

**KAJIAN HUKUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP PEMBELIAN BAN BARU TERKAIT *KLAIM*
TERHADAP GARANSI DI CV. PUTRA TUNGGAL
MANDIRI RANTAUPRAPAT**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Gelar Sarjana (S1) Pada Program Studi Hukum
Fakultas Hukum Universitas Labuhanbatu



OLEH :

DANNY
2102100164

**PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2025**

LEMBAR PENGESAHAN/ PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI : KAJIAN HUKUM TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN BAN BARU
TERKAIT *KLAIM* TERHADAP GARANSI DI CV. PUTRA
TUNGGAL MANDIRI RANTAUPRAPAT

NAMA : DANNY

NPM : 2102100164

PROGRAM STUDI : S-1 HUKUM

KONSENTRASI : HUKUM PERDATA

Disetujui Pada Tanggal : 22 Agustus 2025

Pembimbing I



(Dr. SRIONO, S.H., M.Kn)
NUPTK. 9534762663130332

Pembimbing II



(Dr. ELVIANA SAGALA, S.H., M.Kn)
NUPTK. 3760755656230112

Disahkan oleh :
Dekan Fakultas Hukum



RISDALINA, S.H., M.H
NUPTK:6938742643230112

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI : KAJIAN HUKUM TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN BAN
BARU TERKAIT *KLAIM* TERHADAP GARANSI DI
CV. PUTRA TUNGGAL MANDIRI
RANTAUPRAPAT
NAMA : DANNY
NPM : 2102100164
PROGRAM STUDI : S1-HUKUM

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Dalam Ujian Sarjana
Pada Tanggal, 22 Agustus 2025

TIM PENGUJI

Penguji I (Ketua)

Nama : Dr. Sriono, S.H., M.Kn
NUPTK : 9534762663130332

Tanda Tangan

.....
.....
.....

Penguji II (Anggota)

Nama : Dr. Elviana Sagala, S.H., M.Kn
NUPTK : 3760755656230112

Penguji III (Anggota)

Nama : Nimrot Siahaan, S.H., M.H
NUPTK : 8555747648130083

Rantauprapat, 22 Agustus 2025

Dekan
Fakultas Hukum



Risdalina, S.H., M.H
NUPTK 6938742643230112

Ketua Program Studi
Ilmu Hukum



Indra Kumala Sari M, S.H., M.H
NUPTK 6857765666131082

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis sendiri yang diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum Program Studi S1 Hukum di Universitas Labuhanbatu.

Semua sumber yang penulis gunakan dalam penulisan ini telah penulis cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Labuhanbatu.

Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil penulis atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang penulis sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Rantauprapat, 22 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan,



DANNY
2102100164

**Kajian Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian
Ban Baru Terkait *Klaim* Terhadap Garansi di CV. Putra
Tunggal Mandiri Rantauprapat**

Dr. Sriono, S.H., M.Kn¹, Dr. Elviana Sagala, S.H., M.Kn²

**Danny
2102100164**

ABSTRAK

Perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam setiap transaksi perdagangan, terutama dalam industri otomotif yang semakin berkembang pesat. Di Indonesia, konsumen berhak atas produk yang berkualitas serta layanan yang memenuhi standar. Dalam konteks ini, *Klaim* dan garansi menjadi dua elemen krusial yang harus dipahami oleh konsumen saat membeli produk, seperti Ban Baru.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian yuridis-empiris merupakan penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara langsung pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Dalam pendekatan yuridis-empiris yang meneliti tentang Kajian Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian Ban Baru Terkait *Klaim* dan Garansi di CV. Putra Tunggal Mandiri Rantauprapat.

Sebagai rangkaian akhir dari pembahasan ini, dapat diambil beberapa poin penting sebagai kesimpulan yang mencerminkan hasil analisis dan temuan terkait proses *Klaim* garansi ban di CV. Putra Tunggal Mandiri yaitu Proses *Klaim* garansi ban di CV. Putra Tunggal Mandiri menghadapi beberapa kendala utama seperti kurangnya pemahaman konsumen tentang syarat dan ketentuan garansi, prosedur *Klaim* yang relatif rumit, keterbatasan stok ban pengganti, serta kendala logistik bagi pelanggan di daerah terpencil. Kendala-kendala tersebut berpotensi mengurangi kepuasan pelanggan dan mengganggu reputasi perusahaan, namun, perusahaan telah mengambil langkah-langkah strategis untuk mengatasi kendala tersebut, antara lain dengan meningkatkan edukasi dan sosialisasi garansi kepada konsumen, mendigitalisasi proses *Klaim* agar lebih mudah dan cepat, memperbaiki manajemen stok ban pengganti, serta menyediakan nota digital untuk memudahkan verifikasi bukti pembelian. Selain itu, peningkatan kompetensi teknis dan transparansi pemeriksaan ban juga membantu mengurangi kesalahpahaman antara konsumen dan pihak perusahaan. Pengembangan layanan *Klaim* di daerah terpencil melalui layanan jemput ban dan kerjasama dengan bengkel lokal juga menjadi solusi untuk memperluas jangkauan layanan. Dengan penerapan solusi-solusi tersebut, diharapkan proses *Klaim* garansi dapat berjalan lebih efektif dan efisien, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat posisi CV. Putra Tunggal Mandiri di pasar ban.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Ban Baru, Garansi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat melaksanakan kegiatan penelitian dan menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “KAJIAN HUKUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN BAN BARU TERKAIT *KLAIM* DAN GARANSI DI CV. PUTRA TUNGGAL MANDIRI RANTAUPRAPAT”, yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Labuhanbatu.

Penulis menyadari akan berbagai kekurangan atau ketidaksempurnaan dari skripsi, yang disebabkan keterbatasan pengetahuan penulis, untuk itu berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Maka dari itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar – besanya kepada pihak yang telah membantu penulis dalam proses penelitian ini, yaitu:

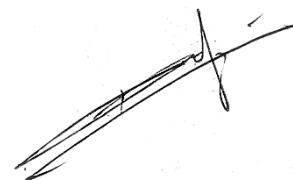
1. Bapak Halomoan Nasution, S.H, M.H selaku Ketua Yayasan Universitas Labuhanbatu.
2. Bapak Assoc.Prof. Ade Parlaungan Nasution, Ph.D, selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
3. Dekan Fakultas Hukum Universitas Labuhanbatu Ibu Risdalina, S.H., M.H.
4. Bapak Indra Kumalasari Munthe, SH., MH selaku Ka.Prodi Fakultas Hukum Universitas Labuhanbatu.

5. Bapak Dr. Sriono, S.H.,M.Kn selaku Pembimbing I yang telah memberi arahan dan bimbingan serta saran yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Elviana Sagala, S.H., M.Kn selaku Pembimbing II yang telah memberi arahan dan bimbingan serta saran yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta tersayang yang telah memberikan banyak semangat dan dukungan positif berupa doa, moral dan terutama materi.
8. Dosen Fakultas Hukum Universitas Labuhanbatu yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti studi, serta Staf Fakultas Hukum yang dengan baik telah memberikan pelayanan prima kepada penulis.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Tuhan YME, dan akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu penulis dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun penelitian ini lebih baik lagi.

Rantauprapat, 22 Agustus 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a stylized, elongated shape.

Danny

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN / PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Perlindungan Hukum	8
2.2 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen.....	13
2.2.1 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	15
2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	17
2.2.3 Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen	18
2.2.4 Pelanggaran Hak Konsumen Sebagai Perbuatan Melawan Hukum	20
2.2.5 Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	23

2.3 Pengertian Ban	25
2.3.1 Macam-macam dan Struktuk Ban.....	31
2.4 Kualitas Produk	26
2.5 Pengertian Garansi.....	27
2.6 Kepuasan Konsumen	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
3.2.1 Tempat Penelitian	33
3.2.2 Waktu Penelitian.....	34
3.3 Sumber Data	34
3.4 Cara Kerja	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Profil CV. Putra Tunggal Mandiri	44
4.1.1 Struktur Organisasi	44
4.2 Kebijakan <i>Klaim</i> Terhadap Garansi Ban Baru Yang Diterapkan Oleh CV. Putra Tunggal Mandiri Dalam Transaksi Penjualan Ban Baru.....	45
4.3 Kendala Dalam Melakukan <i>Klaim</i> Terhadap Garansi Yang Disediakan Oleh CV. Putra Tunggal Mandiri	49
4.4 Solusi Terhadap Kendala Yang Terjadi Dalam Proses <i>Klaim</i> Garansi Pembeli Ban di CV. Putra Tunggal Mandiri	53
4.5 Analisis Penulis	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	63