

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang pertanggungjawaban dari PT Astra Honda Motor yang telah merugikan konsumen atas terjadinya kerusakan pada rangka Esaf melalui dua aspek, yaitu pertanggungjawaban dari pelaku dan metode penyelesaian sengketa yang relevan. Tujuan penelitian ini menganalisis tanggung jawab PT Astra Honda Motor terhadap cacat produk rangka Esaf menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan menganalisis penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PT Astra Honda Motor terkait cacat produk rangka Esaf dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian ini menggunakan *legal research* (normatif). Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa PT. Astra Honda Motor perlu mempertimbangkan faktor hukum, etika bisnis, dan komitmen terhadap kepuasan pelanggan agar penyelesaiannya dilakukan secara adil dan transparan. *Pertama*, faktor hukum meliputi: PT Astra Honda Motor perlu bertanggung jawab untuk memperbaiki atau mengganti rangka Esaf yang cacat, memberikan kompensasi kepada konsumen yang dirugikan, dan memberikan informasi tentang cacat produk dengan jelas kepada konsumen. *Kedua*, etika bisnis dan komitmen terhadap kepuasan pelanggan meliputi: PT. Astra Honda Motor berkewajiban untuk menanggapi keluhan konsumen secara cepat dan efektif serta memastikan keamanan produknya. Metode penyelesaian sengketa yang digunakan untuk persoalan cacat produk rangka Esaf melalui jalur non-litigasi, terutama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dapat memberikan ganti rugi secara cepat dan efisien.

Kata Kunci: Perlindungan konsumen. Pertanggungjawaban hukum. Kerugian.

ABSTRACT

This research examines the responsibility of PT Astra Honda Motor which has harmed consumers due to damage to the Esaf frame through two aspects, namely the responsibility of the perpetrator and the relevant dispute resolution methods. The aim of this research is to analyze PT Astra Honda Motor's responsibility for defects in Esaf frame products according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and to analyze dispute resolution between consumers and PT Astra Honda Motor regarding defects in Esaf frame products in Law Number 8 of 1999 regarding Consumer Protection. This research method uses legal research (normative). The results of this research explain that PT. Astra Honda Motor needs to consider legal factors, business ethics and commitment to customer satisfaction so that the resolution is carried out fairly and transparently. First, legal factors include: PT Astra Honda Motor needs to be responsible for repairing or replacing defective Esaf frames, providing compensation to consumers who are harmed, and providing information about product defects clearly to consumers. Second, business ethics and commitment to customer satisfaction include: PT. Astra Honda Motor is obliged to respond quickly and effectively to consumer complaints and ensure the safety of its products. The dispute resolution method used for Esaf frame product defects is through non-litigation channels, especially the Consumer Dispute Resolution Agency which can provide compensation quickly and efficiently.

Keywords: *Consumer protection. Legal liability. Loss.*