

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif, baik sebagai bahan kajian akademik maupun sebagai referensi praktis bagi para pemangku kebijakan dalam mewujudkan hukum perlindungan konsumen yang sebagaimana dijamin dalam peraturan perundang-undangan.

Penulis

KHANSA ALYANADINE FATIAH SANJAYA

NIM. 11000121120169

ABSTRAK

Perlindungan konsumen terhadap produk elektronik, khususnya smart key sebagai komponen kendaraan bermotor, menjadi isu penting seiring pesatnya perkembangan teknologi. Garansi merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum yang dijamin oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Namun, dalam praktiknya, implementasi hak konsumen atas garansi kerap menghadapi berbagai kendala administratif dan normatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen atas garansi produk smart key serta mengkaji upaya hukum yang dapat ditempuh apabila klaim garansi ditolak oleh pelaku usaha.

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan spesifikasi deskriptif-analitis. Data yang digunakan bersumber dari bahan hukum primer dan sekunder, termasuk peraturan perundang-undangan, literatur hukum, serta hasil wawancara dengan pelaku usaha (dealer mobil) dan konsumen. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dan wawancara terstruktur, yang kemudian dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab yuridis untuk menyediakan dan memenuhi garansi terhadap produk smart key, dan konsumen memiliki hak atas kompensasi apabila terjadi kerusakan dalam masa garansi. Namun, terdapat sejumlah klausula baku dan prosedur teknis dari pelaku usaha yang berpotensi membatasi hak konsumen, seperti kewajiban servis berkala di bengkel resmi dan pembuktian sepihak atas kerusakan. Dalam hal terjadi

penolakan klaim garansi, konsumen dapat menempuh penyelesaian melalui mekanisme internal, BPSK, atau jalur litigasi sebagaimana diatur dalam UUPK.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum konsumen terhadap garansi smart key telah diatur secara normatif, namun efektivitasnya dalam praktik masih menghadapi hambatan yang perlu diatasi melalui penguatan regulasi dan mekanisme pembuktian yang lebih berimbang.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Garansi, *Smart Key*, UUPK, Penyelesaian Sengketa.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGUJIAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	5
C. TUJUAN PENELITIAN	6
D. MANFAAT PENELITIAN	6
E. METODE PENELITIAN	9
1. Metode Pendekatan	9