

ABSTRAK

Penelitian tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Mendapatkan Pelayanan Bengkel Resmi Honda (Studi Kasus Di MPM Motor *AHASS* Honda, Kabupaten Kubu Raya) Yaitu ditujukan dengan pemahaman tentang perlindungan konsumen dengan mempersoalkan barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dari konsumen, banyak keluhan konsumen terhadap pelayanan jasa bengkel terutama pihak konsumen sebagai penikmat jasa dirugikan dalam hak-haknya sebagai konsumen. Dikarenakan layanan jasa yang disediakan tidak memberi manfaat kepada konsumen atau masyarakat. Walaupun kebutuhan dan keinginan setiap konsumen berbeda, tetapi semua konsumen melakukan hal yang sama yaitu konsumsi barang atau jasa. Kesamaan kegiatan dilakukan ini membawa implikasi bahwa semua konsumen memiliki kepentingan sama. Setiap konsumen menginginkan hak-haknya dengan layak, memiliki daya tawar yang sama dalam melakukan transaksi dengan pelaku usaha menginginkan suatu pelayanan jasa yang diatur dengan prinsip-prinsip, peraturan serta suatu itikad baik dari semua unsur yang terlibat didalamnya baik pelaku usaha, pemerintah maupun konsumen itu sendiri.

Penelitian ini dilakukan dengan metode yuridis sosiologis dengan pendekatan diskriptif analisis yaitu melakukan penelitian dengan menggambarkan dan menganalisa fakta-fakta yang secara nyata diperoleh atau dilihat pada saat penelitian ini dilakukan di lapangan hingga sampai pada kesimpulan akhir.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh hasil sebagai berikut : Bahwa pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan servis kendaraan bermotor pada bengkel resmi honda MPM Motor *AHASS* honda belum sepenuhnya dilaksanakan hal ini dapat dilihat dan tidak dipenuhinya keinginan konsumen terhadap penggantian suku cadang dan adanya kerusakan kembali pada suku cadang suku cadang motor, dan juga mekanik bengkel belum sepenuhnya memiliki keterampilan yang memadai sehingga hasil perbaikan/mengganti suku cadang hasilnya belum maksimal. Selain itu faktor lain adalah bengkel lebih memikirkan keuntungan usaha bengkelnya dari pada kepuasan pelayanan kepada konsumen dengan dibuktikan masih adanya suku cadang yang diganti tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen. Bahwa upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen jika mengalami kerugian adalah dapat meminta pertanggung jawaban untuk meminta ganti rugi dengan cara memperbaiki kembali.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Bengkel, Jasa Penggantian / perbaikan Suku Cadang.

ABSTRACT

Research on Legal Protection for Consumers in Obtaining Honda Official Workshop Services (Case Study at MPM Motor AHASS Honda, Kubu Raya Regency) is aimed at understanding consumer protection by questioning goods and services from possible losses due to their use and not following what is expected from consumers, there are many consumer complaints about workshop services, especially consumers as service connoisseurs who are disadvantaged in their rights as consumers. Because the services provided do not provide benefits to consumers or society. Even though the needs and wants of every consumer are different, all consumers do the same thing, namely the consumption of goods or services. The similarity of these activities implies that all consumers have the same interests. Every consumer wants his rights properly, and has the same bargaining power in conducting transactions with business actors wants a service that is regulated by principles, regulations, and good faith from all elements involved in it, both business actors, government, and consumers. Alone.

This research was conducted by using a sociological juridical method with a descriptive analysis approach, namely conducting research by describing and analyzing facts that were actually obtained or seen when this research was carried out in the field to arrive at a final conclusion.

Based on the results of the research and discussion, the following results were obtained: The implementation of legal protection for consumers who service motorized vehicles at the official Honda MPM Motor AHASS Honda repair shop has not been fully implemented. spare parts for motorbikes, as well as workshop mechanics, do not fully have sufficient skills so the results of repairing/replacing spare parts are not optimal. Apart from that, another factor is that the workshop is more concerned with the profits of the workshop business than service satisfaction to consumers, as evidenced by the fact that there are still replacement parts that are not what consumers want. That the effort that can be made by consumers if they experience a loss is to be able to ask for compensation by repairing it again.

Keywords: Consumer Protection, Workshops, Spare Parts Replacement/RepairsServices.