

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan kehidupan dalam masyarakat yang semakin pesat menyebabkan kebutuhan masyarakat meningkat mulai dari sandang, pangan hingga papan, begitu juga dengan kebutuhan akan sarana dan prasarana dalam kehidupan sehari-hari, salah satunya adalah alat transportasi. 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 negara¹.

Pengertian bengkel sendiri adalah sebuah bangunan yang menyediakan ruang dan peralatan untuk melakukan konstruksi atau manufaktur, dan/atau memperbaiki benda. Sedangkan perbengkelan adalah pengetahuan dan keterampilan tentang peralatan dan metode untuk membuat, membentuk mengubah bentuk, merakit, ataupun memperbaiki suatu benda menjadi bentuk yang baru atau kondisi yang lebih baik.

Perbengkelan merupakan sebuah ilmu yang telah berkembang bahkan sebelum Revolusi Industri karena bengkel merupakan satu-satunya tempat untuk membuat alat hingga perkembangannya industri manufaktur besar dengan mesin

¹ <http://e-journal.uajy.ac.id/7732/3/TA213706.pdf>. diakses pada tanggal 5 mei 2018, pukul 14:17.

uapnya. Sedangkan istilah bengkel dalam kehidupan sehari-hari di Indonesia erat kaitannya dengan jasa perbaikan kendaraan bermotor²

Dalam transaksi jual beli apapun jenis benda yang di perjual belikan mulai dari jual beli biasa seperti jual beli permen di kios-kios sampai dengan jual beli yang dilakukan secara tertulis seperti jual beli tanah , bebas untuk di lakukan dengan syarat tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jual beli adalah suatu perjanjian timbal balik yang dalam hal ini pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk meyerahkan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak hanya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut. ³

Praktek jual beli yang melibatkan penjual dan pembeli barang/jasa di Indonesia sejatinya dapat meningkatkan perekonomian di Indoneisa dan mensejahterahkan masyarakat sebagai pelaku usaha sekaligus memenuhi kebutuhan hidup masyarakat sebagai pembeli. Dunia usaha tidak lepas dari kehidupan masyarakat sekitar, oleh karenanya pelaku usaha harus mampu beradaptasi dengan masyarakat sekitar guna mendukung ushaa tersebut. selain itu pelaku usaha harus melihat peluang usaha tersebut terhadap kemanfaatan terhadap warga sekitar.

Penjual begitu dengan mudahnya mengabaikan atau melanggar ketentuan yang ada didalam KUHPerdara Pasal 1338 yang menyatakan “Semua perjanjian yang di buat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya,

² <https://id.wikipedia.org/wiki/perbengkelan>, diakses pada tanggal 6 mei 2018, pukul 15.00 WIB.

³ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2019, hlm 1.

suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Suatu perjanjian harus di laksanakan dengan itikat baik”

Kewajiban kewajiban yang masih di langgar yaitu kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau di perdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku dan kewajiban untuk memberi tanggung jawab produk dan jaminan garansi atas barang yang dibuat dan atau di perdagangkan..

Menurut Pasal 1457 KUHPdata Jual Beli yakni ikatan persetujuan beserta mana pihak satu mengikatkan dirinya untuk suatu kebenaran serta pihak kewajiban yang lain untuk membayar harga yang usdah di perjanjikan , dan bisa di simpulkan bahwa suatu persetujuan hendak timbul adanya suatu kewajiban serta keharusan bagi para pihak yang kewajibannya mengikatkan diri dalam suatu persetujuan itu sebagai dari akibat hukumnya penjual berkewajiban atas menerima pembayaran barang sesuai dengan persetujuan pembeli, serta barang uang diperjual belikan itu yakni barang yang lainnya milik penjual sendiri serta bebas dari suatu beban dan tuntutan dari kewajiban manapun sekalipun pembeli berkewajiban untuk hendak barang sesuai beserta persetujuan beserta penjual, serta berkeharusan membayar harga pembelian sesuai atas beserta seluruh harga yang di setuju dengan kedua belah pihak.

Bengkel Dedek Vespa merupakan suatu usaha perbengkelan yang menjual berbagai macam alat-alat motor vespa. namun pihak pembeli mendapatkan barang yang tidak sesuai atau cacat tersembunyi, Prakteknya dalam perjanjian jual beli

produk sparepart sepeda motor ditemukan bahwa pihak bengkel dedek memiliki barang yang cacat dan bengkel dedek tidak teliti dan melakukan pemeriksaan terhadap produk sparepart sepeda motor. Barang cacat tersebut tanpa sengaja dibeli oleh pembeli yang akhirnya merasa tidak puas dengan pelayanan bengkel dedek vespa.

Tabel I
Komplain Pembeli Di Bengkel Dedek Vespa
Tahun 2020 Sampai Tahun 2022

Tahun	Komplain Pembeli	Jumlah
2020	1. Lampu	15
	2. Kabel Lampu	20
	3. Saklar Lampu	5
	4. Cdi	5
2021	1. Kabel	10
	2. Cdi	8
	3. Busi	20
	4. Kiprok	10
2022	1. Kiprok	5
	2. Koil Pengapian	10
	3. Saklar Lampu	10
	4. Knalpot	5
	5. Lampu	5

Sumber data : Primer

Tabel diatas menunjukkan barang-barang yang mengalami komplain dari para pembeli Bengkel Dedek Vespa. Barang-barang yang ada di Bengkel Dedek Vespa. Dari tahun 2020 hingga 2022. Barang-barang yang da di bengkel dedek vespa berbagai macam merk yaitu, Vemsa, Vifo Danmotor, dan Gsm, adapun keluhan yang diterima oleh konsumen di Bengkel Dedek Vespa tersebut diantaranya kabel pengapian, busi, saklar lampu,sok velg, kiprok, ban, dan

knalpot., dari barang tersebut terdapat kecacatan yang tidak di ketahui oleh pihak bengkel Dedek Vespa.

Sistem jual beli dalam prakteknya dapat terjadi adanya suatu permasalahan yang diakibatkan suatu keadaan atau situasi yang di luar dugaan para pihak dalam perjanjian seperti akibat tidak tertibnya dalam pengadaan barang, penjual tidak mau mengganti barang yang rusak atau cacat.

Berdasarkan hukum perjanjian, maka jika salah satu pihak merasa dirugikan maka dapat memilih sanksi yang akan dikenakan terhadap pihak lawannya yang melakukan wanprestasi, yaitu memaksa pihak yang wanprestasi untuk tetap memenuhi perjanjian yang dimaksud atau menuntut pembatalan perjanjian disertai dengan penggantian biaya, kerugian dan bunga.

Terjadinya peristiwa seperti tersebut di atas, maka biasanya bengkel Dedek Vespa akan mengembalikan produk sparepart sepeda motor kepada pembeli dengan menukar barang tersebut dengan barang yang berkualitas baik tetapi terkadang pihak pemilik toko tidak akan memberikan ganti rugi bila mana barang yang stoknya menipis⁴

Adanya keluhan dari pihak pembeli mengakibatkan munculnya permasalahan yang merugikan pembeli yang membeli alat-alat onderdil sepeda motor. Hal ini dikarenakan kurangnya ketelitian pembeli pada saat membeli barang dan kurangnya tanggung jawab penjual dalam perjanjian jual beli. mengacu hanya pada ketentuan KUHPerdara.

⁴ Wawancara dengan pak dedek, selaku pemilik bengkel dedek pada tahun 2021.

Pada umumnya suatu perjanjian tidak mengatur secara terperinci semua persoalan yang bersangkutan dengan perjanjian yang disepakati dan hanya mengenal hak-hak pokok saja dengan memikirkan persoalan lain yang mungkin berhubungan dengan perjanjian yang telah disepakati antara kedua pihak.

Akibat dari kelemahan dalam suatu perjanjian tersebut maka, akan terjadi suatu perbuatan yang melanggar hukum dan menimbulkan kerugian apabila diantara kedua belah pihak yang telah mengadakan perjanjian tidak dapat melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan apa yang telah di perjanjikan atau secara umum dikatakan ingkar janji.

Menurut pasal 1243 dikatakan bahwa penggantian biaya, Rugi dan bunga, karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila telah dinyatakan lalai dalam memenuhi perikatannya.

Ganti rugi yang terdapat pada hukum perdata umumnya bersifat kebendaan, hal ini berdasarkan pasal 1243 dan pasal 1247 KUHPerdata yang kedua pasal tersebut intinya bahwa bila terdapat debitur yang ingkar janji atau yang berprestasi buruk debitur wajib memberikan ganti rugi, biaya dan bunga pada prinsipnya ganti rugi berbentuk uang namun tidak menutup kemungkinan adanya penggantian dalam bentuk lain.

Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengkaji mengenai “Tanggung Jawab Bengkel Dedek Vespa Dan Pembeli Di Kota Jambi”. Peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam lagi bagaimana pemilik bengkel memberikan ganti kerugian kepada pembeli, faktor seperti apa saja yang membuat pembeli merasa di rugikan,

dan perlindungan hukum seperti apa yang diberikan kepada pembeli. Karena dilihat dari perkembangannya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kerugian terhadap pembeli yang dilakukan oleh bengkel dedek vespa?
2. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap pembeli akibat barang yang rusak yang dilakukan oleh bengkel dedek vespa?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dengan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang dapat menyebabkan kerugian terhadap pembeli di bengkel dedek vespa
2. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap pembeli akibat barang yang rusak di bengkel dedek vespa

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian skripsi ini, diharapkan dapat memberikan hal positif dan manfaat, baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis. Faedah dari segi teoritis adalah faedah sebagai sumbangan baik kepada ilmu pengetahuan pada umumnya maupun pada ilmu hukum khususnya. Sedangkan faedah dari segi praktis adalah

penelitian tersebut berfaedah bagi kepentingan negara, bangsa, masyarakat dan pembangunan

1. Secara teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan akademis berupa pengetahuan terhadap perkembangan ilmu hukum khususnya dalam perkembangan hukum perdata
- b. Dalam hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan pemahaman kepada mahasiswa dan masyarakat luas pada umumnya, terkait tanggung jawab pelaku usaha bengkel yang ada di Kota Jambi

2. Secara praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan pedoman bagi pemilik Bengkel kepada pembeli di Kota Jambi terutama di Kecamatan Jelutung dalam melakukan pertanggung jawaban kepada pembeli
- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan perlindungan hukum bagi pembeli yang mendapat kerugian yang di lakukan Pelaku usaha Bengkel di Kota Jambi terutama di Kecamatan Jelutung

E. Kerangka Konseptual

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan memudahkan penulis serta pembaca dalam memahami skripsi ini, maka dijelaskan beberapa pengertian yang berkaitan dengan judul sebagai berikut:

1. perjanjian jual beli adalah kewajiban hukum yang harus di penuhi oleh penjual dan pembeli sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati dalam kontrak, tanggung jawab ini mencakup berbagai aspek, termasuk penyerahan barang,

pembayaran, dan jaminan kualitas serta kewajiban untuk melaporkan cacat barang.⁵

2. Pembeli kewajiban utama pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat yang telah diperjanjikan . akan tetapi apabila waktu dan tempat pembayaran tidak ditetapkan dalam perjanjian, pembayaran harus dilakukan di tempat dan pada waktu penyerahan barang dilakukan⁶
3. Risiko adalah kewajiban untuk menanggung kerugian sebagai akibat dari adanya suatu peristiwa atau kejadian yang menimpa obyek perjanjian di luar kesalahan salah satu pihak⁷

Pada penelitian ini penulis memfokuskan ke Perjanjian Menurut pasal 1313 KUHPerdata, Perjanjian adalah Perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih dari peristiwa ini, timbullah suatu hubungan hukum antara dua orang atau lebih yang disebut perikatan yang didalamnya terdapat hak dan kewajiban masing masing pihak perjanjian adalah sumber perikatan.

Perjanjian yang telah dibuat pada dasarnya memiliki kekuatan hukum serta mengikat bagi para pihak yang membuatnya, dengan demikian pada perjanjian jasa servis kendaraan roda dua antara pemilik bengkel dedek vespa

⁵ Marvita Langi, Akibat Hukum Terjadinya Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual beli, *Lex Privatum*, Vol.IV, No.3, Maret 2016 hlm 99

⁶ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*,: PTAlumni, Bandung, 1982, hlm8

⁷ Bing Waluyo, Kajian Terhadap Risiko Pada Jual Beli Benda Bergerak, *Jurnal wijayakusuma law review*, vol 4, 2022 hlm 31.

terhadap pembeli merupakan perjanjian timbal balik, meskipun perjanjian tersebut hanya dibuat secara lisan oleh kedua belah pihak.

F. Landasan Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Raharjo, Perlindungan hukum adalah upaya untuk mengorganisasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat supaya tidak terjadi tubrukan antar-kepentingan dan dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Perlindungan hukum terbagi dua, yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif yaitu perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, sedangkan perlindungan represif yaitu perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.⁸

2. Teori Perjanjian

Istilah perjanjian berasal dari Bahasa Belanda yaitu *overeenkomst*, Pasal 1313 KUHPerdata menyebutkan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Pasal 1313 KUHPerdata mengatur bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lainnya. Pasal ini menerangkan secara sederhana tentang pengertian perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri. Pengertian ini sebenarnya tidak begitu lengkap, tetapi dengan pengertian ini

⁸ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.53.

sudah jelas bahwa dalam perjanjian itu terdapat satu pihak mengikatkan dirinya kepada pihak lain⁹.

Istilah kontrak merupakan istilah yang dipakai dalam praktek bisnis selain istilah perjanjian dan persetujuan. istilah kontrak atau perjanjian masih kerap ditemukan dalam praktek bisnis. Pelaku bidang usaha memahami bahwa kedua istilah antara perjanjian dan kontrak memiliki pengertian yang berbeda. Menurut Muhammad Syaifuddin pengertian antara perjanjian dan kontrak adalah serupa, jika dilihat dari pengertian yang terdapat dalam KUH-Perdata sebagai produk peninggalan kolonial Belanda, maka ditemukan istilah "*overeenkomst*" dan "*contract*" untuk pengertian yang serupa, sebagaimana dicermati dalam Buku II Titel Kedua Tentang Perikatan- Perikatan yang Lahir dari Kontrak atau Persetujuan. yang dalam bahasa Belanda ditulis "*Van verbintenissen die uit contract of overeenkomst geboren worden*".

Definis dari perjanjian diatur dalam pasal 1313 KUHPerdata yang menentukan bahwa "suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih" Dari definisi tersebut beberapa sarjana kurang menyetujui karena mengandung beberapa kelemahan.

G. Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan penelusuran melalui media internet dan kepustakaan diketahui bahwa penelitian tentang tanggung jawab bengkel dedek vespa dan pembeli di Kota

⁹ Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan*, penjelasan makna sampai 1456 BW, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2022, hlm.63.

Jambi, bukan hal yang baru lagi. Akan tetapi penulis tidak menemukan hal yang sama terkait penelitian yang di lakukan di Kota Jambi. Jika tentang tanggung jawab bengkel memang sudah banyak, akan tetapi pembahasan pokok dan substansinya berbeda Adapun penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Skripsi Ryan Dany S.I, Tobing Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Tanjung Pura Pontianak Tahun 2016 yang berjudul: Tanggung Jawab Pemilik Bengkel Mobil Akong Terhadap Kerusakan Fanbelt Atas Kesalahan Servis Milik Pengguna Jasa Di Kota Pontianak. Skripsi ini Merupakan Penelitian Hukum Empiris dengan pendekatan Deskriptif Analisis, yakni menggambarkan keadaan atau fakta sebagaimana adanya pada saat penelitian, dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data melalui wawancara dan angket. Adapun rumusan masalah dalam Menyusun penelitian ini adalah: Apakah pemilik Bengkel Mobil Akong Bertanggung Jawab Terhadap Kerusakan Fanbelt Atas Kesalahan Servis Milik Pengguna Jasa.
2. Skripsi Navi Kurniawan, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Tanjung Pura, Pontianak Tahun 2024 Yang Berjudul: Tanggung Jawab Pengusaha Bengkel Pontianak Trail Shop Atas Kesalahan Servis Pada Pemilik Kendaraan Roda Dua Di Kota Pontianak. Skripsi ini Merupakan penelitian Hukum Empiris. Sedangkan teknik dan alat pengumpul data adalah dengan komunikasi langsung dan tidak langsung serta dengan populasi dan sampel. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat diketahui bahwa perjanjian servis yang terjadi dan telah disepakati antara pihak pengusaha

jasa servis kendaraan bermotor atau bengkel, dengan pihak pemilik kendaraan bermotor hanya dilakukan secara lisan. Namun dalam pelaksanaan perjanjian mengalami kesalahan servis yang kurang memuaskan. Faktor penyebab pihak bengkel Trail Shop lalai dalam melakukan servis, karena masih ada karyawan yang kurang profesional. Akibat hukum pengusaha bengkel Trail Shop belum bertanggung jawab atas kelalaian yang dilakukannya, maka pemilik kendaraan menuntut untuk dilakukan servis ulang atau ganti rugi. Adapun upaya yang dilakukan pemilik kendaraan atas kerugian yang dialami akibat kesalahan servis atau kelalaian pihak bengkel, pemilik kendaraan hanya melakukan penyelesaian secara kekeluargaan. Adapun rumusan masalah dalam Menyusun penelitian ini adalah: untuk mengetahui faktor apa yang menyebabkan pengusaha Trail Shop belum bertanggung jawab terhadap kesalahan servis pada pemilik kendaraan roda dua di kota Pontianak.

Berdasarkan penelitian tersebut di atas, maka pembahasan yang dibahas di dalam skripsi ini berbeda dengan permasalahan di atas. Kajian topik bahasan yang diangkat dalam bentuk skripsi ini mengarah kepada aspek tanggung jawab bengkel dedek vespa dan pembeli di Kota Jambi, penelitian ini saya ambil datanya dari pemilik bengkel dedek vespa tersebut, dan penelitain sangat bervariasi dari peneletian refrensi yang diatas. sehingga dikatakan murni hasil pemikiran penulis yang dikaitkan dengan teori-teori hukum yang berlaku, sehingga penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya secara ilmiah atau secara akademik.

H. Metode Penelitian

Pada bagian ini diuraikan metode penelitian yang digunakan. Penelitian hukum dapat dilakukan dengan menggunakan tipe penelitian hukum normatif dan tipe penelitian hukum empiris:

1. Tipe penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan ialah yuridis empiris. Metode penelitian ini digunakan untuk melihat sejauh mana bekerjanya hukum di masyarakat dan penelitian empiris lebih menekankan pada segi observasinya dimana titik tolak pengamatannya terletak pada kenyataan atau fakta-fakta yang ada.¹⁰ Dalam metode ini, penulis akan membuat pencarian terhadap perlindungan hukum terhadap pembeli yang membeli barang di Bengkel Dedek Vespa.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan yuridis empiris dimana dalam penelitian ini dilakukan turun langsung di lapangan dengan cara mewawancarai (*interview*) pelaku usaha Bengkel dan mengambil beberapa data terkait perlindungan terhadap pembeli yang di berikan oleh pihak Bengkel.

2. Lokasi penelitian

Adapun lokasi penelitian Jelutung Kebun Handil.

3. Penentuan Jenis dan Sumber Data Hukum

Terdapat dua jenis dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini berupa perkataan dan juga berbentuk kata yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang diperoleh dari hasil

¹⁰ Bahder Johan Nasution , *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung , 2008, hlm 123.

wawancara dilokasi penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data pendukung yang diperoleh dalam bentuk buku-buku hukum, jurnal hukum, artikel, internet, serta pendapat ahli hukum

a. Data primer

Data primer adalah sebuah data yang didapat langsung pada penelitian dilapangan dengan wawancarai pembeli

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari penelitian kepustakaan diantaranya.:

- 1) peraturan perundang-undangan, dalam penelitian ini dipergunakan yaitu KUHPerdara
- 2) Adalah data yang diperoleh melalui kepustakaan, pendapat para sarjana, hasil karya dari kalangan hukum, artikel ilmiah, jurnal, makalah, yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

4. Populasi dan sampel penelitian

1. Populasi adalah seluruh obyek, seluruh individu, seluruh gejala atau seluruh kejadian termasuk waktu, tempat, gejala-gejala, pola sikap, tingkah laku, dan sebagainya yang mempunyai ciri atau karakter yang sama dan merupakan unit satuan yang di teliti.¹¹ Populasi dalam penelitian ini ialah pembeli yang komplain membeli barang di bengkel dedek vespa yang dimana barangnya terdapat barang yang rusak atau produk yang cacat.

¹¹ *Ibid*, hlm,145.

2. Sedangkan Sample dalam penelitian ini diambil dengan cara *Purposive sampling*. Purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan sehingga akan memudahkan dalam menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti. Sampel yang di maksud ialah pembeli yang komplain.

Tabel 2
Komplain pembeli di tahun 2022

Tahun	Pembeli Komplain	Jumlah
2022	1. Kiprok (tidak bisa di gunakan)	5
	2. Koil pengapian (tidak bisa digunakan)	10
	3. Saklar lampu (tidak bisa di gunakan)	10
	4. Knalpot (bocor)	5
	5. Lampu	5

Sumber data : Primer

Tabel di atas menunjukan beberapa pembeli yang Komplain membeli barang spare part motor vespa di bengkel dedek vespa di tahun 2022. Penelitian ini diambil menggunakan sample sebanyak 8 (delapan) orang selaku pembeli barang di bengkel dedek vespa tersebut, berikut para pihak yang dibutuhkan dalam mendapatkan data penelitian yaitu:

1. Pak dedek selaku pemilik bengkel
2. Saudara panji sebagai pembeli
3. Saudara panji sebagai pembeli
4. Saudara adam sebagai pembeli
5. Saudara eko sebagai pembeli
6. Saudara amat sebagai pembeli

7. Saudara egik sebagai pembeli
8. Pak dody sebagai pelanggan
9. Pak Arifin sebagai pembeli
10. Pengumpulan data

1. Wawancara

Berupa pengumpulan data lewat teknik wawancara dengan mempersiapkan beberapa pertanyaan yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu. Wawancara dilaksanakan bersama informan berhubungan pada beberapa pihak yang dianggap mengerti, paham, serta mempunyai penguasaan serta bisa membagikan penjabaran yang benar serta akurat mengenai objek yang di buat penelitian

2. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan (*library research*) dilakukan dengan mengumpulkan data-data dari internet, jurnal dan ensiklopedia guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian

11. Pengelolaan dan analisis data

Dari data yang didapatkan, baik data primer maupun sekunder, dibuat analisis secara kualitatif, berupa dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh secara lisan maupun secara tulisan yang kemudian diklasifikasikan dengan ditarik sebuah kesimpulan yang berupa pernyataan-pernyataan selaku mana tertuang dalam penelitian ini

I. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan ini agar dapat memberikan uraian yang teratur dan memudahkan untuk mengetahui bab-bab dan sub bab-bab adalah agar untuk menjelaskan dan mengurangi setiap masalah dengan baik.

BAB I : Dalam pendahuluan penulis menguraikan mengenai alasan dalam pemilihan judul atau latar belakang masalah. Selain itu, diuraikan juga mengenai Latar Belakang Masalah, dilanjutkan dengan Batasan dan Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kerangka Konseptual, Landasam Teoritis, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : Dalam bab ini penulis akan membahas Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum, Tanggung Jawab, Pertanggung Jawaban Perdata, Perjanjian, Jual Beli, dan Ganti Rugi

BAB III : Dalam bab ini penulis akan menjelaskan mengenai faktor yang menyebabkan kerugian terhadap pembeli yang dilakukan oleh bengkel dedek vespa, perlindungan hukum terhadap pembeli akibat barang yang rusak yang dilakukan oleh bengkel dedek vespa

BAB IV: Dalam bab ini penulis akan menjelaskan hasil penelitian yang merupakan jawaban atas rumusan masalah, dan saran yang diberikan kepada pembaca