

**PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK DALAM PELAKSANAAN
PERJANJIAN JASA PELAYANAN SERVIS MOTOR ANTARA
KONSUMEN DENGAN BENGKEL MOTOR RESMI HONDA
(Studi Kasus Pada Bengkel Motor Resmi AHASS 7542
Yosan Motor Yogyakarta)**

INTISARI

Oleh: Maria Acynta Christy

Penulisan Hukum ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan asas itikad baik antara bengkel dengan konsumen dalam pelaksanaan perjanjian jasa pelayanan servis motor. Permasalahan yang diangkat meliputi penerapan asas itikad baik yang dilakukan oleh para pihak dalam pelaksanaan perjanjian dan mengenai penyelesaian sengketa atas tindakan Service Advisor yang salah dalam melakukan analisis kerusakan motor pada tahap pra kontraktual, sebelum terjadi penawaran.

Penulisan ini bersifat normatif-empiris, dilakukan dengan cara menelaah data sekunder yang diperoleh melalui penelitian dengan cara mempelajari dan mengkaji buku-buku, jurnal, hasil studi dan/atau penelitian terdahulu, serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan dan bahan primer yang diperoleh dari wawancara dengan responden. Kedua bahan penelitian tersebut kemudian dianalisis dengan metode kualitatif dan ditampilkan dengan menggunakan metode deskriptif.

Penerapan asas itikad baik yang dilakukan oleh konsumen dan bengkel sebagai pelaku usaha dapat dibagi menjadi tiga tahap yaitu pada tahap pra kontraktual, kontraktual dan post kontraktual. Pada tahap pra kontraktual para pihak mewujudkan itikad baik subjektif yaitu itikad baik yang didasarkan pada nilai kejujuran, sedangkan pada tahap kontraktual dan post kontraktual para pihak mewujudkan itikad baik objektif, yaitu itikad baik dengan berdasarkan pada nilai kepatutan. Sengketa konsumen yang disebabkan karena kesalahan Service Advisor dalam melakukan analisis kerusakan motor diselesaikan dengan forum negosiasi yaitu penyelesaian sengketa menggunakan jalur di luar pengadilan yang dilakukan oleh para pihak bersengketa. Negosiasi dilakukan dengan teknik negosiasi interest based, di mana para pihak memposisikan diri sebagai mitra kerja dengan tujuan mencapai hasil yang bijaksana dan dapat diterima oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Negosiasi dilakukan dengan strategi problem solving, yaitu para pihak berkolaborasi menyelesaikan masalah dengan tujuan memenuhi kepentingannya masing-masing.

Kata kunci: itikad baik, perjanjian jasa, penyelesaian sengketa konsumen.

**Good Faith Principle's Implementation in Motor Service
Agreement between Consumers and Honda Dealer
(The Case Study of Honda AHASS Dealer
7542 Yosan Motor Yogyakarta)**

ABSTRACT

By: Maria Acynta Christy

This legal research aims to understand and analyze the practice of good faith principle between dealer and consumers within the implementation of motor service agreement. The major concern of the particular study is the issues of the practice of good faith principle undertaken by the parties within the implementation of the agreement and the dispute resolution of the Service Advisor's wrongdoings in performing motor's damage analysis at the pre-contractual stage.

This research is normative-empirical by the conduct of secondary data collection from books, journals, related past research, legislation reviews, and primary data obtained from interviews with respondents. Data gatherings then analyzed using a qualitative method and presented using a descriptive method.

The practice of good faith principle done by consumer and dealer as business communities can be divided into three stages: pre-contractual, contractual and post-contractual. The pre-contractual stages show the parties to embody subjective goodwill based on the value of honesty, whereas in the contractual and post-contractual stages the parties embody objective goodwill--the good faith that based on the value of propriety. Consumers dispute caused by Service Advisor's wrongdoings in performing motor's damage analysis is resolved through negotiation forum which is a dispute settlement outside the court done by disputed parties. The negotiation is practiced by interest-based negotiation techniques, whereas the parties position themselves as partners in order to achieve equitable and acceptable results to both disputed parties. The negotiation is done with the problem-solving strategy, whereas the parties collaborate to solve the problem with the purpose of fulfilling their respective interests.

Keywords: good faith, service agreement, resolution of consumer dispute.