

**ABSTRAK**

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**JASA EKSPEDISI MOBIL**

**(Studi pada PT Anugerah Mandiri Bersama)**

**Oleh**

**Giofrancoyola Sidabalok**

PT Anugerah Mandiri Bersama merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengangkutan kendaraan mobil. Dalam perjalanan pengiriman kendaraan mobil yang relatif jauh dan medan yang dilalui cukup berbahaya. Ada kalanya kejadian yang tidak diinginkan terjadi. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis perlindungan konsumen pengiriman mobil saat terjadi kerugian.

Penelitian ini adalah penelitian normatif-empiris dengan pendekatan undang-undang (*statute approach*). Data yang digunakan data primer, dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, tersier. Metode pengumpulan data dengan studi kepustakaan, wawancara, dan studi dokumen. Metode pengolahan data melalui seleksi data, pemeriksaan data, klasifikasi data, dan penyusunan data. Analisis data menggunakan analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan PT Anugerah Mandiri melakukan perlindungan konsumen dengan memberikan asuransi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan yang harus dilaksanakan saat pengiriman mobil. Perusahaan menjalankan tanggung jawabnya dengan baik saat terjadi kerugian pada konsumen, dengan klaim asuransi mengganti mobil yang hancur dan klaim asuransi untuk perbaikan mobil.

**Kata kunci: Ekspedisi Mobil, Jasa, Perlindungan Konsumen.**

**ABSTRACT****CONSUMER PROTECTION IMPLEMENTATION  
FOR CAR EXPEDITION SERVICES  
(Study at PT Anugerah Mandiri Bersama)**

**By  
Giofrancoyola Sidabalok**

*PT Anugerah Mandiri Bersama is a company engaged in the transportation services of motor vehicles. During the vehicle delivery process, which often involves long distances and challenging terrains, undesirable incidents may occur. This research aims to analyze consumer protection in car shipping in cases of loss or damage.*

*This study adopts a normative-empirical approach with a statute-based analysis. The data used includes primary data and secondary data, consisting of primary, secondary, and tertiary legal materials. Data collection methods involve literature reviews, interviews, and document studies. Data processing methods include data selection, verification, classification, and organization. The data is analyzed qualitatively.*

*The research findings indicate that PT Anugerah Mandiri Bersama provides consumer protection through insurance and the implementation of the company's Standard Operating Procedures (SOP) during car shipping. The company fulfills its responsibilities effectively in the event of consumer losses by offering insurance claims for damaged vehicles, including total loss replacements and vehicle repairs.*

**Keywords: Car Expedition, Services, Consumer Protection.**