

## **ABSTRAK**

### **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA PENCUCIAN MOBIL OLEH PERUSAHAAN ROS3 GROUP**

**Oleh**  
**Muhammad Praditama Putra**

Perlindungan konsumen merupakan bentuk perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak konsumen secara keseluruhan dari pemberi jasa atau pelaku usaha, sehingga tidak timbul permasalahan hukum setelah adanya proses kerjasama antara konsumen dan pelaku usaha. Permasalahan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam kaitannya dengan jasa pencucian mobil oleh Perusahaan ROS3 Group dan bagaimana tanggung jawab atas terjadinya pelanggaran oleh Perusahaan ROS3 Group sebagai pelaku usaha terhadap konsumen.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris atau normatif, dengan tipe penelitian yuridis normatif. Data dikumpulkan dengan prosedur studi kepustakaan, studi dokumen dan wawancara. Narasumber penelitian ini adalah Pelaku Usaha, Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia dan Konsumen. Analisis data dilakukan secara yuridis kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam kaitannya dengan jasa pencucian mobil oleh Perusahaan ROS3 Group adalah hubungan hukum hak dan kewajiban sebagaimana diatur dalam UUPK. Hak konsumen adalah memperoleh pelayanan yang baik dan mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kerusakan mobil yang dicuci, sedangkan kewajibannya adalah membayar sejumlah uang untuk membayar jasa pencucian mobil. Hak Perusahaan ROS3 Group adalah menerima pembayaran jasa pencucian mobil, sedangkan kewajibannya adalah memberikan pelayanan yang baik dan memberikan ganti rugi apabila terjadi kerusakan mobil yang dicuci. Pertanggungjawaban pelaku usaha, hak dan kewajiban bagi pelaku usaha serta konsumen dan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen telah diatur dalam hukum perlindungan konsumen, khususnya mengenai UU Perlindungan Konsumen, yang terdapat 2 (dua) jalan penyelesaian baik melalui upaya hukum pengadilan maupun upaya hukum luar pengadilan atau *alternative dispute resolutions* (alternatif penyelesaian sengketa), Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Perusahaan ROS3 Group adalah dengan melakukan penggantian terhadap kerusakan kendaraan yang terjadi dalam lingkup penggerjaan sebelum diserahterimakan kepada pemilik kendaraan.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Hukum, Konsumen, Pencucian Mobil*

## ***ABSTRACT***

### ***LEGAL PROTECTION OF CAR WASH SERVICE CONSUMERS BY ROS3 GROUP COMPANIES***

***By***

***Muhammad Praditama Putra***

*Consumer protection are a form of protection against the fulfillment of overall consumer rights from service providers or businessmen, so the legal problems do not arise after the process of collaboration between consumers and businessessmen. The problems in this study are: How is the legal relationship between businessmen and consumers in relation to car wash services by the ROS3 Group Company and how is the responsibility for the violation by the ROS3 Group Company as a businesmen against consumers.*

*This type of research is empirical or normative legal research, with normative juridical research types. Data is collected with library study procedures, document studies and interviews. The resources of this study were Businessmen, Chair of the Indonesian Consumer Institution Foundation and Consumers. Data analysis are done with juridically qualitatively.*

*The results of the research and discussion show that the legal relationship between businessmen and consumers in relation to ROS3 Group Company is the legal relationship of rights and obligations as stipulated in the Consumer Protecion Law. Consumer rights are to get good service and get compensation in the event of damage to the car being washed, while the obligation is to pay a sum of money to pay for car wash services. The rights of the ROS3 Group Company are to receive payment for car wash services, while the obligation is to provide good service and provide compensation in the event of damage to the car being washed. Accountability of businessmen, rights and obligations for businessmen and consumers and the settlement of consumer protection disputes are regulated in the law of consumer protection, specifically concerning the Consumer Protection Law, which has 2 (two) ways of resolution, both through legal proceedings and extrajudicial or alternative legal remedies. dispute resolutions (alternative dispute resolution), accountability carried out by the ROS3 Group Company are to make changes to vehicle damage that occurs within the scope of work before being handed over to the vehicle owner.*

***Keywords: Legal Protection, Consumer, Car Washing***