

# Penguatan Pemahaman Hak Konsumen Tentang Layanan Purna Jual Kendaraan Bermotor Bagi Siswa SMK Dalam Rangka Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Jurnal Pengabdian Hukum Indonesia  
(*Indonesian Journal of Legal Community Engagement*) JPHI, 02(2) (2020) 101-113.

© Nurul Fibrianti



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

ISSN Print 2654-8305

ISSN Online 2654-8313

<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/JPHI/index>

**Nurul Fibrianti**

Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang

Diterima: 29 November 2019;; Diterima: 8 Januari 2020;; Dipublikasi: 30 April 2020

## Abstrak

Usia siswa Sekolah Menengah merupakan usia dimana terjadi peralihan dari remaja ke dewasa. Oleh sebab itu perlu adanya penguatan pemahaman terhadap berbagai hal untuk membuat sebuah keputusan termasuk penguatan pemahaman tentang hak nya sebagai konsumen. Salah satu produk konsumsi dari siswa sekolah menengah ialah produk kendaraan bermotor dimana pelaku usaha dibidang otomotif harus melaksanakan kewajiban yang dimiliki salah satunya adalah kewajiban untuk memberikan layanan purna jual dan garansi yang mana kewajiban pelaku usaha ini menjadi hak konsumen yang harus dilindungi.

Jenis Sekolah Menengah salah satunya adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) jurusan Teknik dan Bisnis Sepeda Motor (TBSM). Siswa SMK jurusan TBSM didominasi oleh siswa yang memiliki kemampuan dibidang teknik sepeda motor yang memungkinkan mereka melakukan perbaikan motor sendiri sehingga hal ini akan berpengaruh pada keputusan dalam melakukan service, pembelian spare part dan lain sebagainya (layanan purna jual) yang sesuai ketentuan pelaku usaha atau tidak. Karena keputusan yang keliru akan berdampak pada hilangnya hak konsumen tersebut.

Hal ini yang melatar belakangi tim pengabdian melakukan upaya penguatan pemahaman dengan khalayak sasaran siswa Sekolah Menengah Kejuruan jurusan TBSM. Tim pengabdian memiliki tujuan untuk melakukan edukasi kepada siswa SMK jurusan TBSM terkait hak nya selaku konsumen yang memungkinkan hilang karena kesalahan dalam pengambilan keputusan.

Guna mencapai tujuan tersebut, tim pengabdian membuat kegiatan dengan metode pemberian edukasi hak konsumen dengan menggandeng pelaku usaha di bidang otomotif untuk lebih memberikan gambaran terkait Standart Operasional Prosedur (SOP) yang harus diikuti baik oleh konsumen maupun pelaku usaha dalam

---

## Korespondensi Penulis

Fakultas Hukum UNNES, Kampus UNNES  
Sekaran, Gunungpati, Semarang.

## Surel

[nurulfibrianti@gmail.com](mailto:nurulfibrianti@gmail.com)

---

pemberian layanan purna jual dan garansi produk sehingga nantinya tidak akan muncul perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha.

**Kata kunci:**

Siswa, Perlindungan Konsumen, Layanan Purna Jual, Garansi.

## PENDAHULUAN

Usia siswa Sekolah Menengah merupakan usia dimana terjadi peralihan dari remaja ke dewasa. Oleh sebab itu perlu adanya penguatan pemahaman terhadap berbagai hal untuk membuat sebuah keputusan termasuk penguatan pemahaman tentang hak nya sebagai konsumen. Salah satu produk konsumsi dari siswa sekolah menengah ialah produk kendaraan bermotor dimana pelaku usaha dibidang otomotif harus melaksanakan kewajiban yang dimiliki salah satunya adalah kewajiban untuk memberikan layanan purna jual dan garansi yang mana kewajiban pelaku usaha ini menjadi hak konsumen yang harus dilindungi.

Khalayak sasaran pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini ialah siswa Sekolah Menengah Kejuruan jurusan Teknik dan Bisnis Sepeda Motor yang mana *nota bene* siswa yang ada di dalamnya adalah siswa yang memiliki kemampuan untuk memperbaiki kendaraan bermotor, tidak terkecuali motor yang dimiliki sendiri sehingga

memungkinkan siswa yang memiliki sepeda motor baru akan mengutak atik kendaraannya sesuai dengan selera dan kemampuannya. Sesuai dengan usianya yang mana siswa SMK merupakan usia remaja menuju dewasa yang senang mencoba hal baru seperti mengutak atik kendaraan bermotor yang dimilikinya hingga mengganti suku cadang yang tidak sesuai standart perusahaan industri otomotif.

Kondisi demikian akan dapat berakibat hilangnya hak yang dimiliki konsumen karena adanya tindakan-tindakan yang dilakukan oleh konsumen yang tidak sesuai dengan ketentuan pelaku usaha. Padahal sudah diatur dalam Pasal 25 Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mana isinya :

- (1) Pelaku Usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut :
- a. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan
  - b. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan

Dengan adanya pengaturan pada Pasal 25 UUPK maka jelas bahwa pelaku usaha industri otomotif dibebani kewajiban untuk memberikan fasilitas purna jual dan garansi kepada konsumen yang mana hal ini otomatis menjadi hak konsumen yang dilindungi oleh undang-undang.

Meskipun Pelaku usaha diberi beban kewajiban yang diatur pada Pasal 25 UUPK namun pelaku usaha memiliki Standart Operasional Prosedur (SOP) guna mewujudkan hak konsumen. SOP tersebut telah dijelaskan pada buku pedoman perawatan kendaraan bermotor bagi konsumen yang dibuat oleh masing-masing pelaku usaha industri otomotif. Diantaranya ialah berisi ketentuan apabila service, penggantian suku cadang tidak sesuai dengan ketentuan dari pelaku usaha maka jaminan atau garansi terhadap kendaraan bermotor yang dimiliki oleh konsumen akan hilang sehingga konsumen tidak dapat

menuntut haknya kembali dan hal ini dapat menjadi salah satu permasalahan/perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen.

## LUARAN

Tim pengabdian memberikan edukasi dengan menjelaskan tentang hak-hak konsumen kendaraan bermotor terkait fasilitas purna jual dan garansi yang melibatkan pelaku usaha industri otomotif untuk menjelaskan Standart Operasional Prosedur yang telah diatur dalam menyelenggarakan kewajibannya pada saat memberikan fasilitas purna jual dan jaminan garansi guna melindungi hak konsumen sesuai amanah undang-undang perlindungan konsumen. Dengan demikian siswa SMK paham haknya sebagai konsumen dan mengerti keputusan apa yang harus diambil terkait perawatan kendaraan bermotor yang dimiliki beserta konsekuensinya. Hal ini merupakan wujud edukasi kepada konsumen kendaraan bermotor agar konsumen cerdas dalam mengambil keputusan yang tidak berdampak kerugian pada diri sendiri.

## METODE PELAKSANAAN

Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Jurusan Teknik dan Bisnis

Sepeda Motor ialah siswa yang memiliki kemampuan untuk memperbaiki kendaraan bermotor yang dimiliki sehingga konsumen kendaraan bermotor yang seharusnya memperlakukan kendaraan bermotornya sesuai ketentuan pelaku usaha industri otomotif menjadi kehilangan haknya untuk mendapatkan jaminan garansi karena keputusan yang diambil konsumen tidak sesuai dengan ketentuan pelaku usaha. Metode yang digunakan adalah dengan metode berbasis kelompok dengan dilakukan prosedur kerja yakni pengumpulan siswa, menanyakan perlakuan siswa terhadap kendaraan bermotornya, menanyakan pemahaman hak konsumen, kesadaran hak konsumen dan pemahaman penyelenggaraan hak konsumen dari kacamata pelaku usaha.

Dengan adanya pengabdian kepada masyarakat ini harapannya pemahaman terhadap hak konsumen semakin meningkat sehingga meminimalisir resiko perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen.

Sebagai landasan konseptual penulis menuliskan beberapa konsep tentang perlindungan konsumen.

#### 1. Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum terdiri dari dua kata. Perlindungan berarti tempat yang memberikan ketenangan, kenyamanan, dan jauh dari gangguan pihak lain. Sedangkan pengertian hukum menurut M.H. Tirtaatmidjaja (Kansil, C.S.T. 1898:38), hukum ialah semua aturan yang harus dituruti dalam tingkah laku tindakan-tindakan dalam pergaulan hidup dengan ancaman mesti mengganti kerugian jika melanggar aturan-aturan itu akan membahayakan diri sendiri atau harta, umpamanya orang akan kehilangan kemerdekaannya, didenda, dan sebagainya. Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan hukum, sehingga dapat memberikan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum.

#### 2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Tegaknya hukum positif di Indonesia tidak terlepas dari asas-asas yang melekat baik secara implisit maupun eksplisit dalam setiap rumusan pasal dalam peraturan perundang-undangan yang berkaitan. Demi terciptanya upaya perlindungan konsumen, terdapat asas-asas Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah secara jelas disebutkan

dalam pasal 2 UUPK mengenai asas-asas yang harus ada demi terciptanya perlindungan terhadap konsumen, yaitu:

a. Manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;

b. Keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;

c. Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual;

d. Keamanan dan keselamatan konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen

dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;

e. Kepastian hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Hukum dibuat untuk menciptakan keadilan, kemanfaatan dan memberikan kepastian hukum, oleh karena itu, diperlukan sebuah tujuan dalam upaya melindungi konsumen (Nurul Fibrianti, 2015 : 112). Hal tersebut juga diamanatkan dalam Pasal 3 UUPK, yang menyatakan tujuan perlindungan konsumen yaitu Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri, Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa; Meningkatkan hak konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut; Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan serta akses informasi, Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai

pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha., Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

### 3. Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi (Pasal 1 Angka (3) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). Dalam setiap kegiatan bisnisnya, pelaku usaha memiliki hak, kewajiban, larangan dan tanggungjawab yang melekat pada dirinya, atas barang yang dijual kepada konsumennya (Aziz, Muhammad Afifudin. 2018: 17-23). Pengaturan tentang Pelaku Usaha terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Adapun hak hak pelaku usaha adalah:

- a. Hak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak mendapatkan perlindungan hukum;
- c. Hak melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak atas rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan

- ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
  - f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
  - g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
  - h. Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi selain merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha yang merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.
- Larangan Pelaku Usaha:
- a. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
    - 1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
    - 2) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
    - 3) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
    - 4) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
    - 5) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;

- 6) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- 7) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- 8) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- 9) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat;
- 10) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud;
- c. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar;
- d. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.
- Tanggungjawab Pelaku Usaha :
- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Tanggung jawab adalah suatu akibat lanjutan dari pelaksanaan peranan, baik hak dan kewajiban ataupun kekuasaan untuk melakukan sesuatu menurut cara tertentu dengan tidak menyimpang dari peraturan yang ada (Nurindah Permatasari, Agustin. 2018).

#### 4. Jaminan Garansi Produk

Di Indonesia, terdapat berbagai pelaku usaha yang bergerak di bidang otomotif. Beragam jenis, type, dan volume mesin ditawarkan sesuai dengan pangsa pasar yang ada di Indonesia. Melihat perkembangan tersebut, sangat tidak menutup kemungkinan bahwa pelaku usaha akan saling melakukan

persaingan yang sangat ketat pada sector yang sama. (Rahmatya, Asih. 2017 : 2).

Dengan adanya persaingan ketat tersebut, tentunya akan sangat sulit dalam membangun reputasi baik bagi pelaku usaha itu sendiri, namun akan sangat mudah untuk dapat kehilangan reputasi tersebut.

Selain ketahanan, kehandalan, ketepatan, kemudahan dalam pengoprasian dan perbaikan, potongan harga serta peningkatan volume jual menjadi kunci dan tujuan utama yang dilakukan oleh perusahaan, agar target tercapai (laba) dalam periode tertentu, (Rahmatya, Asih. 2017 : 2) jaminan garansi produk merupakan faktor lain yang wajib ada dalam setiap pembelian suatu produk otomotif. Menurut Rachmadi, Garansi adalah bagian dari suatu perjanjian dalam jual beli, dimana penjual menanggung kebaikan atau keberesan barang yang dijual untuk jangka waktu yang ditentukan . (Rachmadi, J. 2014: 24-25)

Dalam Paparan yang kami sampaikan, garansi mencakup garansi kelistrikan, garansi mesin, dan garansi service sampai dengan 4x dengan menggunakan ukuran kilometer pada motor dan/atau sesuai periode berdasarkan bulan setelah tanggal

pembelian. Garansi pada umumnya merupakan jaminan yang diberikan berupa perbaikan yang tidak dikenakan biaya kepada konsumen dengan syarat syarat yang telah dijelaskan ketika pembelian produk (Rachmadi, J. 2014: 24-25).

Pengertian ataupun batasan tentang layanan purna jual ini juga diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 634/MPP/Kep/9/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan atau Jasa yang Beredar di Pasar, yang mengatakan pelayanan urna jual adalah pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang dijual dalam hal jaminan mutu, daya tahan, kehandalan operasional sekurang kurangnya selama 1(satu) tahun (Pasal 1 angka 12 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 634/MPP/Kep/9/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan atau Jasa yang Beredar di Pasar). Adanya pelayanan purna jual ini dapat dilakukan oleh pelaku usaha sendiri dan/atau menunjuk pihak lain untuk melakukannya (Sarah D.L. Roeroe, 2013: 3-4). Selain itu ketentuan jaminan garansi juga diatur

dan dikuatkan dalam Hukum positif di Indonesia yaitu Pasal 7 Huruf d, Huruf e, dan Huruf f vide Pasal 25 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemberian edukasi kepada konsumen adalah salah satu hak yang dimiliki konsumen yang diatur dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen. Oleh sebab itu sebagai pengajar, peneliti dan pengabdian yang bekerja di lingkungan Perguruan Tinggi memiliki kewajiban mewujudkan hak konsumen dengan melakukan pengajaran kepada konsumen dari berbagai tingkat usia termasuk bagi siswa Sekolah Menengah Kejuruan. Tim Pengabdian kepada masyarakat yang akan memberikan edukasi kepada konsumen yakni terdiri dari Dosen pengampu mata kuliah Hukum Perlindungan Konsumen, Hukum Dagang, dan Hukum Perdata, dimana kemampuan tim pengabdian ini dapat dikatakan layak untuk memberikan edukasi kepada konsumen.

Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan pada Hari Sabtu Tanggal 24 September 2019 di Sekolah Menengah

Kejuruan Bunda Satria Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas. Peserta kegiatan ini adalah siswa kelas 10 SMK jurusan Teknik Bisnis Sepeda Motor (TBSM).

Kegiatan dilakukan dengan memaparkan kondisi yang terjadi di lapangan yakni remaja seumuran siswa SMK sering memodifikasi, melakukan servis kendaraan di luar dealer resmi. Terkadang mereka juga memodifikasi sendiri karena memiliki ketrampilan di bidang otomotif. Fakta yang lain juga didapatkan dari dealer kendaraan bermotor bahwa penggunaan Kartu Servis Gratis (KSG) juga tidak maksimal. Kartu yang diberikan oleh dealer kepada konsumen agar melakukan servis gratis berkala tidak disikapi dengan bijak oleh konsumen. Hal ini terlihat dari prosentase pengembalian Kartu Servis Gratis ke dealer pada waktu jatuh tempo servis.

Kondisi demikian dapat berdampak pada hilangnya hak konsumen yakni mendapat jaminan garansi kendaraan bermotor. Pasal 25 Undang Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur hal tersebut yang mana isinya:

(1) Pelaku Usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya

berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

(2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:

- a. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan
- b. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan

Pemerintah telah membuat regulasi yang mana bertujuan untuk melindungi konsumen dalam pengkonsumsian barang yang pemanfaatannya berkelanjutan seperti kendaraan bermotor. Peran negara untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen sudah terwujud dalam pengaturan pasal 25 Undang Undang Perlindungan Konsumen.

Dari sisi pelaku usaha, Pelaku usaha telah memberikan jaminan garansi sesuai dengan amanat Undang Undang Perlindungan Konsumen. Jaminan ini diberikan dengan syarat tertentu semisal konsumen melakukan servis rutin di dealer resmi sesuai dengan ketentuan yang dibuat oleh pelaku usaha.

Dari sisi konsumen, Konsumen tidak memiliki pemahaman yang komprehensif terkait hak dan kewajibannya padahal ketidak pahaman tersebut akan berdampak pada hilangnya hak konsumen.

## KESIMPULAN

Siswa SMK Bunda Satria Wangon Banyumas belum memiliki pemahaman yang komprehensif terkait hak dan kewajibannya yang telah diatur dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen. Kurangnya pemahaman ini akan berdampak pada hilangnya hak yang dimiliki oleh konsumen untuk mendapatkan jaminan garansi kendaraan bermotor yang dimiliki konsumen.

Pelaku usaha telah menaati regulasi yang dibuat oleh pemerintah dimana pemberian garansi kendaraan bermotor diatur dalam pasal 25 UUPK namun dalam hal ini permasalahan terjadi karena adanya konsumen yang melakukan tindakan yang dapat merugikan diri sendiri.

Oleh sebab itu pengabdian menyarankan bahwa konsumen harus mengetahui hak dan kewajibannya selaku konsumen kendaraan bermotor sebelum mengambil keputusan yang dapat merugikan diri sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

Kansil, C.S.T. 1898. “*Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*”. Jakarta: Balai Pustaka”.

### Artikel:

Aziz, Muhammad Afifudin. 2018. “*Perlindungan Konsumen Jasa Telekomunikasi simcard Prabayar pasca peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2017*”. Skripsi. Bagian Hukum Perdata Dagang Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.

Nurindah Permatasari, Agustin. 2018 “*Perindungan Hukum Bagi Konsumen atas Penjualan Produk Tas Obral Online*”. Skripsi. Bagian Perdata Dagang Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang.

Nurul Fibrianti. 2015. “*Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi*”, Volume 1 Nomor 1 Halaman 112. Versi elektronik. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Rachmadi, J. 2014. “*Perilaku Konsumen*”. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 4. Hlm 24-25

Rahmatya, Asih. 2017. “*Pengaruh potongan harga, garansi, dan variasi produk terhadap volume penjualan sepeda motor honda pada dealer MPM Motor Pare*”. Simki-ekonomi Vol.1 No.1 Tahun 2017 ISSN : BBBB-BBBB, Artikel Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri. Hlm 2.

Sarah D.L. Roeroe. 2013. “*Efektifitas Hukum dalam Layanan Purna Jual ditinjau dari Aspek Perlindungan Konsumen*” Jurnal Vol. XXI/No. 4 Edisi Khusus.

### Peraturan Perundang Undangan:

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 634/MPP/Kep/9/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan atau Jasa yang Beredar di Pasar.

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen