

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan era globalisasi yang begitu pesat menyebabkan kebutuhan hidup semakin tinggi, dalam pemenuhan kebutuhan guna menunjang aktivitas harus terpenuhi dengan baik. Pemenuhan kebutuhan tersebut tidak terlepas dari adanya teknologi yang berkembang saat ini, salah satunya barang elektronik. Barang elektronik dapat berupa televisi, radio, *handphone*, komputer, laptop dan lain sebagainya. Barang elektronik tersebut seiring dengan perkembangan teknologi sangat berperan penting dalam kehidupan masyarakat untuk pekerjaan sehari-hari. Hal ini menyebabkan semakin banyak barang dan/atau jasa yang beredar di pasaran.¹

Meskipun barang elektronik sangat dibutuhkan, pelaku usaha atau produsen juga harus tetap memperhatikan kualitas dari barang tersebut. Jika konsumen mendapatkan barang yang tidak sesuai, maka pelaku usaha melanggar hak-hak konsumen. Agar konsumen mendapatkan hak-haknya, maka perlu adanya perlindungan terhadap konsumen.

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk

¹Ayu Wandira, 2013, **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Telematika dan Elektronika yang Tidak Disertai Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia**, Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makassar, hlm. 1

menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa amat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik secara langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang umumnya akan merasakan dampaknya.² Secara umum dan mendasar, hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang/atau jasa) dengan konsumen (pemakai dari barang dan/atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara satu dengan yang lain.³

Dalam perikatan antara pelaku usaha dan konsumen, kedudukan pelaku usaha memiliki posisi yang lebih kuat, hal ini dikarenakan pelaku usaha yang mengontrol dan lebih memahami pengetahuan mengenai barang dan/jasa yang diproduksi atau diperjual-belikan tersebut dibandingkan konsumen yang memiliki pengetahuan lebih terbatas. Masalah utama konsumen di era digital, seperti proteksi identitas privasi dan aset konsumen, peraturan transaksi perdagangan online termasuk pengaduan keluhan, dan bagaimana

²Inthan Juwita Ndun, 2018, **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Suku Cadang Sepeda Motor Honda**, Jurnal Ilmu Hukum, Universitas Airlangga, hlm. 9

³Janus Sidabalok, 2014, **Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia**, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm. 9

membangun kepercayaan serta *fairness* dalam penanganan dispute dan penyelesaiannya. Dilihat dari tingkat Indeks keberdayaan konsumen (IKK) Indonesia, Indonesia pada level 30,86. Artinya, konsumen Indonesia baru pada level paham, ini bermakna bahwa konsumen sudah mengenali dan memahami hak dan kewajibannya namun belum sepenuhnya mampu menggunakannya untuk menentukan pilihan konsumsi dan belum mampu memperjuangkan haknya sebagai konsumen. Hal yang perlu disadari oleh konsumen adalah mereka mempunyai hak yang dilindungi oleh undang-undang perlindungan konsumen sehingga dapat melakukan sosial kontrol terhadap perbuatan dan perilaku pengusaha dan pemerintah.⁴ Konsumen yang membeli barang yang diproduksi atau diperdagangkan oleh pelaku usaha dan keadaan barang tersebut ternyata dalam kondisi rusak, cacat atau tidak layak diperjual-belikan maka konsumen akan dirugikan.

Pada prinsip ekonomi pelaku usaha, yaitu dengan modal yang sedikit namun harus mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin mengakibatkan konsumen menjadi objek aktivitas bisnis pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan yang besar. Kesadaran konsumen yang sangat rendah inilah yang mengakibatkan kedudukan konsumen semakin lemah.

Karena perbedaan pengetahuan yang dimiliki oleh pelaku usaha dan konsumen, adanya undang-undang mengenai perlindungan konsumen sangatlah penting. Adanya perundang-undangan yang mengatur tentang

⁴Galih Eko Kurniawan, 2019, **Opini : Perlindungan Konsumen di Era Digital**, <https://opini.harianjogja.com/read/2019/01/16/543/965390/opini-perlindungan-konsumen-di-era-digital>, diakses pada 29 Juli 2022

perlindungan konsumen digunakan untuk membatasi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. perlindungan hukum bagi konsumen diharapkan dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh untuk menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Aspek pertama dari perlindungan konsumen adalah persoalan tentang tanggung jawab produsen atas kerugian sebagai akibat yang ditimbulkan oleh produknya. Dengan singkat persoalan ini lazim disebut dengan tanggung jawab produk (*product liability*). Secara historis, tanggung jawab produk lahir karena adanya ketidakseimbangan kedudukan dan tanggung jawab produsen dan konsumen. Sehingga produsen yang pada awalnya menerapkan strategi yang berorientasi pada produk dalam pemasaran produknya harus mengubah strategi menjadi pemasaran yang berorientasi pada konsumen, dimana produsen harus hati-hati dengan produk yang dihasilkan olehnya.⁵

Kurangnya kesadaran dan tanggung jawab sebagai produsen akan berakibat fatal dan menghadapi resiko bagi kelangsungan hidup dan kredibilitas usahanya. Rendahnya kualitas produk atau adanya cacat pada produk yang dipasarkan akan menyebabkan ganti kerugian bagi konsumen, disamping produsen itu juga akan menghadapi tuntutan kompensasi yang pada akhirnya akan bermuara pada kalah bersaingnya produk tersebut dalam merebut pangsa pasar.

⁵Ahmadi Miru dan Sutarmo Yodo, **Hukum Perlindungan Konsumen**, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 3

Pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan mengenai kewajiban pelaku usaha, yaitu :

- 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.

PT. Bumidhatta Lestari Nusantara merupakan salah satu pelaku usaha yang menyediakan *support* bagi pengguna teknologi. Salah satunya adalah menjual barang-barang elektronik seperti laptop, komputer dan printer. Selain menjual alat elektronik, di PT. Bumidhatta Lestari Nusantara ini juga menyediakan layanan *service* bagi konsumen yang mengalami kesulitan dan ketidaknyamanan pada alat-alat elektronik tersebut.

Sebagai salah satu pelaku usaha, tentunya PT. Bumidhatta Lestari Nusantara harus mentaati perundang-undangan yang berlaku, yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan point e Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, PT. Bumidhatta Lestari Nusantara wajib memberikan 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.

Artinya, meskipun para pihak tidak menentukan hal ini dalam perjanjian mereka, konsumen tetap memiliki hak menuntut ganti rugi kepada PT. Bumidhatta Lestari Nusantara apabila melakukan perbuatan melanggar hukum, apabila kewajiban menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual tersebut diabaikan oleh pelaku usaha.

Garansi adalah keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan dan kegagalan bahan dalam

jangka waktu tertentu.⁶ Garansi ini sangat bermanfaat bagi konsumen, sebab selain menjamin kualitas suatu produk, garansi ini juga dapat digunakan oleh konsumen untuk melakukan tuntutan kerugian yang diderita akibat kerusakan atau kesalahan dalam suatu produk. Garansi tidak hanya memberikan manfaat bagi konsumen tetapi juga bagi pelaku usaha. Manfaat garansi bagi pelaku usaha yaitu dapat membatasi klaim yang berlebihan dari konsumen dan garansi juga dapat dijadikan sebagai salah satu strategi promosi bagi suatu produk sebab produk dengan garansi yang lebih lama akan menandakan bahwa produk tersebut memiliki kualitas yang baik.⁷

Pada PT. Bumidhatta Lestari Nusantara sudah memberikan jaminan atau garansi sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Garansi barang elektronik yang diberikan tidak sama pada setiap jenis barang yang diproduksi, masing-masing alat elektronik mempunyai kartu garansi dengan perjanjian yang berbeda-beda. Apabila ada konsumen yang tidak memiliki kartu garansi alat elektronik dan berkeinginan untuk memperbaiki alat elektroniknya yang rusak pada produsen/penjual, maka akan terjadi kesepakatan baru mengenai perbaikan alat elektronik tersebut.

Dalam perjanjian garansi barang elektronik masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban yang berlaku secara seimbang. Kewajiban pokok dari produsen/penjual adalah memberikan pelayanan garansi yang sesuai dengan buku panduan garansi yang dimiliki konsumen sedangkan

⁶ H.R. Daeng Naja, **Hukum Kredit dan Bank Garansi**, (Samarinda; Citra Aditya Bakti, 2005), hlm. 155

⁷ Adrian Studedi, **Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen**, (Bogor; Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 75

haknya adalah menerima bukti-bukti dari pembeli akan adanya perjanjian garansi.

Namun, hal yang sering terjadi di PT. Bumidhatta Lestari Nusantara adalah kurangnya pemberian pemahaman atau kurangnya penjelasan mengenai buku panduan garansi yang telah diberikan tersebut. Artinya, pelaku usaha hanya memberikan buku panduan garansi tersebut kepada konsumen tanpa menjelaskan point-point yang ada pada buku tersebut. Sebagai contoh, PT. Bumidhatta Lestari Nusantara seharusnya menjelaskan secara detail bagaimana ketentuan atau perjanjian yang berlaku apabila terjadi kerusakan pada barang apabila itu terjadi karena konsumen. Memberikan penjelasan kepada konsumen sangatlah penting, karena seperti yang sudah diketahui bahwa konsumen memiliki pemahaman yang lebih rendah dari pelaku usaha. Jika pelaku usaha tidak memberikan penjelasan mengenai buku panduan garansi tersebut, akan sangat berpengaruh pada reputasi dari pelaku usaha itu sendiri. Dikatakan berpengaruh, karena jika konsumen tidak memahami isi dari buku panduan garansi tersebut, ketika konsumen hendak mengklaim garansi tersebut namun tidak sesuai dengan keinginannya, maka konsumen bisa memberikan penilaian yang buruk di media sosial yang nantinya dibaca oleh masyarakat luas.

Berdasarkan isu hukum yang terjadi, penulis ingin melakukan penelitian langsung ke PT. Bumidhatta Lestari yang mana merupakan pelaku usaha yang menyediakan alat-alat elektronik. Maka dari itu penulis mengangkat skripsi yang berjudul : "TANGGUNG JAWAB PT. BUMIDHATTA LESTARI NUSANTARA

TERHADAP KONSUMEN ATAS KLAIM JAMINAN GARANSI PRODUK SESUAI DENGAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis menetapkan rumusan masalah sebagai berikut.

1.2.1 Bagaimana implementasi Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT. Bumidhatta Lestari Nusantara?

1.2.2 Bagaimana bentuk tanggung jawab dan penyelesaian keluhan dari konsumen yang terjadi pada PT. Bumidhatta Lestari Nusantara?

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Dalam penulisan usulan penelitian ini ruang lingkup permasalahan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk disampaikan dalam suatu penelitian. Hal ini bertujuan untuk memberikan Batasan penelitian guna mencegah pembahasan materi agar tidak menyimpang dan terfokus pada pokok permasalahan. Adapun ruang lingkup yang akan penulis bahas adalah mengenai implementasi pelaku usaha atas tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan peraturan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen. Khususnya penulis membahas mengenai bagaimana implementasi undang-undang perlindungan konsumen di PT. Bumidhatta Lestari Nusantara.

1.4 Tujuan Penelitian

Secara garis besar dapat dikemukakan bahwa tujuan dari penelitian skripsi ini antara lain :

1.4.1 Tujuan Umum

1. Sebagai sarana untuk mengemukakan pendapat secara tertulis dan obyektif.
2. Sebagai sarana untuk menuangkan segala ide agar mahasiswa dapat berpikir secara kreatif.
3. Sebagai pelaksana dari Dharma Perguruan Tinggi, yaitu khususnya pada bidang penulisan karya ilmiah yang dilakukan oleh mahasiswa.
4. Sebagai sarana lebih memantapkan pengetahuan mahasiswa dalam pemahaman studi hukum.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui dan menganalisis mengenai pengaturan pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas klaim garansi produk pada alat elektronik seperti laptop di PT. Bumidhatta Lestari Nusantara.
2. Untuk mengetahui bentuk upaya tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha atas klaim garansi elektronik di PT. Bumidhatta Lestari Nusantara sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Jenis Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang menggunakan studi kasus berupa perilaku hukum masyarakat.⁸ Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian hukum empiris karena penulis ingin mengkaji fakta-fakta yang ada di PT. Bumidhatta Lestari Nusantara. Setelah itu, penulis akan membandingkan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan objek penelitian tersebut dengan fakta-fakta yang terjadi di lapangan.

1.5.2 Jenis Pendekatan

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini menggunakan metode pendekatan sosiologis, yaitu pendekatan yang melihat secara langsung fakta-fakta dan gejala-gejala sosial serta upaya PT. Bumidhatta Lestari Nusantara dalam menyikapi suatu permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

1.5.3 Sumber Data Hukum

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu :

1. Sumber Data Primer (*fielder research*)

⁸ Abdulkadir Muhammad, 2004, **Hukum dan Penelitian Hukum**, Cet. I, PT. Citra Aditya BAKti, hal. 4.

Data primer adalah data yang bersumber dari penelitian lapangan. Data yang diperoleh langsung dari sumber pertama di lapangan, yaitu baik dari responden maupun informan.

Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan data primer dari penelitian lapangan yang dilakukan langsung oleh penulis sendiri yang diperoleh melalui observasi atau pengamatan dan wawancara kepada subjek penelitian yang ada di PT. Bumidhatta Lestari Nusantara

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari bahan Pustaka, yang dari kekuatan sudut mengikatnya digolongkan kedalam :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, dimana data tersebut terdiri dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

b. Bahan Hukum Sekunder

Yaitu bahan hukum yang memberi penjelasan mengenai bahan hukum primer. Contoh bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu buku-buku hukum, karya ilmiah, bahan internet, majalah, koran, artikel, maupun artikel

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif, dan lain sebagainya.⁹

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Terhadap Data Primer, pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara langsung antara peneliti dengan responden. Adapun langkah – langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

a) Observasi

Pengumpulan data dengan terjun langsung ke lokasi yang dijadikan penelitian yaitu pada PT. Bumidhatta Lestari Nusantara di Kota Denpasar.

b) Wawancara

Melakukan wawancara berupa tanya jawab untuk mendapatkan data lapangan langsung dari direktur PT. Bumidhatta Lestari Nusantara, beserta staff mekanik yang membidangi guna mendukung data sekunder terhadap hal-hal yang erat hubungannya dengan objek penelitian yaitu mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap

⁹ Sorejano Soekanto, 2021, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI-Press, hlm. 52.

klaim jaminan garansi yang diberikan oleh PT. Bumidhatta Lestari Nusantara.

2. Terhadap data sekunder, mengumpulkan data sekunder dengan melakukan studi dokumen / arsip yang dilakukan peneliti terhadap data sekunder dan melakukan penelitian terhadap dokumen-dokumen yang erat kaitannya dengan kepuasan konsumen di PT. Bumidhatta Lestari Nusantara, dan membaca-baca peraturan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Pengguna memperoleh informasi yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian.
3. Terhadap data tersier dengan cara membaca kamus-kamus yang membahas mengenai istilah-istilah penting dalam peraturan perlindungan konsumen.

1.5.5 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang di gunakan untuk mendeskripsikan karakteristik simple pada objek yang di teliti untuk kemudian di ambil suatu kesimpulan dari analisi data tersebut menggunakan sifat analisis yang Deskriptif adalah, bahwa peneliti dalam menganalisis berkeinginan untuk memberikan gambaran atau pemaparan atas subjek dan objek penelitian Sedangkan teknik analisa data yang yang di gunakan adalah analisa kualitatif data diperoleh kemudian di susun secara sistematis yang selanjutnya di

analisa secara kualitatif. Data yang telah dikumpulkan melalui penelitian lapangan (baik data primer maupun data sekunder) akan dianalisa secara kualitatif dengan berpijak pada landasan teori dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian dalam penulisan ini, selanjutnya penulis tuangkan secara deskriptif.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan hasil penelitian untuk mencapai hasil akurat, tentunya terdapat pembahasan yang sistematis. Pada bagian pertama yang meliputi halaman sampul, halaman judul halaman prasyarat gelar sarjana hukum, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman pengesahan panitia penguji, halaman pernyataan keaslian, motto, kata pengantar, abstrak, daftar isi, dan daftar lampiran yang menunjang disusunnya penelitian ini. Penulis membagi sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Latar belakang masih menerangkan atau menjelaskan ruang lingkup dan kedudukan masalah yang diteliti. Bentuk penerangan dan penjelasan dalam penelitian ini akan diuraikan secara deduktif, artinya di mulai dari penjelasan yang dibentuk umum hingga menitik ke masalah yang spesifik dan relevan dengan judul skripsi.

1. 2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah bertujuan untuk memilih dan menetapkan masalah yang paling penting yang berkaitan

dengan judul penelitian. Dalam bagian ini juga didefinisikan permasalahan yang telah diterapkan di kalimat tanya.

1. 3 Ruang Lingkup

Untuk mempermudah penelitian dan menghemat waktu dan dana maka penelitian membatasi penelitian ini.

1. 4 Tujuan Penelitian

Mengungkapkan tentang sasaran yang ingin di capai dengan dilaksanakannya penelitian terhadap masalah yang telah diumuskan. Isi dan rumusan tujuan penelitian sejalan dengan isi dan rumusan penelitian.

1. 5 Metode Penelitian Pembahasan

Permasalahan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris atau penelitian lapangan. Dikatakan penelitian lapangan atau empiris karena penelitian ini bertitik tolak pada "data primer atau lapangan". Data primer atau data lapangan maksudnya adalah data yang langsung didapat dari wawancara masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan.

1. 6 Sistematika penulisan

Merupakan sebuah metode atau urutan dalam menyelesaikan sebuah riset, penelitian, maupun karya tulis. Hal ini penting untuk diperhatikan agar karya tulis yang dihasilkan bisa tersusun secara runtut dan rapi. Sebenarnya

struktur penulisan karya tulis ini bisa dijadikan sebagai acuan

BAB II KAJIAN TEORITIS

Kajian teoritis memuat tentang teori maupun literatur-literatur yang digunakan sebagai landasan dalam penulisan ini.

BAB III IMPLEMENTASI TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS KLAIM GARANSI PRODUK PADA ALAT ELEKTRONIK

Memuat tentang Analisis data terhadap bagaimana implementasi tanggung jawab pelaku usaha atas klaim garansi produk pada alat elektronik di PT. Bumidhatta Lestari Nusantara

BAB IV TANGGUNG JAWAB DAN PENYELESAIAN MASALAH TERHADAP KLAIM GARANSI PRODUK PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Memuat tentang Analisis data terhadap bagaimana tanggung jawab dan penyelesaian masalah terhadap klaim garansi produk perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada PT. Bumidhatta Lestari Nusantara

BAB V PENUTUP

Memuat tentang kesimpulan dan saran dari analisis data pada rumusan masalah 1 dan rumusan masalah 2.