

## **Efektivitas Perlindungan Hukum Konsumen Atas Kerusakan Sepeda Motor**

Srirezy Rachman<sup>1</sup>, Andika Prawira Buana<sup>2</sup>, Andi Tenri Sapada<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia

Koresponden: [srirezyrachmanUMI@gmail.com](mailto:srirezyrachmanUMI@gmail.com)

### **Abstrak:**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas perlindungan hukum konsumen atas kerusakan sepeda motor dan menganalisis faktor yang memengaruhi efektivitas perlindungan hukum konsumen atas kerusakan sepeda motor pada bengkel resmi Honda di Kota Makassar. Penelitian ini menerapkan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Data primer dikumpulkan melalui kegiatan wawancara terhadap konsumen yang mengalami kerusakan sepeda motor, sedangkan data sekunder dihimpun dengan menggunakan peraturan perundang-undangan, literatur hukum, dan bahan pustaka yang signifikan dengan perlindungan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerusakan sepeda motor, secara normatif telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun dalam praktik pelaksanaannya belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat konsumen yang mengalami kerugian akibat penanganan kerusakan sepeda motor yang belum optimal. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor hukum terkait kejelasan pengaturan garansi, faktor petugas teknisi dalam penanganan perbaikan, faktor sarana dan fasilitas bengkel, faktor masyarakat yang berkaitan dengan pemahaman konsumen terhadap kondisi kendaraan, serta faktor kebudayaan yang memengaruhi sikap dan kepercayaan konsumen. Rekomendasi penelitian ini yaitu perlunya peningkatan kesadaran konsumen terhadap hak dan kewajibannya dalam menggunakan sepeda motor serta meningkatkan kualitas pengerjaan teknisi sebagai pihak yang secara langsung menangani perbaikan sepeda motor milik konsumen, agar perlindungan hukum konsumen dapat berjalan lebih efektif.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Konsumen, Kerusakan Sepeda Motor.

### **Abstract:**

*This study aims to analyze the effectiveness of consumer legal protection regarding motorcycle damage and to identify the factors influencing the effectiveness of consumer legal protection regarding motorcycle damage at official Honda service centers in Makassar. This study employs an empirical legal research method using a statutory approach and a case study approach. Primary data was collected through interviews with consumers who experienced motorcycle damage, while secondary data was gathered using legislation, legal literature, and relevant*

*reference materials on consumer protection. The research results indicate that legal protection for consumers regarding motorcycle damage is normatively regulated under Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection; however, its implementation has not been fully effective in practice, as there are still consumers who suffer losses due to suboptimal handling of motorcycle damage. This is influenced by several factors, namely legal factors related to the clarity of warranty regulations, factors related to technicians in handling repairs, factors related to workshop facilities and equipment, societal factors related to consumers' understanding of vehicle conditions, as well as cultural factors that influence consumers' attitudes and trust. The recommendations of this study are the need to increase consumer awareness of their rights and obligations regarding motorcycle use, as well as to improve the quality of work performed by technicians who directly handle repairs to consumers' motorcycles so that consumer legal protection can be implemented more effectively.*

**Keywords:** *Effectiveness, Consumers, Motorcycle Damage.*

## **A. PENDAHULUAN**

Indonesia adalah sebuah Negara yang berdasarkan Hukum, seperti yang tercantum dalam Pasal 1 ayat 3 UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 [1]. Seseorang dianggap secara hukum bertanggung jawab atas suatu tindakan tertentu jika dia bisa dikenakan sanksi atas perbuatan yang melanggar hukum [2]. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa setiap usaha yang memberikan jaminan hukum untuk melindungi konsumen harus dilakukan. Perlindungan konsumen merupakan suatu keharusan karena berkaitan langsung dengan usaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama di tengah pesatnya perkembangan transaksi dagang di era modern saat ini [3].

Perlindungan konsumen meliputi berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor transportasi yang tumbuh dengan pesat. Seiring dengan kemajuan zaman, sistem transportasi tradisional bertransformasi menjadi lebih modern, baik dalam fungsi, kapasitas, desain, maupun sumber energi yang mempengaruhi kecepatan. Perkembangan ini menjadikan transportasi sebagai alat vital dalam mendukung layanan masyarakat dan memicu pertumbuhan industri transportasi. Peningkatan mobilitas membuat proses distribusi lebih efisien, waktu pengelolaan barang lebih cepat, dan produktivitas meningkat. Pergerakan tersebut juga didorong oleh tingginya penggunaan alat transportasi pribadi, seperti mobil dan motor, untuk mendukung berbagai aktivitas bisnis serta kebutuhan sehari-hari [4].

Dengan bertambahnya pemakaian kendaraan pribadi, sektor otomotif, terutama sepeda motor, tumbuh dengan pesat akibat kebutuhan akan transportasi yang efisien dan praktis. Perkembangan ini dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan perubahan sosial serta ekonomi yang memengaruhi permintaan serta produksi sepeda motor[5]. Inovasi teknologi terus muncul untuk meningkatkan mutu, kenyamanan, dan keamanan barang, serta perlindungan bagi konsumen[6]. Perlindungan hukum bagi konsumen sangat penting untuk membangun ekosistem bisnis yang baik tanpa menghalangi kegiatan pelaku industri. Hubungan antara produsen dan konsumen berlangsung terus-menerus dan diatur oleh peraturan hukum [7]. Pada Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dinyatakan bahwa tindakan ilegal yang merugikan pihak lain wajib mendapat ganti rugi. Kewajiban ini diterapkan jika pelaku usaha gagal menyediakan barang atau jasa yang sesuai dan aman.

[8]Perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 4 huruf (a) dan (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang mencakup hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa, serta hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai nilai tukar dan jaminan. Pasal 7 huruf (a) dan (c) mengatur kewajiban pelaku usaha untuk bertindak baik dan melayani konsumen dengan jujur dan tanpa diskriminasi.

Namun, kasus di Bengkel Resmi Honda di Kota Makassar menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen perlu ditingkatkan. Salah satu konsumen mengalami masalah pada kipas radiator yang tidak ditangani dengan tuntas, sehingga haknya atas perbaikan yang layak tidak terpenuhi. Konsumen lain mengalami kerusakan mesin yang semakin parah karena rekomendasi penggunaan oli yang salah, menunjukkan kurangnya tanggung jawab profesional bengkel tersebut. Kerusakan pada sepeda motor tidak hanya menyebabkan kerugian material tetapi juga ketidaknyamanan dan potensi bahaya bagi pengendara. Konsumen harus menanggung biaya perbaikan yang tinggi dan kehilangan waktu. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara perlindungan hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan praktik pelayanan di bengkel resmi[9].

Dalam industri otomotif, penghasil kendaraan bermotor umumnya menawarkan layanan purna jual melalui bengkel resmi yang bertujuan untuk memberikan pemeliharaan serta perbaikan kendaraan sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. Bengkel resmi juga berperan sebagai lokasi bagi konsumen untuk mengajukan klaim garansi jika terjadi kerusakan pada kendaraan dalam periode tertentu setelah pembelian. Adanya bengkel resmi diharapkan dapat menjamin kualitas layanan serta memberikan perlindungan yang lebih baik kepada konsumen. Namun dalam praktiknya, tidak semua masalah yang dihadapi oleh konsumen dapat diselesaikan dengan baik melalui layanan bengkel resmi. Ada beberapa situasi di mana konsumen merasa tidak puas dengan hasil perbaikan mobil, mengalami kesulitan saat mengajukan klaim garansi, atau menghadapi masalah lain terkait layanan dari bengkel. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa penerapan perlindungan hukum bagi konsumen di sektor otomotif masih menghadapi sejumlah tantangan, baik dari aspek penerapan regulasi maupun mutu layanan yang disediakan oleh pelaku bisnis.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen terkait kerusakan sepeda motor yang ditangani oleh bengkel resmi serta untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan perlindungan hukum tersebut?. Studi ini bertujuan untuk menyelidiki penerapan perlindungan hukum bagi konsumen yang menghadapi kerusakan sepeda motor serta untuk menganalisis elemen-elemen yang memengaruhi efektivitas perlindungan hukum tersebut dalam praktik. Penulis menemukan masih banyak masalah terkait perlindungan konsumen di bidang otomotif dan berencana meneliti efektivitas perlindungan hukum konsumen di bengkel resmi Honda di Makassar. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan keuntungan secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, studi ini diharapkan mampu memberikan sumbangan bagi kemajuan ilmu hukum, terutama dalam area hukum perlindungan konsumen. Secara praktis, studi ini diharapkan mampu memberikan saran untuk pelaku usaha, terutama bengkel resmi, dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan serta memberikan perlindungan hukum yang lebih baik bagi masyarakat sebagai pengguna kendaraan bermotor.

## **B. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris yang bertujuan untuk memahami penerapan perlindungan hukum konsumen dalam praktik pelayanan bengkel resmi. Penelitian dilakukan melalui studi kasus pada bengkel resmi Honda di Kota Makassar dengan fokus pada pengalaman konsumen yang mengalami kerusakan sepeda motor serta tanggung jawab pelaku usaha dalam menangani permasalahan tersebut. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara langsung kondisi perlindungan hukum konsumen dalam praktik pelayanan purna jual di sektor otomotif. Subjek penelitian terdiri dari konsumen pengguna sepeda motor Honda yang pernah mengalami kerusakan kendaraan. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria konsumen yang pernah mengalami permasalahan kerusakan sepeda motor dan memperoleh penanganan di bengkel resmi. Sampel penelitian meliputi 10 konsumen. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan konsumen untuk memperoleh informasi mengenai bentuk penanganan kerusakan kendaraan serta perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen. Selain itu, peneliti juga menggunakan studi pustaka dengan menelaah peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta berbagai literatur hukum yang relevan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dengan mengolah hasil wawancara dan bahan kepustakaan untuk mengidentifikasi praktik perlindungan hukum konsumen serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penerapannya [6].

## **C. PEMBAHASAN**

### **1. Efektivitas Perlindungan Hukum Konsumen atas Kerusakan Sepeda Motor yang Dibeli.**

Efektivitas perlindungan hukum dinilai tidak hanya berdasarkan keberadaan norma hukum, tetapi juga dari implementasinya dan keuntungan yang dirasakan oleh pihak yang dilindungi. Efektivitas mencerminkan kapasitas hukum dalam meraih sasaran, seperti kepastian, keadilan, dan keuntungan bagi masyarakat. [10] Dalam perlindungan konsumen,

hal ini tercermin dari terpenuhinya hak-hak konsumen serta tanggung jawab para pelaku usaha. Perlindungan hukum untuk kerusakan motor diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang meliputi hak-hak konsumen dan kewajiban ganti rugi bagi pelaku usaha [11]. Namun, efektivitasnya dipengaruhi oleh kemajuan industri dan kebijakan para pelaku usaha. Indonesia, sebagai negara berkembang, masih jauh tertinggal dalam hal perlindungan konsumen jika dibandingkan dengan negara-negara maju [12]. Perlindungan konsumen di negara berkembang masih kurang efektif karena pemerintah lebih mengutamakan kepentingan industri. Agar memahami perlindungan hukum bagi konsumen sepeda motor di bengkel resmi *AHASS*, penulis melakukan wawancara dengan 10 konsumen yang menghadapi masalah sebelum dan sesudah perbaikan.

Kasus yang dialami konsumen Fadia Alfiana menunjukkan bahwa klaim garansi untuk kerusakan rangka motor tidak dapat diproses karena kendaraan tidak memenuhi syarat administrasi, yaitu tidak menjalani servis rutin di bengkel resmi. Akibatnya, konsumen perlu melakukan perbaikan di tempat servis umum dengan biaya pribadi. Dari sudut pandang perlindungan konsumen, situasi ini menunjukkan adanya batasan dalam penegakan hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi seperti yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Meskipun perusahaan secara kontraktual menetapkan ketentuan mengenai persyaratan klaim garansi, banyak konsumen yang sering kali melihat hal itu sebagai penghalang untuk mendapatkan perlindungan hukum yang seharusnya mereka terima.

Di samping itu, pengalaman yang dialami oleh konsumen bernama Lubna Bachmid dan Ahmad Basri menunjukkan bahwa perbaikan yang dilakukan oleh bengkel resmi belum berhasil menyelesaikan masalah kendaraan secara menyeluruh. Lubna Bachmid mendengar suara pada kerangka sepeda motor yang sudah diperbaiki dua kali namun masih belum teratasi, sehingga pelanggan harus melakukan perbaikan di tempat lain dengan mengeluarkan biaya tambahan. Sementara itu, Ahmad Basri mengalami kerusakan pada kipas radiator yang tidak berfungsi dengan baik meskipun sudah diperiksa sebanyak dua kali oleh bengkel resmi. Keadaan ini mengindikasikan bahwa efektivitas layanan bengkel resmi masih memiliki kelemahan dalam memberikan solusi yang terbaik terhadap keluhan pelanggan.

Sebaliknya, ada sejumlah kasus yang menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dapat berjalan dengan efektif. Contohnya, situasi yang dialami oleh Nasrullah yang mengalami kerusakan pada bagian laher sepeda motor. Bengkel resmi segera melakukan perbaikan dan menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai agar konsumen tidak mengalami kerugian. Peristiwa serupa juga berlaku pada kerusakan shockbreaker, lampu depan, standar dua, dan kampas rem yang dapat dikelola secara efisien oleh bengkel melalui pemeriksaan dan penggantian bagian kendaraan. Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerusakan sepeda motor di bengkel resmi Honda Kota Makassar secara umum telah dilaksanakan, namun tingkat efektivitasnya masih bervariasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun regulasi mengenai perlindungan konsumen telah tersedia secara jelas, implementasinya di lapangan masih dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti prosedur pelayanan bengkel, kualitas teknisi, serta pemahaman konsumen mengenai hak dan kewajibannya[22].

## **2. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Efektivitas Perlindungan Hukum Konsumen atas Kerusakan Sepeda Motor yang Dibeli.**

Keberadaan peraturan perundang-undangan tidaklah satu-satunya penentu efektivitas perlindungan hukum konsumen, melainkan juga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berhubungan[13]. Dalam penelitian ini, analisis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen mengacu pada teori efektivitas hukum dari Soerjono Soekanto, yang menyatakan bahwa efektivitas hukum dipengaruhi oleh lima elemen, yaitu unsur hukum, penegak hukum, sarana atau fasilitas, masyarakat, dan kebudayaan.

[14]Faktor pertama adalah aspek legal, yaitu adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen. Dalam studi ini, hak-hak hukum konsumen telah ditentukan secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini menjamin konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta hak atas kompensasi jika mengalami kerugian akibat penggunaan barang atau jasa. Namun pada kenyataannya,

pelaksanaan ketentuan hukum itu sering kali dipengaruhi oleh kebijakan internal perusahaan, seperti syarat klaim garansi yang harus dipenuhi oleh konsumen.

Faktor kedua adalah entitas penegak hukum atau pihak yang melaksanakan peraturan hukum tersebut. Dalam konteks penelitian ini, pihak yang bertanggung jawab memberikan perlindungan kepada konsumen adalah bengkel resmi yang berfungsi sebagai perwakilan produsen dalam menyediakan layanan purna jual. Standar pelayanan teknisi dan manajemen bengkel memiliki dampak besar terhadap efektivitas perlindungan konsumen. Jika teknisi memiliki keahlian yang baik dan dapat memperbaiki kerusakan kendaraan dengan benar, maka potensi kerugian yang dihadapi konsumen dapat dikurangi [15].

Faktor ketiga adalah aspek infrastruktur dan perlengkapan. Ketersediaan alat kerja, spare part asli, dan sistem layanan yang baik sangat memengaruhi keberhasilan perbaikan kendaraan. Bengkel resmi biasanya menyediakan fasilitas yang lebih komprehensif dibanding bengkel umum, seperti area tunggu untuk pelanggan, peralatan diagnostik kendaraan, dan akses ke suku cadang asli dari pabrik. Fasilitas tersebut dapat memperbaiki mutu pelayanan dan memberikan rasa aman kepada konsumen.

Faktor keempat adalah faktor sosial, yaitu tingkat pengetahuan dan kesadaran konsumen tentang hak dan kewajiban mereka. Dalam beberapa kasus yang ditemukan di penelitian ini, ada konsumen yang tidak melakukan perawatan berkala di bengkel resmi sehingga tidak memenuhi syarat untuk mengklaim garansi. Situasi ini menunjukkan bahwa sejumlah konsumen masih belum sepenuhnya menyadari pentingnya mengikuti prosedur perawatan kendaraan sesuai dengan arahan produsen.

Faktor terakhir adalah aspek kebudayaan, yaitu norma-norma dan tradisi yang tumbuh dalam komunitas. Dalam kenyataannya, sejumlah konsumen seringkali lebih memilih bengkel umum karena alasan biaya yang lebih terjangkau dibanding bengkel resmi. Perilaku itu dapat memengaruhi hubungan hukum antara konsumen dan pelaku bisnis, terutama saat konsumen berkeinginan untuk mengajukan klaim garansi atas kerusakan kendaraan.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kerusakan sepeda motor tidak hanya tergantung pada adanya regulasi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor pelaku usaha, fasilitas bengkel, tingkat kesadaran konsumen, serta perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan perbaikan kendaraan [24].

#### **D. KESIMPULAN**

Hasil penelitian dan diskusi mengenai efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen terkait kerusakan sepeda motor di bengkel resmi Honda Kota Makassar menunjukkan bahwa perlindungan hukum telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, terutama yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ini terlihat dari usaha pihak bengkel dalam menyajikan layanan perbaikan kendaraan, pengecekan komponen, serta penggantian suku cadang jika ada kerusakan yang terdeteksi. Namun dalam kenyataannya, perlindungan hukum itu belum sepenuhnya efektif karena masih ada beberapa konsumen yang merasa tidak puas dengan hasil perbaikan kendaraan, bahkan ada yang harus membayar perbaikan di bengkel lain dengan biaya pribadi. Selain itu, terdapat pula hambatan dalam proses klaim garansi yang tidak dapat diproses karena konsumen tidak memenuhi syarat yang ditetapkan oleh perusahaan. Efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kerusakan sepeda motor dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk faktor hukum, faktor pelaku usaha atau teknisi bengkel, faktor sarana dan fasilitas di bengkel, faktor kesadaran masyarakat sebagai konsumen, serta faktor kebiasaan masyarakat dalam merawat kendaraan. Oleh karena itu, meskipun secara normatif ada aturan jelas terkait perlindungan hukum konsumen dalam perundang-undangan, pelaksanaannya di lapangan masih perlu diperbaiki agar bisa memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen.

#### **E. REFERENSI**

[1] mkri.id, "UNDANG-UNDANG DASAR NEGARA REPUBLIK INDONESIA 1945."

[Online].

Available:

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BDsuQOHOci4J:https://media.neliti.com/media/publications/9138-ID-perlindungan-hukum-terhadap-anak-dari-konten-berbahaya-dalam-media-cetak-dan-ele.pdf+%&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id>

- [2] Jimly Asshiddiqie and Muchamad Ali safaat, "Teori Hans Kelsen Tentang Hukum (Mahkamah Konstitusi RI, Sekretariat Jenderal dan Kenpaniteraan, 2006). Diunggah tanggal 10 November 2022.," 2006.
- [3] Miasiratni, "PERLINDUNGAN SENKETA KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999," *J. Glob. Leg. Rev.*, vol. 2, no. 1, pp. 53–64, 2024.
- [4] Y. Prasetyo, D. Soetopo, and A. Somad, "PERKEMBANGAN TRANSPORTASI SEPEDA MOTOR ERA 1990-2000 DI BANYUWANGI MOTORCYCLE TRANSPORTATION DEVELOPMENT ERA 1990-2000 IN BANYUWANGI," vol. 4, no. 2, pp. 1990–2000, 2023.
- [5] M. H. Suryanto *et al.*, "No Viral No Justice Perspektif Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto," vol. 7, no. 3, pp. 513–522, 2024.
- [6] Meidiana Putri Febriyanti and Z. Zulganef, "Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Niat Beli Sepeda Motor Honda Beat Berangka eSAF (Enhanced Smart Architecture Frame): Survey pada Konsumen Sepeda Motor Honda Beat Berangka eSAF di Kota Bandung)," *J. Ekon. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 6, no. 6, pp. 3867–3877, 2025, doi: 10.38035/jemsi.v6i6.5624.
- [7] R. Yelia, T. W. Kurniasari, and A. Rahman, "Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Otomotif Terhadap Kerusakan Rangka Sepeda Motor Yang Menimbulkan Kerugian Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *J. Ilm. Mhs. Fak. Huk. Univ. Malikussaleh*, vol. 7, no. 3, 2024, doi: 10.29103/jimfh.v7i3.16898.
- [8] Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan

- Konsumen,” *Undang. Nomor 8 Tahun 1999*, no. 8, pp. 1–19, 1999, [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>
- [9] Marfuah, “EFEKTIVITAS DAN FUNGSI HUKUM DALAM MASYARAKAT PERSPEKTIF FILSAFAT HUKUM,” vol. 1, no. 2, pp. 35–44, 2024.
- [10] M. Carmelia Manek and G. P. Soemartono, “Legal Liability of Business Actors for Prohibited Products: A Juridical Review of the Consumer Protection Law and the Health Law,” *Jurisprudensi J. Ilmu Syariah, Perundang-Undangan dan Ekon. Islam*, vol. 17, no. 1, pp. 367–381, 2025, doi: 10.32505/jurisprudensi.v17i1.11539.
- [11] Yetti, Miftahul Haq, and Dedy Felandry, “Prinsip Strict Liability Pelaku Usaha Dalam Rangka Mewujudkan Asas Keadilan Dan Kepastian Hukum Bagi Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Jotika Res. Bus. Law*, vol. 3, no. 2, pp. 86–96, 2024, doi: 10.56445/jrbl.v3i2.151.
- [12] dkk. Encep Saefullah, *HUKUM BISNIS*, 1st ed. Yogyakarta: CV Bintang Semesta Media, 2022. [Online]. Available: [https://www.google.co.id/books/edition/Buku\\_Ajar\\_Hukum\\_Bisnis/yFatEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Miru%2C A. \(2013\). Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia. Jakarta%3A Rajagrafindo Persada.&pg=PR4&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Hukum_Bisnis/yFatEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Miru%2C+A.(2013).Prinsip-prinsipperlindunganhukumbagikonsumendiIndonesia.Jakarta%3ARajagrafindoPersada.&pg=PR4&printsec=frontcover)
- [13] H. DELPYRA, “EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (Studi Penelitian di Aceh Utara),” 2025. [Online]. Available: <https://rama.unimal.ac.id/id/eprint/11775/>
- [14] M. M. Yudhi Hertanto, S.T., *HUKUM DAN MASYARAKAT TEORI, ASAS DAN PENERAPAN*. Jambi, Indonesia: PT Avid Media Indonesia, 2026. [Online]. Available: [https://www.google.co.id/books/edition/Hukum\\_dan\\_Masyarakat\\_Teori\\_Asas\\_dan\\_Pene/SfnFEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Soekanto%2C S. \(2008\). Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum. Jakarta%3A RajaGrafindo](https://www.google.co.id/books/edition/Hukum_dan_Masyarakat_Teori_Asas_dan_Pene/SfnFEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Soekanto%2C+S.(2008).Faktor-faktoryangmempengaruhipenegakanhukum.Jakarta%3ARajaGrafindo)

Persada&pg=PR1&printsec=frontcover

- [15] A. Suwandono and D. Yuanitasari, "Peningkatan pemahaman mengenai tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen," *J. Pembelajaran Pemberdaya. Masy.*, vol. 6, no. 1, pp. 1-12, 2024, doi: 10.33474/jp2m.v6i1.22141.