

Consumer Protection of After-Sales Service for Discontinued Motor Vehicle Brands in Indonesia

Perlindungan Konsumen Layanan Purna Jual Merek Kendaraan Bermotor Yang Berhenti Beroperasi di Indonesia

Safira Maharani ^a, Andry Setiawan, S.H., M.H. ^b

^a Universitas Negeri Semarang, Indonesia.

thiisaf@students.unnes.ac.id

^b Universitas Negeri Semarang, Indonesia.

andry_style@mail.unnes.ac.id

✉ Corresponding email: thiisaf@students.unnes.ac.id

Abstract

One of the important components of consumer rights protected by Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection is after-sales service, such as the availability of spare parts and repair services. Consumers can suffer losses due to the loss of access to these services when the manufacturer or official distributor ceases operations. Consumer rights that should be obtained often cannot be fully implemented and fulfilled. Consumers are often the most disadvantaged parties due to the



Author(s). This work licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0). All writings published in this journal are personal views of the author and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions. The Journal is published biannually by the Faculty of Law, Universitas Negeri Semarang, Indonesia.

negligent practices of companies. By examining case studies of car manufacturers that have ceased operations in Indonesia, this study uses a juridical-empirical methodology. Based on the research findings, consumers are in a weak position to obtain protection or compensation due to the legal vacuum. Therefore, it is necessary to strengthen regulations and long-term responsibility mechanisms from business actors to ensure the continuity of after-sales services even though the business entity has ceased operations.

KEYWORDS *consumer protection, after-sales service, motor vehicles, business actors, consumers.*

Salah satu komponen penting hak konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah layanan purnajual, seperti tersedianya suku cadang dan layanan perbaikan. Konsumen dapat mengalami kerugian akibat hilangnya akses terhadap layanan tersebut ketika produsen atau distributor resmi berhenti beroperasi. Hak konsumen yang seharusnya diperoleh seringkali tidak dapat sepenuhnya terlaksana dan terpenuhi. Konsumen seringkali menjadi pihak yang paling dirugikan akibat praktik kecerobohan perusahaan. Dengan mengkaji studi kasus produsen mobil yang telah berhenti beroperasi di Indonesia, penelitian ini menggunakan metodologi yuridis-empiris. Berdasarkan temuan penelitian, konsumen berada pada posisi yang lemah untuk memperoleh perlindungan atau ganti rugi karena adanya kekosongan hukum. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi dan mekanisme tanggung jawab jangka panjang dari pelaku usaha guna menjamin keberlangsungan layanan purna jual meskipun entitas bisnis telah berhenti beroperasi.

KATA KUNCI *perlindungan konsumen, layanan purna jual, kendaraan bermotor, pelaku usaha, konsumen.*

Introduction

Dalam rangka membangun sistem perlindungan konsumen yang memuat aspek kepastian hukum dan keterbukaan informasi, serta meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam membela diri, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berupaya untuk mengatasi masalah perlindungan konsumen yang selama ini terabaikan dan belum terlaksana secara maksimal. Menurut Undang-Undang Dasar 1945, Indonesia adalah negara hukum. Namun, aturan-aturannya belum sepenuhnya dilaksanakan dan diterapkan secara diskriminatif. Secara umum, tujuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk menegakkan supremasi hukum, menjamin kesejahteraan konsumen, dan menciptakan lingkungan yang lebih adil dan terbuka bagi konsumen dan pelaku ekonomi. Kesejahteraan konsumen sangat penting bagi perekonomian Indonesia yang tengah berkembang pesat mengingat berbagai kejadian terkini.

Perlindungan konsumen merupakan salah satu bentuk perlindungan yang mencakup perlindungan konsumen karena didasarkan pada anggapan bahwa terdapat ketidakseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan konsumen. Selain untuk meningkatkan derajat dan martabat konsumen, pelaksanaan, pengembangan, dan perencanaan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan insentif secara halus kepada pelaku usaha agar menjalankan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Ketimpangan kekuasaan antara konsumen dan pelaku usaha sering kali tercermin dalam cara penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Karena konsumen selama ini dianggap sebagai pihak yang bisa dibilang cukup lemah dalam transaksi ekonomi, maka dibuatlah Undang-Undang dan peraturan khusus untuk melindungi kepentingan mereka. Negara bertugas untuk mengembangkan dan memberlakukan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen agar tujuan perlindungan tersebut dapat tercapai yakni dengan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan

perlindungan hukum bagi konsumen.¹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen saat ini banyak mendapat perhatian karena berkaitan dengan peraturan perundang-undangan yang meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dikarenakan seperti halnya konsumen, pelaku usaha memiliki hak, tanggung jawab, dan hak untuk mendapatkan perlindungan. Tugas pemerintah di sini adalah mengatur dan mengawasi hingga terbentuk sistem yang kondusif untuk mencapai tujuan peningkatan kesejahteraan masyarakat.²

Secara fundamental dan umum, terdapat hubungan yang konstan dan saling terkait antara produsen bisnis atau pelaku usaha yang menciptakan barang dan jasa dan konsumen atau orang-orang yang menggunakan barang dan jasa tersebut untuk diri mereka. Hubungan yang berkembang merupakan hasil dari dua pihak yang saling menginginkan dan sangat bergantung satu sama lain. Para pemilik bisnis ini secara konsisten menggunakan hubungan positif dengan pelanggan dalam distribusi dan pemasaran barang untuk memenuhi tujuan perusahaan dan mencapai tingkat produktivitas dan efektivitas. Hubungan ini bersifat alami hingga tahap distribusi, yang berarti bahwa hingga produsen dipaksa untuk meningkatkan produksi mereka, permintaan publik akan terus meningkat. Oleh karena itu, peran pemerintah dalam upaya melindungi kepentingan konsumen hingga diaturnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen sangatlah dibutuhkan untuk menciptakan keseimbangan diantara keduanya. Salah satu hal yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah layanan purna jual.

Salah satu hak pembeli kendaraan bermotor adalah penyediaan layanan purna jual. Layanan purna jual adalah jaminan dan jangka waktu yang dapat diberikan oleh produsen atau pelaku usaha lainnya kepada konsumennya. Kualitas barang yang akan dijual juga menjadi tanggung jawab penjual, dan layanan purna jual ini dapat diberikan dalam bentuk konsultasi tambahan, jaminan garansi berupa penggantian

¹ Husein and Yulianis, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Atas Perlindungan Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Bpom."

² Celina, Hukum Perlindungan Konsumen.

barang yang rusak, perawatan, penyediaan suku cadang, dan lain sebagainya.³ Daya tarik utama bagi pembeli di pasar Indonesia adalah produk dan layanan purnajual yang luar biasa yang ditawarkan oleh banyak produsen mobil domestik dan internasional. Keputusan pembelian juga sangat dipengaruhi oleh layanan purna jual, yang meliputi garansi, perawatan rutin, dan ketersediaan suku cadang. Karena layanan purna jual merupakan salah satu faktor terpenting yang sangat memengaruhi keputusan pelanggan, pelaku usaha harus menawarkan layanan terbaik yang memungkinkan mengingat pasar yang sangat kompetitif saat ini.

Industri otomotif merupakan salah satu yang menjadi bidang penunjang pertumbuhan pesat ekonomi di Indonesia. Kendaraan bermotor sudah menjadi kebutuhan pokok untuk masyarakat, baik sebagai alat transportasi sehari-hari maupun sebagai aset ekonomi yang bernilai. Dengan menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan negara, dan memenuhi permintaan transportasi masyarakat umum, pertumbuhan sektor otomotif memegang peranan penting dalam memperkuat perekonomian nasional. Industri otomotif Indonesia merupakan salah satu sektor industri utama dan telah tumbuh menjadi pendorong utama pertumbuhan ekonomi negara ini. Minat yang kuat dari investor domestik dan asing, yang terus mendanai sektor ini, menjadi buktinya. Untuk memenuhi permintaan dari pasar domestik dan internasional, beberapa produsen mobil terkemuka di dunia telah memperluas atau merenovasi fasilitas produksi mereka di Indonesia. Dengan posisi sebagai negara dengan ekonomi terbesar di Asia Tenggara, Indonesia menjadi pasar potensial sekaligus basis produksi yang menjanjikan bagi industri otomotif global. Oleh karena itu, tidak mengherankan bila industri otomotif menjadi salah satu fokus utama pembangunan industri nasional dibandingkan sektor-sektor lainnya.⁴

Namun, dalam beberapa tahun terakhir, terjadi fenomena

³ Sujeni, Fachrodji, and Lestari, "Analysis of Product Quality, Brand Image and After Sales Services Toward Purchase Decisions and Customer Satisfaction (Case Study of Indramayu Marketplace)."

⁴ Faturrochman and Yaasiin, "Efektivitas Subsidi Kendaraan Listrik Terhadap Perkembangan Industri Otomotif Dalam Mewujudkan Program Making Indonesia 4.0."

ditariknya beberapa merek kendaraan dari pasar Indonesia. Penghentian operasi merek kendaraan otomotif di Indonesia banyak terjadi dari tahun ke tahun dengan permasalahan yang berbeda-beda. Penghentian operasi suatu merek kendaraan bermotor di Indonesia tidak hanya berdampak pada perusahaan tersebut, tetapi juga pada konsumen yang telah membeli produknya. Salah satu masalah utama yang timbul adalah terkait dengan pemenuhan layanan purna jual (*after-sales service*), seperti perawatan, perbaikan, dan ketersediaan suku cadang. Ketika sebuah merek kendaraan berhenti beroperasi, seringkali jaringan layanan purna jualnya juga ikut terhenti atau tidak lagi berfungsi secara optimal. Hal ini menimbulkan kerugian bagi konsumen, yang mungkin kesulitan untuk merawat atau memperbaiki kendaraan mereka. Keputusan ini kerap diambil secara sepihak oleh perusahaan tanpa memberikan kepastian kepada konsumen terkait keberlanjutan layanan purna jual. Akibatnya, banyak konsumen merasa dirugikan sebab tidak lagi bias memperoleh layanan yang telah dijanjikan, termasuk klaim garansi dan perawatan. Ketidakhadiran merek di pasar juga menyebabkan langkanya suku cadang dan berkurangnya jaringan bengkel resmi, sehingga mengganggu kenyamanan dan keamanan berkendara.

Situasi ini diperparah oleh minimnya tanggung jawab pelaku usaha yang sudah tidak lagi beroperasi di Indonesia. Banyak dari mereka tidak memiliki mekanisme yang jelas untuk tetap memberikan perlindungan kepada konsumen yang masih menggunakan produk mereka. Banyak dari konsumen yang berlum terpenuhi hak-haknya dalam pemberian layanan purna jual yang harusnya mereka dapatkan sebagai konsumen.⁵ Dalam hal ini, pemerintah sebagai pemangku kepentingan utama di bidang perlindungan konsumen memiliki peran strategis. Pemerintah tidak hanya bertugas menetapkan regulasi, tetapi juga harus memastikan bahwa setiap pelaku usaha tetap memenuhi tanggung jawabnya terhadap konsumen, bahkan setelah meninggalkan pasar. Secara hukum, perlindungan konsumen diaturkan pada Undang-Undang Nomor

⁵ Ghozali and Hardyanthi, "Perlindungan Konsumen Pada Platform E-Commerce: Regulasi Dan Peran Pemerintah."

8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang ini menjamin hak konsumen guna memperoleh barang serta jasa yang sesuai dengan janji dan layanan yang ditawarkan oleh pemilik usaha. Namun, dalam praktiknya, pengawasan terhadap pelaku usaha yang telah berhenti beroperasi masih lemah. Hal ini menimbulkan kekosongan tanggung jawab dan potensi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.

Oleh karena itu, implementasi aturan yang sudah ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini biasanya belum optimal, terutama dalam menangani kasus penghentian layanan atau ketersediaan suku cadang dari merek-merek tertentu. Pertanggung jawaban dari pelaku usaha dan peran pemerintah dalam pengawasan harus lebih efektif dan dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Method

Penulis menggunakan metode penelitian yuridis-empiris. Penelitian yuridis-empiris yakni cara prosedur yang dipakai guna memecahkan masalah penelitian dengan dikaji data sekunder terlebih dahulu lalu dilanjutkan dengan melaksanakan penelitian pada data primer di lapangan. Metode pengumpulan data yang dipakai ialah metode penelitian kepustakaan (*Library Research*) yakni riset dengan memakai literatur buku serta internet lalu dikasakanan riset di lapangan.

Diskusi & Pembahasan

A. Perlindungan Konsumen Layanan Purna Jual Merek Kendaraan Bermotor Yang Berhenti Beroperasi di Indonesia

Pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terkait Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatakan bahwasanya perlindungan konsumen mengikutsertakan beragam usaha guna terjaminnya kepastian hukum agar menjaga konsumen. Tujuannya menjaga martabat pelanggan, menyediakan akses atas barang serta jasa, lalu membentuk

perilaku usaha yang jujur serta dan bertanggung jawab, walaupun interaksi langsung diantara produsen serta konsumen jarang terjadi.⁶ Jika hukum diterapkan dan dipatuhi oleh masyarakat, hukum dapat dianggap berfungsi secara efektif. Hukum dapat menunjukkan bagaimana masyarakat berperilaku, yang membantu mencapai tujuan yang menjadi tujuan pembuatannya. Mengingat masalah sosial cenderung berkembang cepat seiring dengan perkembangan zaman, kemampuan hukum untuk bereaksi cepat terhadap perubahan hukum dianggap memiliki dampak signifikan dalam transformasi sosial.

Melindungi masyarakat dan konsumen dari penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam dan luar negeri merupakan tujuan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan upaya nyata negara dan pemerintah untuk melindungi konsumen (warga negara), sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 tentang perundang-undangan negara kesejahteraan. Ilmu hukum perlindungan konsumen dikenal dengan hukum ekonomi. Kita mempertanyakan apakah perlindungan yang diberikan kepada masyarakat umum sebagai konsumen akan ditegakkan ketika kita berbicara tentang perlindungan konsumen. Oleh karena itu, selain ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menjadi landasan hukum perlindungan konsumen di Indonesia, hukum privat dan hukum publik juga bertugas mengatur dan melindungi kepentingan konsumen. Ketidaktahuan konsumen akan hak-haknya yang sering dimanfaatkan oleh produsen dan pelaku usaha lainnya untuk mendapatkan keuntungan yang tidak adil merupakan salah satu kelemahan konsumen.

Kesadaran, pengetahuan, kepedulian, keterampilan, dan kemandirian konsumen perlu ditingkatkan agar dapat meningkatkan derajat harga diri konsumen. Konsumen dapat melindungi dirinya sendiri dan pelaku usaha terdorong untuk bertindak secara tepat. Tujuan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk memberikan landasan

⁶ Nurjannah, "Pembinaan Dan Pengawasan Pemerintah Terhadap Perlindungan Konsumen."

hukum yang kuat bagi pemerintah. Penetapan standar dan prinsip perlindungan konsumen terutama didasarkan pada pembuatan peraturan yang ketat dan menyeluruh, sebagaimana dibuktikan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Seiring dengan kemajuan globalisasi dan kerumitan pasar, sangat krusial untuk mempertahankan dan memperkuat sistem perlindungan bagi konsumen.⁷ Kebijakan sangat penting karena memberikan landasan hukum yang jelas bagi pelaku usaha dan bertindak sebagai panduan saat berhadapan dengan konsumen. Salah satu bentuk perlindungan konsumen didasarkan pada status yang sering kali tidak setara antara pelaku usaha dan konsumen. Konsumen yang seorang individu dihadapkan terhadap pemilik usaha yang tertata dengan baik dan mempunyai kekuatan modal yang cukup menjadi konsumen merasa mempunyai posisi tawar yang amat rendah.⁸

Konsumen sebagai anggota masyarakat tentu memerlukan perhatian lebih dalam konteks perlindungan hukum atas hak-haknya dan perwujudan hak-hak tersebut. Hal ini penting untuk memastikan bahwa konsumen terlindungi ketika membeli produk atau jasa, terutama jika mengalami kerugian akibat berbagai akibat yang timbul atau akibat masa garansi yang tidak sesuai dengan ketentuan kontrak. Untuk melindungi konsumen, berbagai upaya telah dilakukan untuk memperjelas hukum, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1, yaitu dengan membuat peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen yang bertujuan untuk mencegah masyarakat menggunakan atau mengonsumsi barang dan jasa yang membahayakan kesehatan, keselamatan, atau kesejahteraannya.⁹

Konsumen adalah mereka yang berniat membeli dan memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi sendiri. Barang atau jasa yang dibeli dan akan dipakai atau pun dikonsumsi

⁷ Ghozali and Hardyanthi, "Perlindungan Konsumen Pada Platform E-Commerce: Regulasi Dan Peran Pemerintah."

⁸ Sinaga, "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia."

⁹ Maharani and Darya Dzikra, "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)."

oleh konsumen yang sifatnya berkelanjutan harus memiliki layanan purna jual. Dalam Pasal 7 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan. Layanan purna jual merupakan tanggung jawab pelaku usaha atas kualitas barang yang dijualnya yang dapat diberikan dalam bentuk konsultasi lanjutan, atau garansi berupa penggantian barang rusak, pemeliharaan, penyediaan suku cadang dan sebagainya. Hal tersebut juga diatur dalam Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, dinyatakan bahwasannya pemilik usaha yang memproduksi barang dengan prinsip keberlanjutan diharuskan menyediakan suku cadang ataupun layanan purna jual, dan terpenuhinya jaminan atau garansi yang sudah dijanjikan. Dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2018 Tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa juga diatur mengenai layanan purna jual bahwa layanan purna jual adalah pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terhadap barang beredar berupa ketersediaan pusat pelayanan puma jual, ketersediaan suku cadang, penggantian produk sejenis, dan penggantian suku cadang.

Melihat kondisi saat ini, kesejahteraan konsumen menjadi hal yang krusial dalam perekonomian global Indonesia yang tengah berkembang pesat. Berlandaskan pada anggapan bahwa kepentingan pelaku usaha dan konsumen tidak berimbang, maka perlindungan konsumen merupakan salah satu bentuk perlindungan yang wajib dilaksanakan secara maksimal. Terkait dengan adanya masa garansi atau layanan purna jual, hal tersebut merupakan mutlak menjadi hak konsumen berhak memperoleh informasi yang tepat dan jelas mengenai produk dan layanan purna jual yang ditawarkan, termasuk cara penggantian suku cadang yang rusak dan hal-hal lain yang mengharuskan adanya perubahan ganti rugi, hingga hak-haknya terpenuhi karena hak-hak tersebut dapat terwujud dengan adanya keadilan dan keseimbangan. Selain mendapatkan imbalan, pelaku usaha yang menjual atau memperdagangkan barang dan jasanya juga memberikan layanan kepada konsumen, mulai dari negosiasi, pemeriksaan

kerusakan, hingga prosedur penukaran yang disepakati bersama. Layanan purna jual banyak tersedia di berbagai sektor industri di Indonesia; sektor otomotif tidak akan bisa lepas dari layanan purna jual.

Industri otomotif jadi bidang industri yang mempunyai peran strategis dalam menyokong perekonomian nasional melalui kontribusi terhadap lapangan kerja, pendapatan negara, serta pemenuhan kebutuhan transportasi masyarakat. Industri otomotif di Indonesia memiliki peranan yang sangat vital karena sektor ini menjadi salah satu penyumbang utama bagi perkembangan ekonomi negara. Ini lah yang menyebabkan industri kendaraan di Indonesia menjadi perhatian utama jika dibandingkan dengan sektor-sektor lainnya.¹⁰ Keberadaan berbagai merek kendaraan bermotor memberikan banyak pilihan kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan mobilitas. Industri otomotif, khususnya sektor mobil, memiliki peran strategis dalam pembangunan ekonomi Indonesia. Dalam dua dekade terakhir, berbagai merek mobil, baik lokal maupun internasional, telah berkontribusi dalam membangun pasar otomotif di Indonesia. Produsen seperti Toyota, Honda, Mitsubishi, hingga merek-merek Eropa seperti Peugeot dan BMW, berlomba-lomba menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pasar domestik. Indonesia juga menjadi salah satu basis produksi penting di kawasan Asia Tenggara. Namun, meskipun pasar otomotif Indonesia terus berkembang, tantangan tetap ada. Salah satunya adalah fluktuasi pasar yang dipengaruhi oleh kondisi ekonomi global, regulasi, dan preferensi konsumen.¹¹ Selain itu, penghentian operasi merek tertentu atau pengurangan layanan purna jual seperti penyediaan suku cadang sering kali menimbulkan masalah bagi konsumen.

Pelaksanaan layanan purna jual memiliki peran krusial dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan konsumen terhadap merek kendaraan bermotor. Layanan ini

¹⁰ Faturrochman and Yaasiin, "Efektivitas Subsidi Kendaraan Listrik Terhadap Perkembangan Industri Otomotif Dalam Mewujudkan Program Making Indonesia 4.0."

¹¹ Naufal and Jamiat, "PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MOBIL CHEVROLET DI INDONESIA THE EFFECT OF BRAND IMAGE ON PURCHASING DECISIONS PROCESS OF CHEVROLET CARS IN INDONESIA."

menunjukkan dedikasi produsen terhadap produk berkualitas tinggi dan kewajiban berkelanjutan mereka kepada pelanggan setelah penjualan. Layanan purna jual seperti jaminan garansi, fasilitas servis resmi, dan ketersediaan suku cadang memberikan ketenangan pikiran kepada pelanggan bahwa mereka tidak akan tertinggal setelah melakukan pembelian. Dalam jangka panjang, kepercayaan ini meningkatkan posisi merek di pasar dan menumbuhkan loyalitas konsumen. Di sisi lain, pelanggan merasa dirugikan dan kehilangan kepercayaan terhadap merek dan sistem perlindungan konsumen secara keseluruhan ketika produsen mobil menghentikan operasinya tanpa memberikan klarifikasi tentang keberlanjutan layanan purna jual. Oleh karena itu, pelaksanaan layanan purna jual yang berkelanjutan menjadi indikator penting dari tanggung jawab produsen sekaligus pilar utama dalam menjamin hak-hak konsumen.

Penghentian operasi merek kendaraan otomotif di Indonesia banyak terjadi dari tahun ke tahun dengan permasalahan yang berbeda-beda. Penghentian operasi suatu merek kendaraan bermotor di Indonesia tidak hanya berdampak pada perusahaan tersebut, tetapi juga pada konsumen yang telah membeli produknya. Salah satu masalah utama yang timbul adalah terkait dengan pemenuhan layanan purna jual (*after-sales service*), seperti perawatan, perbaikan, dan ketersediaan suku cadang. Ketika sebuah merek kendaraan berhenti beroperasi, seringkali jaringan layanan purna jualnya juga ikut terhenti atau tidak lagi berfungsi secara optimal. Hal ini menimbulkan kerugian bagi konsumen, yang mungkin kesulitan untuk merawat atau memperbaiki kendaraan mereka. Beberapa merek yang menghentikan operasinya di Indonesia antara lain Ford dan Chevrolet yang berhenti beroperasi di Indonesia, dikarenakan persaingan yang ketat dan terjadinya penurunan penjualan sehingga mereka untuk memfokuskan pada pasar Amerika Utara dan China. Selain Ford dan Chevrolet terdapat juga merek Proton yang berasal dari Malaysia, permasalahan berhentinya merek tersebut juga tidak berbeda jauh dengan Ford yakni penjualan yang rendah dan persaingan ketat dengan merek-merek kendaraan bermotor lain terutama merek-merek Jepang. Selain merek-merek tersebut masih

banyak merek kendaraan bermotor yang tidak lagi beroperasi di Indonesia dikarenakan permasalahan tertentu.

Implementasi mengenai layanan purna jual yang diatur di Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini sering kali belum terlaksana secara optimal, terutama dalam menangani kasus penghentian layanan atau ketersediaan suku cadang dari merek-merek kendaraan tertentu.¹² Permasalahan yang sering ditemukan yakni sulitnya menemukan suku cadang kendaraan kendaraan yang telah berhenti beroperasi tersebut, layanan purna jual sulit ditemukan di suatu daerah tertentu. Hambatan ini sedikit banyak menimbulkan permasalahan bagi konsumen dikarenakan layanan purna jual seperti penggantian suku cadang dan yang lainnya merupakan hal yang harus rutin dilaksanakan dan seharusnya bergaransi bagi para konsumen pemilik kendaraan. Selain itu, kendala yang dihadapi konsumen merek kendaraan bermotor yang berhenti beroperasi di Indonesia adalah harga jualnya yang menurun drastic yakni hampir 50% dari harga beli. Hal tersebut bukanlah masalah yang dapat disepelekan dikarenakan konsumen merasakan kerugian akan hal tersebut.

Permasalahan utama yang terjadi dalam layanan purna jual atau *after-sales service* ini membuat konsumen pemilik kendaraan seringkali kesulitan untuk mendapatkan pelayanan maksimal, padahal hal tersebut merupakan hak-hak konsumen yang harus terpenuhi dan djalankan secara efektif. Dalam praktiknya, penghentian operasi produsen atau distributor resmi dapat menyebabkan terhentinya layanan purna jual, sehingga konsumen tidak dapat menikmati hak-haknya.¹³ Oleh karena itu, peran perlindungan konsumen dalam layanan purna jual ini berjalan dengan kurang maksimal, dikarenakan masih banyaknya pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab terhadap hak-hak konsumen yang seharusnya didapatkan dan peraturan yang ada tidak mengatur secara spesifik dan juga terlaksana secara efektif.

¹² Christian et al., "Peran Servis Perbaikan Dalam Peningkatan Layanan Purna Jual."

¹³ Astari Sekarwati and Suparto, "Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual Di Indonesia Dan Eropa."

B. Peran Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam Perlindungan Konsumen Layanan Purna Jual Merek Kendaraan Bermotor yang Berhenti Beroperasi di Indonesia

Kepolisian, jaksa, dan pengadilan yang terlibat dalam penegakan hukum merupakan contoh lembaga yang membentuk sistem hukum atau penegakan hukum, yang merupakan cara untuk menjalankan hukum. Salah satu aspek sistem hukum yang memengaruhi seberapa baik suatu peraturan dapat berfungsi sebagai pembuat kebijakan adalah pemerintah. Melalui Undang-Undang Perdagangan, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan sejumlah peraturan pemerintah terkait, pemerintah telah menetapkan perlindungan hukum untuk melindungi hak-hak konsumen. Pelanggan atau konsumen biasanya memiliki lebih sedikit keuntungan daripada pelaku korporasi dalam hal sistem hukum dan transaksi antara kedua belah pihak. Konsumen tidak memiliki kekuatan yang sama dengan pelaku usaha. Oleh karena itu, sangat penting untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen dilindungi secara efektif dalam kerangka hukum perlindungan konsumen.¹⁴ Guna meningkatkan kesadaran perlindungan konsumen, tugas utama pemerintah ialah merumuskan kebijakan serta aturan yang berbentuk kerangka kerja hukum yang kokoh.

Pemerintah melakukan pekerjaan yang mana bisa dikatakan berkelanjutan, hal ini tentu membuat pekerjaan tersebut perlu dilakukan secara terus-menerus dalam menyalurkan informasi, petunjuk, dan edukasi kepada semua pihak yang besangkutan. Perilaku jujur yang dimiliki oleh para pelaku usaha akan menciptakan lingkungan usaha yang positif. Agar kegiatan ekonomi dapat berjalan dengan aman, semua pihak yang terlibat konsumen, produsen atau pelaku usaha, dan pemerintah harus independen dan terkendali. Sesuai dengan

¹⁴ Ghazali and Hardyanthi, "Perlindungan Konsumen Pada Platform E-Commerce: Regulasi Dan Peran Pemerintah."

Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menjelaskan bahwa pemerintah memiliki wewenang dalam mengatur hal ini, yang kemudian dapat melakukannya dengan membuat peraturan dan mengawasi penerapannya. Peraturan tersebut juga berlaku bagi pemerintah, tentu kebijakan ini dapat mencegah terjadinya kolusi antara pengusaha dan pemerintah yang berpotensi merugikan konsumen.

Pengawasan mengenai kegiatan perdagangan juga menjadi aspek penting dari peran pemerintah. Kementerian Perdagangan, Kementerian Perindustrian, serta Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) memiliki tugas untuk memantau kepatuhan pelaku usaha terhadap peraturan perlindungan konsumen, termasuk dalam hal penghentian operasional merek. Sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 69 Tahun 2018, pengawasan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh petugas pengawas untuk memastikan kesesuaian Barang Beredar dan/atau Jasa dalam memenuhi Standar mutu produksi Barang Beredar dan/atau Jasa, pencantuman Label dalam Bahasa Indonesia, Petunjuk Penggunaan, jaminan Layanan Puma Jual, Cara Menjual, pengiklanan, jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau diperjanjikan dan/atau Klausula Baku.

Selain fungsi pengawasan, pemerintah suatu negara memiliki pengaruh dalam menciptakan perkembangan dan persepsi mengenai perlindungan konsumen. Kesadaran ini tidak hanya mencakup penyusunan undang-undang tetapi juga program pemberdayaan masyarakat yang menginformasikan hak-hak hukum individu. Dalam membuat kebijakan ini pemerintah memiliki tujuan yang salah satunya adalah membuat undang-undang yang melindungi hak konsumen. Dengan menggunakan strategi ini, pemerintah dapat memberikan petunjuk yang jelas kepada pelaku usaha terutama produsen mobil atau agen tentang cara melindungi hak konsumen. Keaktifan pemerintah dalam memberi edukasi kepada masyarakat tentang hal tersebut tentu sangat penting agar masyarakat lebih paham mengenai hak apa saja yang didapatkan konsumen selain dalam mengesahkan undang-undang. Kampanye edukasi, seminar, dan penyebaran informasi

yang mudah dipahami merupakan cara yang dirasa efisien untuk meningkatkan kesadaran publik tentang hak konsumen. Dengan meningkatnya pemahaman masyarakat akan hak-hak konsumen maka juga akan membuat masyarakat lebih paham jika ada hak mereka yang dilanggar. Pemerintah memiliki peranan penting dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Lemahnya pengawasan sering kali menyebabkan pelaku usaha dengan mudahnya menghindari kewajiban mereka kepada pelanggan, yang berujung pada ambiguitas hukum dan menurunnya kepercayaan publik terhadap perlindungan hukum di sektor perdagangan produk dan jasa. Sebagai bagian dari tugasnya, pemerintah juga harus memberikan akses yang cepat dan mudah kepada pelanggan untuk menyelesaikan sengketa. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) perlu didorong untuk lebih aktif dalam menangani kasus-kasus seperti ini. Namun, agar fungsinya berjalan efektif, pemerintah harus memastikan adanya dukungan kelembagaan, anggaran, dan koordinasi lintas sektor yang memadai.

Inisiatif edukasi publik merupakan cara lain pemerintah berpartisipasi secara aktif. Program edukasi atau penyebarluasan pengetahuan yang disponsori pemerintah memiliki banyak potensi untuk memberikan pelanggan pengetahuan yang komprehensif tentang hak-hak mereka, proses penyelesaian sengketa, dan bahaya lain yang dapat terjadi selama transaksi komersial. Untuk meningkatkan pengetahuan tentang perlindungan konsumen, program pendidikan ini dapat mencakup penyelenggaraan seminar, lokakarya, dan kampanye informasi. Pelanggan dapat memperoleh pengetahuan langsung tentang teknik membeli diri dan hak-hak yang melindungi kepentingan mereka dalam berbagai situasi konsumen dengan berpartisipasi dalam acara-acara ini. Selain menawarkan pendidikan, pemerintah dapat merancang program kesadaran publik yang berhasil untuk meningkatkan pemahaman publik tentang masalah perlindungan konsumen. Proyek-proyek ini dapat dilaksanakan melalui acara lingkungan, media sosial, dan media massa. Ini

akan meningkatkan kemungkinan bahwa publik akan memahami dan menerima pesan tentang pentingnya perlindungan konsumen.

Sebagai komponen penting dari pekerjaan mereka dalam menjamin kepatuhan terhadap undang-undang perlindungan konsumen, mereka juga menanggapi keluhan konsumen dengan serius, menyelidiki klaim pelanggaran secara mendalam, dan melakukan tindakan hukum yang adil. Tindakan penegakan hukum ini menunjukkan kepada perusahaan bahwa mereka tidak akan diizinkan untuk melanggar hak-hak konsumen. Untuk menghentikan pelanggaran, hukuman yang ketat dan terus-menerus sangat penting. Salah satu perhatian penting adalah perlindungan hak-hak konsumen. Berhentinya operasional suatu merek kendaraan bermotor di Indonesia, pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai regulator, tetapi juga sebagai pengawas dan penegak hukum yang harus menjamin agar konsumen tetap mendapatkan haknya, khususnya dalam hal layanan purna jual (*after-sales service*) seperti garansi, suku cadang, dan perawatan. Konsumen tidak boleh menjadi pihak yang dirugikan atas keputusan sepihak dari produsen atau distributor yang meninggalkan pasar Indonesia tanpa tanggung jawab lanjutan. Salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah adalah memastikan adanya regulasi yang melindungi konsumen dalam pemenuhan hak-haknya. Pemerintah perlu membuat kebijakan yang wajibkan setiap produsen atau agen pemegang merek (APM) untuk memiliki perwakilan atau sistem layanan purna jual yang tetap berfungsi meskipun mereka sudah tidak lagi menjual produk secara aktif di Indonesia. Selain itu, pemerintah juga harus wajibkan perusahaan untuk memberikan rencana transisi dan pengalihan layanan kepada pihak ketiga yang bertanggung jawab, sebelum menghentikan kegiatan operasional. Hal ini bertujuan untuk menjamin bahwa konsumen masih dapat mengakses layanan dasar yang menjadi haknya.

Pengawasan yang sedikit dilaksanakan oleh pemerintah atau dalam hal ini belum bisa dikatakan efektif dapat mengakibatkan banyaknya penjualan suku cadang palsu di pasaran. Beredarnya suku cadang yang sifatnya *fast moving* ataupun suku cadang yang dibutuhkan serta wajib diperbaharui

dengan berkelanjutan (Repo, n.d.) seperti oli, busi, kampas rem, dan lain-lain menjadi suku cadang yang paling sering dipalsukan, terutama bagi merek-merek kendaraan yang telah berhenti beroperasi sehingga keberadaan suku cadang semakin sulit ditemukan oleh konsumen. Angka itu memperlihatkan gambaran bahwasannya peredaran pada suku cadang sepeda motor palsu yang beredar di pasaran sudah memprihatinkan dan bahkan bukan tidak mungkin peredaran suku cadang palsu tersebut sudah menyebar ke berbagai daerah di tanah air. Tentu konsumen yang paling dirugikan akan hal ini. Konsumen merupakan pihak yang paling dirugikan.

Dalam konteks perlindungan konsumen terhadap layanan purna jual merek kendaraan bermotor yang berhenti beroperasi di Indonesia, peran Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) sebagai pemerintah daerah menjadi sangat krusial. Sebagai instansi pemerintah daerah yang berwenang di bidang pengawasan distribusi barang dan perlindungan konsumen, Disperindag mempunyai tanggung jawab untuk memastikan bahwasannya hak-hak konsumen tetap terpenuhi meskipun produsen atau agen pemegang merek kendaraan telah menghentikan operasionalnya. Disperindag dapat bertindak sebagai fasilitator dan pengawas pada penyelesaian sengketa diantara konsumen serta pemilik usaha, serta memiliki wewenang untuk melakukan pembinaan, pengawasan, dan penindakan pada pelanggaran yang merugikan konsumen. Selain itu, Disperindag juga berperan pada pemberian edukasi terhadap masyarakat terkait hak-hak konsumen, serta mendorong agar produsen atau pelaku usaha menyusun mekanisme layanan purna jual yang berkelanjutan sebelum memasarkan produknya di Indonesia. Dalam situasi di mana produsen keluar dari pasar tanpa memberikan jaminan layanan pasca penjualan, Disperindag dapat mendorong terbentuknya kerja sama dengan pihak ketiga seperti bengkel independen atau distributor resmi suku cadang guna memastikan keberlanjutan pelayanan. Dengan peran yang strategis ini, Disperindag diharapkan mampu memberikan perlindungan nyata bagi konsumen serta memastikan terciptanya iklim usaha yang adil dan bertanggung jawab.

Di dalam Dinas Perindustrian dan Perdagangan, terdapat

Seksi Perlindungan Konsumen. Seksi ini memiliki tupoksi dalam pemberdayaan dan pengawasan lembaga perlindungan konsumen yakni LPKSM dan juga BPSK, dan memastikan apakah fungsi mereka telah berjalan secara efektif. Seksi ini juga memiliki satu tugas merumuskan dan melaksanakan kebijaksanaan perlindungan konsumen yang berkaitan dengan pengawasan barang dan jasa beredar serta melaksanakan tugas perlindungan konsumen lain yang berkerja sama dengan seksi pembinaan dan pengawasan.¹⁵

Sebagai bagian dari pemerintah daerah, Dinas Perindustrian dan Perdagangan terutama Seksi Perlindungan Konsumen ini juga memegang peranan penting dalam pengawasan dan pelaksanaan kebijakan perlindungan konsumen di tingkat daerah. Lembaga ini bertugas untuk memastikan hak-hak konsumen tetap terlindungi, bahkan dalam kasus-kasus di mana produsen atau pemilik merek tutup. Lembaga ini dapat memediasi konflik antara konsumen dan pelaku usaha, serta memberikan edukasi kepada konsumen tentang hak dan tanggung jawabnya melalui pemantauan dan penyelesaian sengketa konsumen. Selain itu, sebagai bagian dari tanggung jawabnya terhadap barang yang beredar, Dinas Perindustrian dan Perdagangan diharapkan dapat bekerja sama dengan kementerian dan lembaga perlindungan konsumen terkait untuk menyusun kebijakan yang menjamin tersedianya layanan purna jual, termasuk perbaikan dan suku cadang merek kendaraan bermotor yang berhenti beroperasi di Indonesia.

Namun, dalam pelaksanaannya, Disperindag yakni dalam hal ini Seksi Perlindungan Konsumen tidak dapat sepenuhnya berperan dalam mengatur pemenuhan hak-hak dari konsumen dikarenakan regulasi yang berlaku. Di dalam peraturan atau regulasi yang berlaku terkait layanan purna jual tidak ada aturan spesifik yang mengatur terkait layanan purna jual merek kendaraan bermotor yang berhenti beroperasi di Indonesia sehingga peranan dari Disperindag tidak dapat secara efektif dalam membantu pemenuhan hak-hak konsumen merek kendaraan bermotor yang berhenti beroperasi di Indonesia

¹⁵ Made et al., "Pelaksanaan Pengawasan Barang Dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru."

dikarenakan mereka mengikuti pada aturan yang berlaku.

Conclusion

Konsumen kendaraan bermotor memiliki hak yang melekat untuk memperoleh layanan purna jual, seperti ketersediaan suku cadang, perawatan, serta layanan teknis lainnya yang diperlukan untuk memastikan kendaraan tetap berfungsi secara optimal selama masa pakai. Hak ini merupakan bagian integral dari perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, yang menuntut pelaku usaha untuk bertanggung jawab terhadap produk yang telah dipasarkan. Namun, dalam praktiknya, konsumen kerap menghadapi permasalahan serius ketika produsen atau agen pemegang merek kendaraan bermotor secara sepahak menghentikan operasinya di Indonesia. Ketidakhadiran produsen ini sering kali menyebabkan terputusnya akses terhadap layanan purna jual, sehingga konsumen mengalami kesulitan dalam memperoleh suku cadang, dukungan teknis, maupun jaminan servis yang sebelumnya dijanjikan. Hal ini menunjukkan adanya kekosongan tanggung jawab yang tidak secara jelas diatur dalam regulasi yang berlaku, sehingga merugikan konsumen yang telah berinvestasi dalam pembelian kendaraan bermotor dengan ekspektasi adanya dukungan jangka panjang.

Pemerintah memiliki peran penting sebagai lembaga yang berfungsi untuk mengawasi pemenuhan hak-hak konsumen yang seharusnya didapatkan dari pelaku usaha yang bertanggung jawab. Langkah ini penting untuk memberikan kepastian hukum dan menjamin perlindungan yang berkelanjutan bagi konsumen kendaraan bermotor yang telah berhenti beroperasi di Indonesia. Disperindag sebagai pemerintah daerah juga memiliki peranan dalam mengawasi pemenuhan hak-hak dari konsumen. Namun, Disperindag dalam hal ini Seksi Perlindungan Konsumen tidak dapat melaksanakan fungsinya secara optimal dikarenakan regulasi yang telah ada kurang detail dan spesifik mengenai pemenuhan layanan purna jual terutama merek kendaraan bermotor yang telah berhenti beroperasi di Indonesia. Oleh karena itu, peranan dari

Disperindag ini bersifat cukup terbatas. Maka dari itu, perlu adanya perubahan dari regulasi layanan purna jual sendiri yang membahas mengenai merek-merek yang telah berhenti beroperasi. Regulasi yang dibuat secara lebih rinci dan terstruktur akan lebih mudah dalam mengatur apabila hak-hak konsumen tidak terpenuhi dalam pelaksanaannya. Di sisi lain, Disperindag dapat lebih mengutamakan dan menggencarkan langkahnya untuk melaksanakan peranan lainnya seperti memberikan edukasi kepada konsumen agar mereka lebih memahami hak-hak yang seharusnya mereka dapatkan, selain itu mereka juga dapat memberikan edukasi mengenai resiko dan kerugian dalam kegiatan perdagangan atau jual-beli dengan pihak pelaku usaha agar konsumen lebih sadar akan hak-hak mereka.

Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha, implementasinya masih belum optimal, terutama dalam konteks keberlanjutan layanan pasca penjualan jika pelaku usaha tersebut tidak lagi beroperasi. Oleh karena itu, diperlukan adanya kebijakan yang lebih kuat dan bersifat lebih rinci yang mengatur mengenai layanan purna jual tersebut serta mekanisme pengawasan yang lebih efektif dari pemerintah, termasuk dalam hal ini kewajiban bagi produsen untuk menyediakan jaminan layanan purna jual dalam jangka waktu tertentu meskipun mereka tidak lagi menjalankan kegiatan bisnisnya di Indonesia.

Reference

Buku :

Celina. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (2021).

Jurnal :

Astari Sekarwati, Raden Ajeng, and Susilowati Suparto. "Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual Di Indonesia Dan Eropa." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 5, no. 2 (2020): 275–90.
<https://doi.org/10.23920/jbmh.v5i2.152>.

Christian, Michael Albert, Daniel Setya Sidharta, Liem Gai Sin, and Santi Widyaningrum. "Peran Servis Perbaikan Dalam

- Peningkatan Layanan Purna Jual" 4 (2024): 310–14.
- Faturrochman, Muhamad, and Thoha Hanif Yaasiin. "Efektivitas Subsidi Kendaraan Listrik Terhadap Perkembangan Industri Otomotif Dalam Mewujudkan Program Making Indonesia 4.0." *Journal of Environmental Economics and Sustainability* 1, no. 3 (2024): 1–17. <https://doi.org/10.47134/jees.v1i3.355>.
- Ghozali, Falah Al, and Try Hardyanthi. "Perlindungan Konsumen Pada Platform E-Commerce: Regulasi Dan Peran Pemerintah." *Ethics and Law Journal: Business and Notary* 2, no. 3 (2024): 136–41. <https://doi.org/10.61292/eljbn.220>.
- Husein, R.S, and M.S.F Yulianis. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Atas Perlindungan Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Bpom." *Journal of Law and Nation (JOLN)* 3, no. 1 (2024): 187–202.
- Made, Oleh, Devi Wedayanti, Zulkifli Mahasiswi, Dosen Program, Studi Administrasi Publik, and Fisipol Uir. "Pelaksanaan Pengawasan Barang Dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru." *Jurnal Publika* 1, no. 1 (2015): 52–73. <https://bit.ly/3HM4UgD>.
- Maharani, Alfina, and Adnand Darya Dzikra. "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no. 6 (2021): 659–66. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.607>.
- Naufal, Dary Fauzan, and Nuslih Jamiat. "PENGARUH CITRA MERKE TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MOBIL CHEVROLET DI INDONESIA THE EFFECT OF BRAND IMAGE ON PURCHASING DECISIONS PROCESS OF CHEVROLET CARS IN INDONESIA," n.d.
- Nurjannah, St. "Pembinaan Dan Pengawasan Pemerintah Terhadap Perlindungan Konsumen." *Jurnal Dosen Fakultas Syari'ah Hukum UIN Alauddin Makassar*. 1, no. 2 (2013): 1–7.
- Sinaga, Niru Anita. "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 5, no. 2 (2014). <https://doi.org/10.35968/jh.v5i2.110>.

Sujeni, Ahmad Fachrodji, and Humannisa Rubina Lestari. "Analysis of Product Quality, Brand Image and After Sales Services Toward Purchase Decisions and Customer Satisfaction (Case Study of Indramayu Marketplace)." *International Journal of Innovative Science and Research Technology* 7, no. 1 (2022): 1024–31.

Peraturan Perundang-Undangan:
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2018

DECLARATION OF CONFLICTING INTERESTS

The authors state that there is no conflict of interest in the publication of this article.

FUNDING INFORMATION

None

ACKNOWLEDGMENT

None.

HISTORY OF ARTICLE

Submitted : Januari 17, 2025

Revised : June 20, 2025

Accepted : July 1, 2025

Published : July 21, 2025

Notification

Starting from the 2024 issue, our journal has transitioned to a new platform for an enhanced reading experience. All new articles and content will now be available on this updated site. However, we would like to assure you that archived issues from 2021 to 2023 are still accessible via the previous site. You can view these editions by visiting the following link:
<https://journal.unnes.ac.id/sju/lsr/issue/archive>