

Analisis Terhadap Pelanggaran Pelayanan Purna Jual dalam Industri Otomotif

Syahrani¹, Abdul Qahar², Salmawati³

¹Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia

²Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia

³Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia

syahranimajid@gmail.com

Abstract

This study aims to identify and analyze various forms of after-sales service violations that frequently occur in the automotive industry from the perspective of Law No. 8 of 1999. Additionally, it seeks to examine and analyze the legal protection available to consumers who become victims of these violations under the same law. This research employs a normative legal research method, which involves examining legal theories, comparative law, structure or composition, and general explanations. The findings indicate that common after-sales service violations in the automotive industry such as failure to fulfill service promises, lack of transparency in information, warranty claim rejections, and the sale of counterfeit spare parts contravene Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. These violations cause both material and immaterial harm to consumers and undermine the trust that is crucial to the relationship between consumers and manufacturers. Legal protection for consumers affected by after-sales service violations in the automotive industry is comprehensively regulated under Law No. 8 of 1999. Consumers have the right to receive services as agreed and to claim compensation in the event of a violation. The study recommends that automotive companies are expected to improve the quality of after-sales service by fulfilling the service promises that have been given, ensuring transparency of information to consumers, not rejecting warranty claims submitted by consumers, and not providing fake spare parts, and it is expected that business actors in the automotive industry need to increase their commitment to the promises given and improve the service system.

Keywords: Violations, After-Sales, Consumer Protection.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis berbagai bentuk pelanggaran pelayanan purna jual yang sering terjadi dalam industri otomotif tinjau dari undang-undang No. 8 Tahun 1999 serta mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen yang menjadi korban pelanggaran pelayanan purna jual yang terjadi dalam industri otomotif berdasarkan undang-undang No. 8 Tahun 1999. Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif, yaitu penelitian yang melibatkan pengkajian terhadap aspek teori hukum, perbandingan hukum, struktur atau komposisi, penjelasan umum. Hasil penelitian ini menunjukkan bentuk pelanggaran pelayanan purna jual yang terjadi dalam industri otomotif seperti, ketidaksesuaian janji layanan, informasi yang tidak transparan, penolakan klaim garansi, hingga penjualan suku cadang palsu, serta perlindungan hukum bagi konsumen yang menjadi korban pelanggaran pelayanan purna jual yang terjadi dalam industri otomotif berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 telah diatur secara komprehensif. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan perjanjian, serta mendapatkan ganti rugi jika terjadi pelanggaran. Rekomendasi penelitian ini adalah diharapkan kepada perusahaan otomotif harus meningkatkan kualitas pelayanan purna jual dengan harus menepati kesesuaian janji layanan yang telah diberikan, harus memastikan informasi transparansi kepada konsumen, tidak menolak klaim garansi yang diajukan oleh konsumen, dan tidak memberikan suku cadang yang palsu serta diharapkan kepada pelaku

usaha di industri otomotif perlu meningkatkan komitmen terhadap janji yang diberikan dan memperbaiki sistem pelayanan.

Kata Kunci: *Pelanggaran. Purna Jual. Perlindungan Konsumen.*

PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan ekonomi semakin pesat, aktivitas jual beli barang dan jasa telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Kegiatan ekonomi yang melibatkan berbagai pihak, baik pelaku usaha maupun konsumen. Penjual sebagai pelaku usaha berusaha meningkatkan penjualan barang dan produk melalui berbagai cara, misalnya melalui promosi pembelian pembelian maupun potongan harga terhadap pembelian barang selain itu pelaku usaha memberikan pelayanan jaminan atau garansi kepada konsumen. Bagi konsumen pemberian garansi merupakan suatu jaminan terhadap kualitas produk yang dibelinya. Tentu saja garansi merupakan salah satu faktor pertimbangan bagi bagi konsumen untuk memutuskan dan melakukan pembelian karena dengan adanya pemberian garansi ini, konsumen akan merasa aman dengan produk yang mereka beli. Pemberian garansi terhadap barang merupakan kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Salah satu aspek yang turut terpengaruh adalah sektor pelayanan purna jual dalam bisnis, terutama dalam hal perlindungan konsumen. Pelayanan purna jual merupakan salah satu bentuk tanggung jawab produsen terhadap konsumen setelah terjadinya transaksi jual beli. Namun, dalam praktiknya, seringkali terjadi pelanggaran dalam pelayanan purna jual yang merugikan konsumen.

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen hadir untuk melindungi hak-hak konsumen dari praktik yang merugikan, baik dari segi kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha. Undang-undang perlindungan konsumen secara tegas menyebutkan hak-hak konsumen yang harus dilindungi, diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa. selain itu, undang-undang perlindungan konsumen juga mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur, serta kewajiban mereka untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang dijanjikan.

Namun pada kenyataannya, banyak konsumen yang merasa dirugikan akibat pelanggaran dalam pelayanan purna jual. Kasus-kasus tersebut seperti penolakan garansi, contohnya, pada tahun 2013, PT.BMW Indoneisa harus menghadapi seorang konsumen yang mengalami kerusakan pada mobil seri 520i yang baru dibeli sekitar 6 bulan sebelumnya. Mobil tersebut mengalami

kerusakan berupa sentakan mandadak saat digunakan, bahkan sempat menabrak kendaraan di depannya karena meloncat atau gigi otomstisnya pindah ke posisi P (parkir). Akibat kendala tersebut, konsumen kemudian melaporkan kepada piha PT. Tunas Mobilindo Parama selaku dealer tempat dibelinya mobil tersebut, dan melakukan pengecekan. Namun kendala tersebut berulang kali muncul. Dalam hal ini PT. BMW Indonesia dan PT. Tunas Mobilindo Parama diminta mengganti unit baru tetapi uoaya itu tidak menghasilkan penyelesaian sehingga konsumen melaporkan kedua pihak ke Pengadilan Negeri Jakarta Barat.¹ Selain itu, permasalahan seperti biaya tambahan yang tidak sesuai juga terjadi pada konsumen kendaraan Listrik Wuling di Indonesia. Dimana konsumen melaporkan adanya biaya tambahan dan keterlambatan dalam pemasangan KWH meter untuk home charging, yang seharusnya menjadi bagian dari layanan purna jual yang dijanjikan. Masalah ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi pemilik kendaraan, terutama karena mereka tidak dapat menggunakan fasilitas pengisian daya yang dijanjikan secara optimal. Kasus ini terjadi pada 2024, dan dilaporkan dalam Pameran Otomotif Indonesia Internasional Motor Show (IIMS).²

Permasalahan ini menunjukkan adanya celah dalam pelaksanaan ketentuan hukum yang diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen, khususnya terkait dengan perlindungan konsumen dalam pelayanan purna jual. Meskipun undang-undang perlindungan konsumen telah memberikan landasan hukum yang kuat, implementasi dan pengawasannya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perlindungan terhadap konsumen, terutama dalam hal pelayanan purna jual, belum sepenuhnya optimal.

Penelitian ini berfokus pada analisis pelanggaran dalam pelayanan purna jual di industri otomotif, khususnya dalam memenuhi kewajiban produsen atau pelaku usaha otomotif untuk memberikan layanan sesuai dengan standar yang diatur oleh Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk meneliti judul "Analisis Terhadap Pelanggaran Pelayanan Purna Jual Dalam Industri Otomotif di Tinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen".

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimanakah bentuk pelanggaran pelayanan purna jual yang terjadi dalam industri otomotif di tinjau dari undang-undang No. 8 Tahun 1999?

¹ Maharani, D.A., & Turisno, B. E. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Layanan Purna Jual. *Diponegoro Law Journal*, 6(1), hlm 3.

² Karta Raharja Ucu. (2024). BPKN Ingatkan Produsen Kendaraan Listrik Pastikan Konsumen Dapat Jaminan Layanan Purnajual. *Republika*. Diakses pada tanggal 24 september 2024.

dan bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen yang menjadi korban pelanggaran pelayanan purna jual yang terjadi dalam industri otomotif berdasarkan undang-undang No 8 Tahun 1999?

METODE

Dilihat dari segi fokus kajiannya, penelitian hukum ini dikategorikan sebagai jenis penelitian hukum normatif atau biasa juga disebut penelitian hukum doktrinal yang berfungsi untuk memperoleh data sekunder. Dalam penelitian hukum normatif yang dikaji adalah aspek teori, filosofi, peran, struktur/komposisi, konsistensi, penjelasan umum dan penjelasan pada setiap pasal, formalitas dan kekuatan mengikat pada peraturan perundang-undangan serta bahasa yang digunakan adalah bahasa hukum.³ Adapun teknik pengumpulan bahan hukum akan digunakan dalam penelitian ini adalah melalui study kepustakaan (librarysearch), yaitu teknik pengumpulan bahan hukum dengan mencari, mencatat, menginventarisasi, mempelajari buku-buku, literatur-literatur, Peraturan Perundang-undangan, hasil penelitian terdahulu, dan dokumentasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu tentang asuransi. Adapun analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis bahan hukum kualitatif normatif, yaitu bahan hukum yang diperoleh setelah disusun secara sistematis, untuk kemudian dianalisis secara kualitatif normatif dalam bentuk uraian agar dapat ditarik kesimpulan untuk dapat dicapai kejelasan mengenai permasalahan yang akan diteliti hasil kepustakaan akan digunakan untuk menganalisis data, kemudian bahan hukum dianalisis secara kualitatif normatif untuk menjawab permasalahan penulisan dalam proposal.⁴

PEMBAHASAN

A. Bentuk Pelanggaran Pelayanan Purna Jual yang Terjadi Dalam Industri Otomotif di Tinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

Industri otomotif di Indonesia merupakan salah satu sektor yang penting dan terus berkembang. Seiring dengan perkembangan teknologi dan peningkatan kebutuhan masyarakat akan kendaraan bermotor, perusahaan otomotif di Indonesia dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya berkualitas dalam penjualan, tetapi juga dalam pelayanan purna jual. Pelayanan purna jual atau after-sales service menjadi bagian penting dalam menjaga hubungan antara produsen dengan konsumen. Namun, dalam prakteknya,

³ Depri Liber Sonata. 2014. Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas dari Metode Penelitian Hukum. Jurnal Fiat Justitiae Ilmu Hukum. 08 (01): 25

⁴ Burhan Ashshofa. 2001. Metode Penelitian Hukum. Penerbit Rineka Cipta: Jakarta

sering terjadi pelanggaran dalam pelayanan purna jual ini yang merugikan konsumen. Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen), berbagai bentuk pelanggaran dalam pelayanan purna jual dapat diidentifikasi dan harus ditindaklanjuti secara hukum.⁵

Pelayanan purna jual adalah seluruh layanan yang diberikan oleh produsen atau distributor kepada konsumen setelah transaksi pembelian dilakukan. Dalam industri otomotif, pelayanan purna jual ini mencakup perawatan dan perbaikan kendaraan, suku cadang, garansi, dan dukungan teknis lainnya yang bertujuan untuk menjaga kualitas kendaraan yang dibeli oleh konsumen. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk mendapatkan hak-haknya dalam hal ini, yang mencakup hak atas keamanan, kenyamanan, dan kepastian dalam penggunaan barang atau jasa yang dibeli.

Pada dasarnya, UU Perlindungan Konsumen bertujuan untuk menciptakan hubungan yang adil antara konsumen dan pelaku usaha. Pelanggaran terhadap pelayanan purna jual dalam konteks ini dapat berupa ketidakjelasan informasi, penurunan kualitas layanan, atau pelaksanaan garansi yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam industri otomotif, bentuk pelanggaran ini sering ditemukan dalam berbagai kasus yang melibatkan ketidakpuasan konsumen terhadap layanan yang diterima setelah membeli kendaraan.

1. Ketidaksesuaian Antara Janji dan Pelaksanaan Layanan. Salah satu bentuk pelanggaran yang sering terjadi dalam pelayanan purna jual industri otomotif adalah ketidaksesuaian antara janji yang diberikan oleh produsen atau dealer dengan kenyataan di lapangan. Misalnya, perusahaan otomotif menjanjikan garansi perbaikan selama tiga tahun atau menyediakan suku cadang dalam jangka waktu tertentu, tetapi kenyataannya garansi tersebut tidak dilaksanakan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Hal ini berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen, yang merasa tertipu dan dirugikan atas janji yang tidak dipenuhi. Menurut Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, setiap pelaku usaha dilarang untuk melakukan perbuatan yang merugikan konsumen. Dalam hal ini, ketidaksesuaian antara janji dan kenyataan yang diberikan oleh perusahaan otomotif jelas merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen yang dijamin oleh undang-undang.

⁵ Eduwart, F. (2023). Analisis yuridis pemberian garansi distributor layanan purna jual oleh pelaku usaha terhadap produk laptop Hewlett Packard dikaji dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Universitas Nasional.

2. Tidak Transparannya Informasi Produk dan Layanan. Pelanggaran lain yang sering ditemui adalah ketidakjelasan informasi mengenai produk dan layanan purna jual. Misalnya, produsen atau dealer otomotif tidak memberikan informasi yang jelas mengenai cakupan garansi, jenis layanan yang tersedia, atau prosedur klaim garansi. Hal ini menyebabkan konsumen kesulitan dalam mengakses hak-hak mereka terkait layanan purna jual, yang pada akhirnya merugikan mereka. Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan jasa yang dipasarkan. Dalam konteks industri otomotif, ketidakjelasan informasi mengenai layanan purna jual termasuk pelanggaran yang merugikan konsumen karena dapat menghalangi mereka dalam memanfaatkan hak-hak purna jual yang seharusnya mereka terima.⁶
3. Layanan Purna Jual yang Tidak Memadai. Dalam banyak kasus, perusahaan otomotif tidak menyediakan fasilitas perawatan atau perbaikan yang memadai sesuai dengan yang dijanjikan. Misalnya, bengkel atau pusat layanan yang ditunjuk oleh produsen mungkin tidak memiliki fasilitas yang cukup atau teknisi yang terlatih untuk menangani perbaikan kendaraan secara optimal. Selain itu, waktu tunggu yang lama dalam mendapatkan layanan purna jual atau ketidaktersediaan suku cadang juga merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengatur bahwa pelaku usaha harus memberikan layanan yang sesuai dengan standar yang dijanjikan. Dalam hal ini, ketidakmampuan untuk memenuhi standar layanan yang dijanjikan adalah pelanggaran yang merugikan konsumen karena dapat mengurangi kenyamanan dan keamanan mereka dalam menggunakan produk yang telah dibeli.
4. Penyalahgunaan Garansi dan Klaim Layanan. Penyalahgunaan garansi juga merupakan pelanggaran yang sering terjadi dalam industri otomotif. Beberapa produsen atau dealer mungkin menolak klaim garansi dengan alasan yang tidak jelas atau tidak berdasar, seperti menganggap kerusakan disebabkan oleh kelalaian konsumen. Padahal, garansi seharusnya melindungi konsumen dari kerusakan yang terjadi akibat cacat produk atau kerusakan yang bukan disebabkan oleh penggunaan yang salah. Berdasarkan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha harus memberikan layanan yang sesuai dengan perjanjian dan tidak boleh menangguk atau mengabaikan klaim garansi yang

⁶ Azrica, H., & Sulubara, S. M. (2023). Legalitas transaksi e-commerce dalam platform Shopee ditinjau dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, 1(3), 296–318.

sah. Penolakan klaim garansi yang tidak berdasar atau penyalahgunaan prosedur klaim garansi adalah pelanggaran terhadap hak konsumen yang dijamin oleh hukum.

5. Praktik Penipuan dalam Penjualan Suku Cadang. Penipuan dalam penjualan suku cadang juga merupakan salah satu bentuk pelanggaran dalam industri otomotif. Beberapa perusahaan atau dealer mungkin menjual suku cadang yang tidak asli atau suku cadang palsu dengan harga yang tinggi, yang merugikan konsumen. Selain itu, suku cadang yang dijual tidak memenuhi standar kualitas atau bahkan tidak dapat digunakan untuk memperbaiki kendaraan yang bersangkutan. Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen juga mengatur bahwa pelaku usaha dilarang untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan konsumen, seperti menjual barang atau jasa yang tidak sesuai dengan standar atau kualitas yang dijanjikan. Penjualan suku cadang palsu atau tidak sesuai dengan spesifikasi jelas merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen dan perlu mendapatkan sanksi yang tegas.
6. Implikasi Hukum dan Sanksi bagi Pelanggaran Pelayanan Purna Jual. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 memberikan dasar hukum yang jelas untuk menindak pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dalam hal pelayanan purna jual. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan yang ada dalam undang-undang ini dapat dikenai sanksi administratif, seperti denda atau pencabutan izin usaha. Selain itu, konsumen juga dapat mengajukan gugatan perdata untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang mereka alami.⁷ Pasal 60 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa setiap pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam undang-undang ini dapat dikenakan sanksi pidana berupa hukuman penjara dan/atau denda. Hal ini menunjukkan pentingnya perlindungan terhadap hak-hak konsumen, termasuk dalam pelayanan purna jual. Oleh karena itu, perusahaan otomotif harus memastikan bahwa mereka mematuhi peraturan yang ada untuk menghindari pelanggaran yang merugikan konsumen dan perusahaan itu sendiri. Pelanggaran terhadap pelayanan purna jual dalam industri otomotif dapat terjadi dalam berbagai bentuk, mulai dari ketidaksesuaian antara janji dan kenyataan, ketidakjelasan informasi, hingga penolakan klaim garansi dan penipuan suku cadang. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum untuk melindungi konsumen dari praktik-praktik yang merugikan ini. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan otomotif untuk selalu memberikan pelayanan

⁷ Mewu, M. Y. S., & Mahadewi, K. J. (2023). Perlindungan konsumen dalam pembelian produk online: Analisis perspektif hukum perlindungan konsumen di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 441–450.

yang transparan, jujur, dan sesuai dengan standar yang dijanjikan agar hak-hak konsumen terlindungi dengan baik. Pelanggaran dalam pelayanan purna jual yang dibiarkan dapat menurunkan kepercayaan konsumen dan merugikan industri otomotif itu sendiri.

Pelayanan purna jual dalam industri otomotif bukan hanya sekadar memberikan perbaikan dan pemeliharaan kendaraan. Lebih dari itu, ini mencakup hubungan jangka panjang antara produsen dan konsumen yang dibangun atas dasar kepercayaan. Setelah konsumen membeli kendaraan, mereka mengharapkan adanya jaminan bahwa produk yang mereka beli dapat dipertahankan kualitasnya melalui layanan purna jual yang memadai. Pelayanan purna jual yang baik akan meningkatkan loyalitas konsumen, yang berpotensi membuat konsumen tersebut kembali untuk membeli produk di masa depan atau merekomendasikan produk kepada orang lain.

Namun, ketika perusahaan otomotif gagal memenuhi harapan konsumen dalam hal pelayanan purna jual, dampaknya dapat sangat besar. Tidak hanya konsumen yang dirugikan, tetapi juga reputasi perusahaan dapat tercoreng, yang pada akhirnya mempengaruhi daya saing mereka di pasar. Oleh karena itu, memberikan pelayanan purna jual yang sesuai dengan janji dan harapan konsumen sangatlah penting dalam industri otomotif, yang dikenal memiliki persaingan yang ketat.⁸

Meskipun penting, mengelola pelayanan purna jual dalam industri otomotif bukanlah hal yang mudah. Beberapa tantangan yang dihadapi oleh produsen atau dealer otomotif dalam menyediakan layanan purna jual yang berkualitas antara lain adalah:

1. Kurangnya Infrastruktur yang Memadai Banyak produsen otomotif, terutama yang memiliki jaringan distribusi di daerah terpencil atau di luar kota besar, kesulitan untuk menyediakan layanan purna jual yang memadai. Hal ini terutama berkaitan dengan terbatasnya bengkel resmi atau pusat layanan yang tersebar di seluruh wilayah, yang membuat konsumen harus menempuh jarak jauh untuk mendapatkan pelayanan purna jual yang optimal.
2. Sumber Daya Manusia yang Tidak Memadai Teknologi kendaraan yang semakin canggih memerlukan keterampilan dan pengetahuan yang tinggi dari teknisi yang menangani perawatan dan perbaikan. Namun, tidak semua dealer otomotif memiliki teknisi yang

⁸ Purba, O. F. (2020). Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam jual beli online ditinjau dari Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Lex Privatum*, 8(2).

terlatih dengan baik, yang bisa menyebabkan kualitas layanan yang buruk. Selain itu, kurangnya pelatihan dan pengembangan bagi staf yang bertugas di layanan purna jual juga menjadi hambatan dalam memastikan konsumen menerima pelayanan terbaik.⁹

3. Kesulitan dalam Penyediaan Suku Cadang Salah satu keluhan terbesar yang sering dialami konsumen adalah kesulitan dalam mendapatkan suku cadang yang sesuai dengan kendaraan mereka, terutama untuk kendaraan yang lebih lama atau tidak lagi diproduksi. Hal ini mengakibatkan keterlambatan dalam proses perbaikan atau penggantian suku cadang yang dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan konsumen.
4. Persaingan Harga dan Layanan Ketatnya persaingan harga dan layanan dalam industri otomotif membuat perusahaan sering kali terfokus pada penurunan biaya, yang sering mengorbankan kualitas layanan purna jual. Untuk menjaga keuntungan, beberapa perusahaan memilih untuk mengurangi pengeluaran pada bagian pelayanan purna jual yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap konsumen. Misalnya, mempekerjakan teknisi dengan upah rendah atau menekan biaya perawatan kendaraan, yang bisa mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan.
5. Teknologi yang Tidak Terintegrasi Meskipun beberapa perusahaan otomotif besar sudah mengadopsi teknologi untuk memperbaiki layanan purna jual, masih banyak perusahaan yang belum memanfaatkan teknologi digital secara maksimal. Sistem manajemen layanan yang terintegrasi, yang memungkinkan konsumen untuk melacak status klaim garansi atau perbaikan kendaraan secara online, masih jarang ditemukan. Hal ini bisa membuat konsumen merasa tidak mendapatkan pelayanan yang transparan dan efisien.¹⁰

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah payung hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari berbagai bentuk pelanggaran yang mungkin terjadi dalam transaksi barang atau jasa, termasuk dalam konteks pelayanan purna jual. Undang-undang ini mengatur hak-hak konsumen yang meliputi hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, hak untuk mendapatkan barang dan jasa yang sesuai dengan kualitas yang dijanjikan, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi jika mengalami kerugian akibat pelanggaran tersebut.¹¹

⁹ Rohmannudin, R., Hidayatullah, I., Winario, M., & Putri, R. D. (2024). Analisis yuridis penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999. *Journal of Legal Sustainability*, 1(2), 1-7.

¹⁰ Salukh, A., Nubatonis, O. J., & Pello, H. F. (2024). Tanggung jawab pelaku usaha rokok yang tidak mencantumkan informasi dan peringatan kesehatan ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Artemis Law Journal*, 2(1), 253-269.

¹¹ Freitas, J. A., & Santoso, A. P. A. (2024). Perlindungan konsumen atas produk cacat dan gagal. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Ilmu*, 1(4), 72-76.

Legal Dialogica

Volume 1 Issue 1

Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa setiap konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan atas hak-haknya yang meliputi perlindungan terhadap kerugian fisik, psikologis, ekonomi, atau sosial yang disebabkan oleh barang atau jasa yang dibeli. Dalam hal ini, pelanggaran dalam pelayanan purna jual yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, seperti kerusakan kendaraan yang tidak segera diperbaiki atau penolakan klaim garansi yang sah, merupakan pelanggaran terhadap hak-hak tersebut.

Selain itu, Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha wajib untuk memastikan bahwa barang atau jasa yang dijual kepada konsumen memenuhi standar yang dijanjikan. Dalam konteks industri otomotif, hal ini mencakup kewajiban produsen atau dealer untuk memberikan pelayanan purna jual yang sesuai dengan spesifikasi kendaraan yang dijual, menyediakan suku cadang yang sesuai, serta memastikan bahwa proses perbaikan dan pemeliharaan kendaraan dilakukan oleh tenaga ahli yang kompeten.¹²

Tindakan hukum terhadap pelanggaran pelayanan purna jual diatur dalam berbagai pasal dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, yang memberikan sanksi administratif, perdata, dan pidana kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap hak konsumen. Sanksi Administratif Salah satu sanksi yang dapat diberikan kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam pelayanan purna jual adalah sanksi administratif. Hal ini dapat berupa teguran atau peringatan, pembekuan izin usaha, atau pencabutan izin usaha. Sanksi administratif ini bertujuan untuk mendorong perusahaan otomotif untuk memperbaiki pelayanan purna jual mereka agar tidak merugikan konsumen.

Ganti Rugi Perdata Konsumen yang merasa dirugikan karena pelanggaran pelayanan purna jual berhak untuk mengajukan gugatan perdata untuk meminta ganti rugi. Gugatan ini dapat dilakukan apabila konsumen merasa dirugikan atas penolakan klaim garansi atau ketidaksesuaian layanan yang diberikan. Konsumen berhak menuntut ganti rugi atas kerusakan kendaraan, biaya perbaikan, atau biaya yang timbul akibat keterlambatan dalam mendapatkan pelayanan purna jual.¹³

¹² Ariani, E. F. (2019). Perlindungan hukum terhadap pembatalan keberangkatan calon jamaah umrah ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (studi kasus PT. Utsmaniyah). Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta.

¹³ Tayu, B. F., Lontoh, R. L., & Tambajong, H. B. (2021). Pertanggungjawaban hukum pengelola parkir terhadap kerugian konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Universitas Katolik De La Salle.

Sanksi Pidana Pelanggaran yang lebih serius dalam pelayanan purna jual, seperti penipuan atau pemalsuan suku cadang, dapat dikenakan sanksi pidana. Pasal 62 UU Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha yang dengan sengaja menyebarkan informasi palsu atau memanipulasi informasi yang merugikan konsumen dapat dikenakan hukuman penjara atau denda.

Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Selain melalui jalur hukum formal, konsumen yang mengalami masalah terkait pelayanan purna jual juga dapat menggunakan fasilitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan sengketa secara damai. BPSK bertugas untuk membantu menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dengan cara yang lebih cepat dan murah dibandingkan proses pengadilan.¹⁴

Untuk menghindari pelanggaran dalam pelayanan purna jual, perusahaan otomotif perlu menekankan pentingnya keterbukaan dan akuntabilitas. Keterbukaan informasi mengenai layanan, garansi, dan suku cadang sangat penting untuk membangun kepercayaan konsumen. Selain itu, perusahaan juga harus memiliki sistem yang akuntabel dalam menangani setiap klaim garansi atau keluhan konsumen, sehingga konsumen merasa dilayani dengan baik dan hak-haknya dilindungi.

Akuntabilitas juga mencakup tanggung jawab perusahaan untuk memperbaiki pelayanan purna jual yang buruk, memberikan solusi yang memadai bagi konsumen yang dirugikan, dan memastikan bahwa perbaikan dilakukan sesuai dengan standar yang ada. Perusahaan harus memiliki mekanisme yang jelas untuk menangani masalah terkait layanan, termasuk prosedur klaim yang cepat dan mudah, serta penggantian suku cadang yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.¹⁵

B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen yang Menjadi Korban Pelanggaran Pelayanan Purna Jual yang Terjadi Dalam Industri Otomotif Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999

¹⁴ Jannah, F. N. (2022). Praktik jual beli online produk Faeyza Skincare perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. IAIN Ponorogo.

¹⁵ Yanti, N. L. A. P. (2021). Tanggung jawab pelaku usaha UD Anita Mosaic terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Universitas Mahasaraswati Denpasar.

Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam suatu sistem perekonomian yang sehat, terutama dalam industri yang menyangkut kebutuhan pokok masyarakat, seperti industri otomotif. Dalam konteks ini, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hadir sebagai payung hukum yang bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, termasuk hak-hak yang terkait dengan pelayanan purna jual. Pelayanan purna jual menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha, terutama dalam industri otomotif, karena kesalahan atau pelanggaran dalam aspek ini dapat menimbulkan kerugian yang signifikan bagi konsumen. Artikel ini akan membahas bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang menjadi korban pelanggaran pelayanan purna jual dalam industri otomotif berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.¹⁶

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki tujuan untuk melindungi konsumen dari praktik-praktik yang merugikan dalam hubungan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam konteks industri otomotif, perlindungan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kualitas barang yang dijual, perjanjian antara konsumen dan produsen, hingga pelayanan purna jual. Pada dasarnya, pelayanan purna jual yang buruk atau tidak sesuai dengan janji yang diberikan oleh produsen atau dealer dapat dikategorikan sebagai pelanggaran hak konsumen.¹⁷

Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak konsumen, yang meliputi hak untuk kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa. Selain itu, konsumen juga memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas tentang barang atau jasa yang dibeli serta hak untuk memilih barang atau jasa sesuai dengan kebutuhannya. Dalam hal ini, apabila pelayanan purna jual tidak memenuhi ketentuan yang dijanjikan oleh produsen atau distributor, maka konsumen berhak untuk menuntut perlindungan dan mendapatkan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang timbul.¹⁸

Pelanggaran pelayanan purna jual dalam industri otomotif sering kali terjadi dalam bentuk perbaikan yang tidak sesuai dengan standar yang dijanjikan, suku cadang yang tidak tersedia,

¹⁶ Purhayati, S. (2020). Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap makanan kemasan tanpa menyertakan label komposisi kandungan. Universitas Bhayangkara.

¹⁷ Tobing, D. M. L. (2019). Klausula baku: Paradoks dalam penegakan hukum perlindungan konsumen. Gramedia Pustaka Utama.

¹⁸ Panjaitan, H. (2021). Hukum perlindungan konsumen. Jala Permata Aksara.

atau waktu perbaikan yang terlalu lama. Misalnya, jika sebuah dealer mobil menjanjikan pelayanan purna jual yang cepat dan efisien, namun kenyataannya konsumen harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan perbaikan atau suku cadang, hal ini dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen. Begitu juga jika kualitas perbaikan yang dilakukan tidak sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan menimbulkan kerusakan lebih lanjut pada kendaraan.

Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen, termasuk tidak memenuhi kewajibannya dalam menyediakan barang atau jasa yang dijanjikan. Dalam industri otomotif, perjanjian mengenai pelayanan purna jual sering kali tercantum dalam kontrak atau janji yang diberikan oleh produsen atau dealer. Jika janji tersebut tidak ditepati, konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum.¹⁹

Dalam hal terjadi pelanggaran terhadap pelayanan purna jual, konsumen memiliki sejumlah hak yang dapat dimanfaatkan untuk mendapatkan perlindungan hukum. Salah satu hak tersebut adalah hak untuk mendapatkan ganti rugi. Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengatur bahwa konsumen berhak atas ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak memenuhi standar yang dijanjikan. Dalam kasus otomotif, jika kendaraan yang dibeli mengalami kerusakan akibat pelayanan purna jual yang tidak tepat, konsumen berhak untuk menuntut perbaikan atau penggantian barang tersebut, bahkan sampai pada ganti rugi yang setara dengan kerugian yang ditanggung.

Konsumen juga memiliki hak untuk mengajukan tuntutan kepada pelaku usaha melalui jalur mediasi atau peradilan. Pasal 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa konsumen berhak untuk memperjuangkan hak-haknya melalui lembaga perlindungan konsumen atau pengadilan apabila terjadi sengketa. Lembaga ini dapat bertindak sebagai mediator antara konsumen dan pelaku usaha untuk mencapai penyelesaian yang adil. Jika mediasi tidak membuahkan hasil, konsumen dapat membawa perkara tersebut ke pengadilan untuk mendapatkan keputusan yang lebih mengikat.²⁰

¹⁹ Kristiyanti, C. T. S. (2022). Hukum perlindungan konsumen. Sinar Grafika.

²⁰ Prayuti, Y., Gunawan, G., Anggraeni, H. Y. (2024). Menjawab kompleksitas hukum di tengah masyarakat: Waris, perlindungan konsumen, dan perjanjian. Widina.

Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK) memiliki peran yang sangat penting dalam menangani kasus pelanggaran pelayanan purna jual dalam industri otomotif. LPK ini berfungsi untuk memberikan informasi kepada konsumen mengenai hak-haknya dan membantu konsumen dalam menyelesaikan sengketa yang timbul akibat pelanggaran. Pasal 48 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwa lembaga perlindungan konsumen dapat memberikan bantuan hukum kepada konsumen yang menjadi korban pelanggaran oleh pelaku usaha. Dalam kasus otomotif, LPK dapat memberikan advokasi kepada konsumen yang mengalami masalah dengan pelayanan purna jual, termasuk membantu mereka dalam proses mediasi dengan pelaku usaha.

Lembaga ini juga memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan terhadap praktik-praktik usaha yang merugikan konsumen. Jika ditemukan pelanggaran, LPK dapat memberikan rekomendasi kepada pihak berwenang, seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), untuk melakukan tindakan lebih lanjut terhadap pelaku usaha yang melanggar hak konsumen. Dengan adanya lembaga ini, konsumen memiliki saluran untuk melaporkan keluhan dan mencari solusi yang adil terhadap pelanggaran yang mereka alami.²¹

Untuk memberikan efek jera kepada pelaku usaha yang melanggar hak konsumen, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 juga mengatur tentang sanksi yang dapat dijatuhkan kepada pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya. Pasal 62 dan Pasal 63 mengatur tentang sanksi pidana dan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen. Sanksi pidana dapat berupa hukuman penjara dan denda, sementara sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha atau larangan untuk beroperasi.

Dalam konteks industri otomotif, jika suatu dealer atau produsen terbukti melanggar ketentuan pelayanan purna jual yang merugikan konsumen, mereka dapat dikenakan sanksi yang cukup berat. Selain itu, konsumen yang dirugikan juga berhak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami akibat pelanggaran tersebut. Hal ini menjadi salah satu bentuk perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen yang merasa dirugikan.²²

²¹ Widiarty, W. S., & Saragih, R. V. (2024). Hukum perlindungan konsumen di era globalisasi. *Publika Global Media*.

²² Setiawati, A. (2024). Perlindungan hukum konsumen pada transaksi jual beli online Shopee dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. *IAIN Pontianak*.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan yang jelas dan tegas terhadap hak-hak konsumen, termasuk dalam hal pelayanan purna jual dalam industri otomotif. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang sesuai dengan janji yang diberikan oleh pelaku usaha, dan jika terjadi pelanggaran, mereka berhak untuk menuntut ganti rugi dan menggunakan jalur hukum untuk menyelesaikan sengketa. Lembaga Perlindungan Konsumen juga memiliki peran penting dalam membantu konsumen yang menjadi korban pelanggaran tersebut. Dengan adanya perlindungan hukum yang kuat, diharapkan industri otomotif dapat lebih memperhatikan kualitas pelayanan purna jual yang diberikan kepada konsumen dan mengurangi praktik-praktik yang merugikan.²³

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bentuk pelanggaran pelayanan purna jual yang terjadi dalam industri otomotif ditinjau dari UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seperti, ketidaksesuaian janji layanan, informasi yang tidak transparan, penolakan klaim garansi, hingga penjualan suku cadang palsu dan perlindungan hukum bagi konsumen yang menjadi korban pelanggaran pelayanan purna jual yang terjadi dalam industri otomotif berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 telah diatur secara komprehensif. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan perjanjian, serta mendapatkan ganti rugi jika terjadi pelanggaran. Agar hal tersebut berjalan sesuai dengan yang diinginkan, maka sebaiknya kepada perusahaan otomotif harus meningkatkan kualitas pelayanan purna jual dengan harus menepati kesesuaian janji layanan yang telah diberikan, harus memastikan informasi transparansi kepada konsumen, tidak menolak klaim garansi yang diajukan oleh konsumen dan tidak memberikan suku cadang yang palsu kepada konsumen dan diharapkan kepada pelaku usaha di industri otomotif perlu meningkatkan komitmen terhadap pelayanan purna jual dengan memastikan kepatuhan terhadap janji yang diberikan dan memperbaiki sistem pelayanan.

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih penulis kepada ayahanda H. Abd Majid dan ibunda Hj. Nurqamariah big thanks to for all the feeling and love that never ends, please continue to pray of me because hanya itu yang menjadi alasan kenapa penulis kuat sampai sekarang.

²³ Panjaitan, J. F. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen yang membeli produk makanan kemasan kadaluwarsa. *Jurnal Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 7(2), 459-467.

REFERENSI

- 1) Ariani, E. F. (2019). Perlindungan hukum terhadap pembatalan keberangkatan calon jamaah umrah ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (studi kasus PT. Utsmaniyah). Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta.
- 2) Azrica, H., & Sulubara. (2023). Legalitas transaksi e-commerce dalam platform Shopee ditinjau dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, 1(3), 296–318.
- 3) Burhan Ashshofa. 2001. *Metode Penelitian Hukum*. Penerbit Rineka Cipta: Jakarta.
- 4) Depri Liber Sonata. 2014. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas dari Metode Penelitian Hukum*. *Jurnal Fiat Justititis Ilmu Hukum*, 08(01): 25.
- 5) Eduwart, F. (2023). Analisis yuridis pemberian garansi distributor layanan purna jual oleh pelaku usaha terhadap produk laptop Hewlett Packard dikaji dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Universitas Nasional.
- 6) Freitas, J. A., & Santoso, A. P. A. (2024). Perlindungan konsumen atas produk cacat dan gagal. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Ilmu*, 1(4), 72–76.
- 7) Jannah, F. N. (2022). Praktik jual beli online produk Faeyza Skincare perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. IAIN Ponorogo.
- 8) Karta Raharja Ucu. (2024). BPKN Ingatkan Produsen Kendaraan Listrik Pastikan Konsumen Dapat Jaminan Layanan Purnajual. *Republika*. Diakses pada tanggal 24 September 2024.
- 9) Kristiyanti, C. T. S. (2022). *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika.
- 10) Maharani, D. A., & Turisno, B. E. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Layanan Purna Jual. *Diponegoro Law Journal*, 6(1), hlm 3.

Legal Dialogica
Volume 1 Issue 1

- 11) Mewu, M. Y. S., & Mahadewi, K. J. (2023). Perlindungan konsumen dalam pembelian produk online: Analisis perspektif hukum perlindungan konsumen di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 441–450.
- 12) Panjaitan, H. (2021). *Hukum perlindungan konsumen*. Jala Permata Aksara.
- 13) Panjaitan, J. F. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen yang membeli produk makanan kemasan kadaluwarsa. *Jurnal Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 7(2), 459–467.
- 14) Prayuti, Y., Gunawan, G., & Anggraeni, H. Y. (2024). Menjawab kompleksitas hukum di tengah masyarakat: Waris, perlindungan konsumen, dan perjanjian. *Widina*.
- 15) Purba, O. F. (2020). Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam jual beli online ditinjau dari Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Lex Privatum*, 8(2).
- 16) Purhayati, S. (2020). Implementasi Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap makanan kemasan tanpa menyertakan label komposisi kandungan. Universitas Bhayangkara.
- 17) Rohmannudin, R., Hidayatullah, I., Winario, M., & Putri, R. D. (2024). Analisis yuridis penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999. *Journal of Legal Sustainability*, 1(2), 1–7.
- 18) Salukh, A., Nubatonis, O. J., & Pello, H. F. (2024). Tanggung jawab pelaku usaha rokok yang tidak mencantumkan informasi dan peringatan kesehatan ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Artemis Law Journal*, 2(1), 253–269.
- 19) Setiawati, A. (2024). Perlindungan hukum konsumen pada transaksi jual beli online Shopee dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. IAIN Pontianak.
- 20) Tayu, B. F., Lontoh, R. L., & Tambajong, H. B. (2021). Pertanggungjawaban hukum pengelola parkir terhadap kerugian konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Universitas Katolik De La Salle.

Legal Dialogica
Volume 1 Issue 1

- 21) Tobing, D. M. L. (2019). Klausula baku: Paradoks dalam penegakan hukum perlindungan konsumen. Gramedia Pustaka Utama.
- 22) Widiarty, W. S., & Saragih, R. V. (2024). Hukum perlindungan konsumen di era globalisasi. Publika Global Media.
- 23) Yanti, N. L. A. P. (2021). Tanggung jawab pelaku usaha UD Anita Mosaic terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Universitas Mahasaraswati Denpasar.