

ABSTRAK

Alat angkut roda dua atau lebih saat ini sangat dibutuhkan manusia guna memperlancar mobilitas dalam kehidupan sehari-hari, sehingga timbul persaingan di dunia otomotif. Kondisi ini menyebabkan pelaku usaha melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang dan/atau jasa kepada konsumen, seperti yang dilakukan oleh PT New Ratna Motor dan PT Nasmoco *Group* untuk wilayah Jawa Tengah dan DIY. Dalam kegiatan pemasaran terdapat 3 tahapan yaitu pra transaksi, transaksi dan purna jual/purna transaksi. Setelah konsumen melakukan 3 tahapan tersebut, dalam kenyataannya di tahapan purna jual, masih banyak keluhan dari konsumen yang mengalami kerugian akibat mobil Toyota yang dibelinya mengalami kerusakan atau malfungsi produk. Oleh karena itu perlu adanya kesadaran pelaku usaha akan pentingnya perlindungan konsumen. Permasalahan yang dibahas di dalam penelitian ini adalah hubungan hukum para pihak dalam pemberian garansi dan perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kasus kerusakan/malfungsi/cacat produk dalam pembelian produk melalui sales marketing nasmoco pemuda. Metode pendekatan yang digunakan adalah metode yuridis normatif. Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif analitis. Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Toyota Astra Motor sebagai agen tunggal di seluruh Indonesia, PT New Ratna Motor sebagai distributor utama serta *Head Office* (HO) dari PT Nasmoco *Group* dan PT Nasmoco *Group* sebagai cabang/*dealer*. PT Nasmoco *Group* berhubungan langsung dengan konsumen dalam kaitannya pemberian pelayanan garansi, sedangkan PT New Ratna Motor sebagai penghubung antara PT Nasmoco *Group* dan PT Toyota Astra Motor dalam proses pembayaran tagihan total harga barang yang digunakan dalam pengajuan klaim. Sedangkan Perlindungan hukum bagi konsumen didasarkan pada Pasal 1491 KUH Perdata, Pasal 1506 KUH Perdata, Pasal 19 ayat (1) UUPK, Pasal 21 UUPK, dan Pasal 24 UUPK yaitu pelaku usaha memberikan ganti rugi dengan cara memberikan layanan purna jual berupa garansi serta melakukan *recall* atau menginformasikan unit dengan nomor rangka (*VIN Code*) tertentu yang terlibat dalam malfungsi/cacat produk untuk melakukan pemeriksaan/penggantian komponen. Meskipun demikian, pemberian ganti rugi bisa jadi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan sesuai Pasal 22 UUPK.

Kata Kunci : Malfungsi, Perlindungan Konsumen, Layanan Purna Jual, Garansi.