaikan Penulisan Hukum ini.

7. Segenap Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
8. Segenap Staff Administrasi Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
9. Kedua Orang Tua Saya, Bapak Agung Meidri Haryono, S.H., S.T. dan Ibu Ir. Endang Pratiwiningsih, M.Si, yang selalu mendoakan saya, memberikan semangat dan motivasi, dukungan dan kasih sayang kepada saya untuk menyelesaikan penulisan hukum ini dan atas dukungan moril maupun materiil yang diberikan serta cinta kasih yang tak henti-hentinya diberikan kepada saya.
10. Saudara kandung Saya, Andika Widhi Pratama, S.H. yang selalu mendoakan, memberi semangat, dukungan, perhatian, serta kasih sayang yang tak henti-hentinya diberikan kepada saya.
11. Teman-teman, sahabat, dan orang terdekat saya yang selalu mendukung dan senantiasa memberi semangat dan mendoakan saya.

Penulis hanya dapat mendoakan mereka yang telah membantu dalam segala hal yang berkaitan dengan pembuatan skripsi ini semoga diberikan balasan dan rahmat dari Allah SWT. Selain itu saran, kritik dan perbaikan senantiasa sangat diharapkan. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, dan secara khusus semoga dapat berguna bagi civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

Semarang, 23 Maret 2018

Penulis,

**ANINDYA WINDY RATNASARI**  
NIM 11010114130420

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PENGUJIAN .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
ABSTRAK .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A.Latar Belakang.....	1
B.Rumusan Masalah .....	7
C.Tujuan Penelitian .....	8
D.Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
1. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	
1.1 Pengertian Perjanjian .....	11
1.2 Unsur-Unsur Perjanjian .....	13
1.3 Asas-Asas Perjanjian .....	14
1.4 Subjek dan Objek Perjanjian.....	16
1.5 Syarat Sah Perjanjian .....	17
1.6 Akibat Suatu Perjanjian .....	18
1.7 Hubungan Hukum dalam Perjanjian.....	19



2. Tinjauan Umum Tentang Konsumen	
2.1 Pengertian Konsumen .....	20
2.2 Hak Konsumen.....	21
2.3 Kewajiban Konsumen.....	22
3. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan Konsumen.....	23
4. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha	
4.1 Pengertian Pelaku Usaha.....	24
4.2 Hak Pelaku Usaha .....	25
4.3 Kewajiban Pelaku Usaha .....	25
5. Tinjauan Umum Tentang Perusahaan	
5.1 Pengertian Perusahaan .....	26
5.2 Urusan Perusahaan.....	27
5.3 Pengusaha .....	28
5.4 Pembantu Pengusaha .....	28
6. Tinjauan Umum tentang Keagenan	
6.1 Pengertian Keagenan .....	29
6.2 Dasar Pengaturan .....	30
6.3 Hubungan Hukum antara Agen dan Prinsipal .....	34
6.4 Hak dan Kewajiban Agen dan Prinsipal .....	36
6.5 Jasa Keagenan dalam praktik.....	38
6.6 Berakhirnya Perjanjian Keagenan .....	39
7. Tinjauan Umum tentang Otomotif	
7.1 Pengaturan Produk Otomotif .....	43
7.2 Pengaturan Garansi Produk Otomotif.....	48

7.3 Lembaga Yang Berwenang Menyelesaikan	
Pelanggaran Garansi .....	51
7.4 Pengaturan Standard Kelayakan Produk Otomotif .....	52

### **BAB III METODE PENELITIAN**

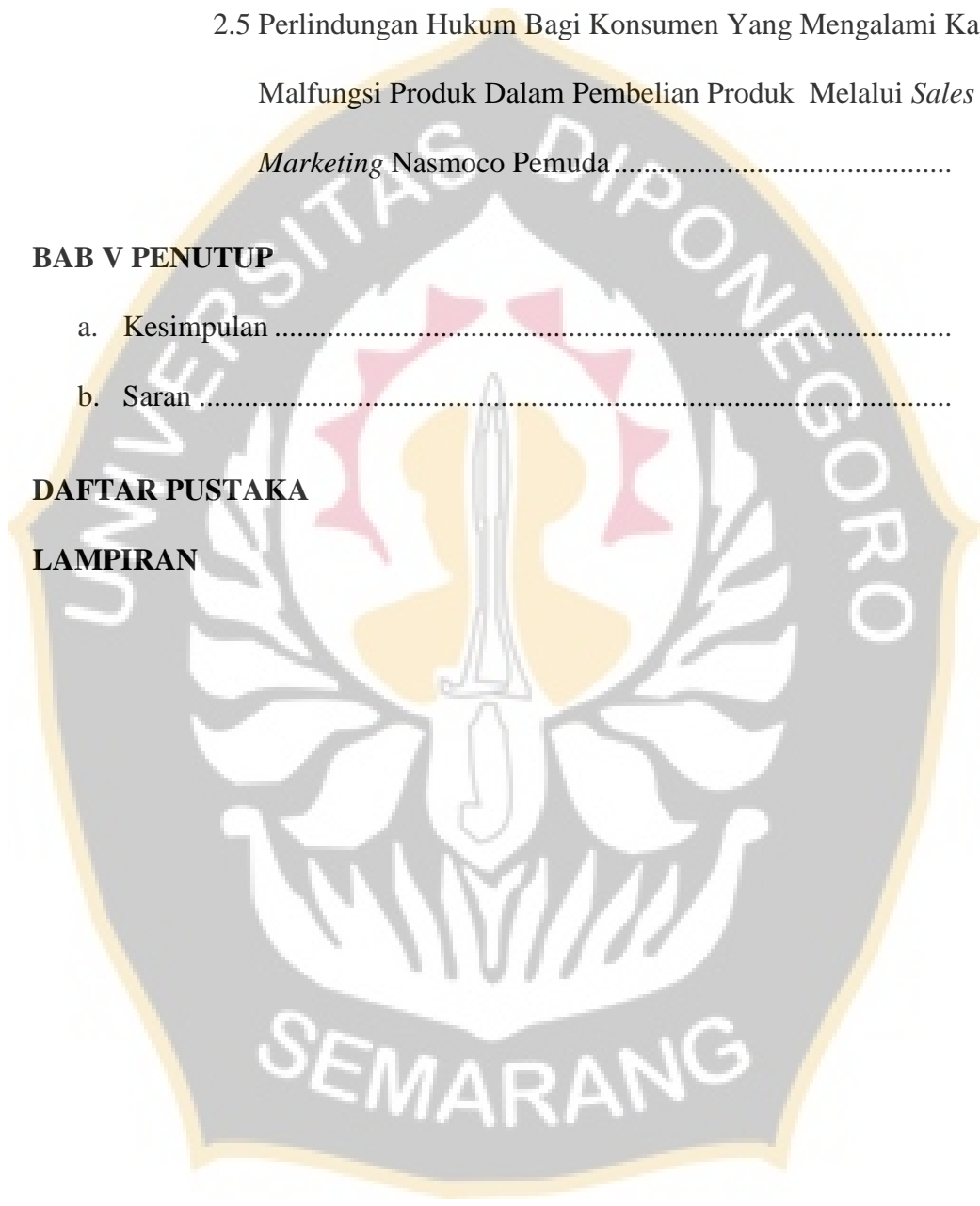
A. Metode Pendekatan .....	66
B. Spesifikasi Penelitian .....	67
C. Teknik Pengumpulan Data .....	68
D. Penyajian Data .....	70
E. Metode Analisa Data .....	70

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian	
1. Identitas Perusahaan Toyota .....	72
2. Sejarah Dan Perkembangan Perusahaan .....	72
3. Visi dan Misi PT New Ratna Motor .....	77
4. Struktur Organisasi Perusahaan .....	78
5. Tujuan PT New Ratna Motor .....	89
6. Konsep Strategi Komunikasi .....	90
7. Deskripsi PT New Ratna Motor .....	92
8. Anak Perusahaan PT New Ratna Motor .....	94
B. Pembahasan	
1. Hubungan Hukum Para Pihak Dalam Pemberian Garansi Melalui <i>Sales Marketing</i> Nasmoco Pemuda .....	96
1.1 Hubungan Hukum antara Konsumen dengan PT Nasmoco <i>Group</i> .....	96

1.2 Hubungan Hukumantara PT New Ratna Motor dengan PT Nasmoco Group .....	100
1.3 Hubungan Hukum antara PT Toyota Astra Motor dengan PT New Ratna Motor.....	101
1.4 Hubungan Hukumantara PT Toyota Astra Motor/TAM dengan PT Toyota Motor Manufacturing Indonesia/TMMIN .....	105
2. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kasus Kerusakan/ Malfungsi/ Cacat Produk Dalam Pembelian Produk Melalui <i>Sales Marketing</i> Nasmoco Pemuda .....	108
2.1 Regulasi Yang Berkaitan Dengan Purna Jual di Indonesia	108
2.2 Hak-Hak Konsumen Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Berkaitan Dengan Pelayanan Purna Jual .....	113
2.3 Kewajiban Serta Perbuatan Yang Di Larang Bagi Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Berkaitan Dengan Pelayanan Purna Jual .....	114
2.4 Kewajiban PT Toyota Astra Motor, PT New Ratna Motor Dan PT Nasmoco <i>Group</i> Sebagai Pengusaha Dan Pembantu Pengusaha Dalam Hubungan Pemberian Garansi Atau Purna Jual .....	115
2.4.1Tanggung Jawab Produk ( <i>Product Liability</i> ) Yang Diberikan Para Pihak (PT New Ratna Motor dan PT Nasmoco <i>Group</i> ) Sebagai Pelaku Usaha.....	115

2.4.2 Tanggung Jawab Produk ( <i>Product Liability</i> ) Yang Diberikan Produsen (PT Toyota Astra Motor Manufacturing Indonesia/TAMMIN) serta Importir (PT Toyota Astra Motor/TAM) .....	120
2.5 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kasus Malfungsi Produk Dalam Pembelian Produk Melalui <i>Sales Marketing</i> Nasmoco Pemuda .....	123
<b>BAB V PENUTUP</b>	
a. Kesimpulan .....	128
b. Saran .....	129
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## ABSTRAK

Alat angkut roda dua atau lebih saat ini sangat dibutuhkan manusia guna memperlancar mobilitas dalam kehidupan sehari-hari, sehingga timbul persaingan di dunia otomotif. Kondisi ini menyebabkan pelaku usaha melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang dan/atau jasa kepada konsumen, seperti yang dilakukan oleh PT New Ratna Motor dan PT Nasmoco *Group* untuk wilayah Jawa Tengah dan DIY. Dalam kegiatan pemasaran terdapat 3 tahapan yaitu pra transaksi, transaksi dan purna jual/purna transaksi. Setelah konsumen melakukan 3 tahapan tersebut, dalam kenyataannya di tahapan purna jual, masih banyak keluhan dari konsumen yang mengalami kerugian akibat mobil Toyota yang dibelinya mengalami kerusakan atau malfungsi produk. Oleh karena itu perlu adanya kesadaran pelaku usaha akan pentingnya perlindungan konsumen. Permasalahan yang dibahas di dalam penelitian ini adalah hubungan hukum para pihak dalam pemberian garansi dan perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kasus kerusakan/malfungsi/cacat produk dalam pembelian produk melalui sales marketing nasmoco pemuda. Metode pendekatan yang digunakan adalah metode yuridis normatif. Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif analitis. Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Toyota Astra Motor sebagai agen tunggal di seluruh Indonesia, PT New Ratna Motor sebagai distributor utama serta *Head Office* (HO) dari PT Nasmoco *Group* dan PT Nasmoco *Group* sebagai cabang/*dealer*. PT Nasmoco *Group* berhubungan langsung dengan konsumen dalam kaitannya pemberian pelayanan garansi, sedangkan PT New Ratna Motor sebagai penghubung antara PT Nasmoco *Group* dan PT Toyota Astra Motor dalam proses pembayaran tagihan total harga barang yang digunakan dalam pengajuan klaim. Sedangkan Perlindungan hukum bagi konsumen didasarkan pada Pasal 1491 KUH Perdata, Pasal 1506 KUH Perdata, Pasal 19 ayat (1) UUPK, Pasal 21 UUPK, dan Pasal 24 UUPK yaitu pelaku usaha memberikan ganti rugi dengan cara memberikan layanan purna jual berupa garansi serta melakukan *recall* atau menginformasikan unit dengan nomor rangka (*VIN Code*) tertentu yang terlibat dalam malfungsi/cacat produk untuk melakukan pemeriksaan/penggantian komponen. Meskipun demikian, pemberian ganti rugi bisa jadi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan sesuai Pasal 22 UUPK.

Kata Kunci : Malfungsi, Perlindungan Konsumen, Layanan Purna Jual, Garansi.