

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Perlindungan hukum terhadap jasa bengkel motor resmi dilakukan dengan cara memberikan jaminan atau garansi kepada konsumen 7 (tujuh) hari setelah konsumen melakukan perbaikan atau *service*. Pemberian perlindungan hukum ini dilakukan pelaku usaha harus sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan atau sesuai kewajiban pelaku usaha yang berdasarkan peraturan yang berlaku. Dalam perlindungan hukum yang dilakukan pelaku usaha sebagian kecil masih ada masalah dilampirkan terhadap konsumen namun perlindungan hukum atas hak-hak konsumen sebagai kewajiban pelaku usaha sudah terpenuhi dalam kategori sangat baik, baik, maupun sudah cukup baik dari hasil keseluruhannya mencapai persentase yang baik. Adapun perlindungan hukum bagi konsumen tidak hanya dilakukan pelaku usaha saja, perlindungan konsumen juga bisa diberikan oleh Lembaga yang terkait yaitu YLPKB (Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Bangka) dan Peran Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Pemerintah Kota Pangkalpinang sangat dibutuhkan bagi perlindungan konsumen hanya saja belum maksimal dalam bidang jasa bengkel dikarenakan pemerintah belum turun kelapangan khususnya jasa bengkel motor resmi di Kota Pangkalpinang. Sedangkan YLPKB suatu lembaga yang bukan Pemerintah tetapi diakui oleh Pemerintah yang berfungsi sebagai tempat pengaduan

konsumen dan membantu konsumen mencari solusi dalam menyelesaikan masalah dengan musyawarah dan sifatnya diluar pengadilan

2. Pertanggungjawaban jasa bengkel motor resmi sudah sebagian kecil yang diterapkan sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dan pelaku usaha telah memberikan pertanggungjawaban atas kerusakan, kesalahan atau kelalaian yang dilakukan dengan memberikan ganti rugi, meminta maaf atas kesalahan atau kelalaian kepada konsumen, dan memberikan jaminan atau garansi. Ganti rugi ini berupa penggantian uang atau barang yang telah rusak dengan barang yang baru, namun ganti rugi yang diberikan oleh pihak pelaku usaha, hanya sebatas pengantian uang dalam pembelian barang dan tidak termasuk pengantian jasa bongkar. Serta memberikan jaminan atau garansi 7 (tujuh) hari setelah konsumen melakukan perbaikan atau *service*.

## **B. Saran**

1. Untuk memberikan standarisasi pelayanan yang lebih baik bahkan sangat baik dan memuaskan kepada konsumen diharapkan agar pelaku usaha jasa bengkel motor resmi di Kota Pangkalpinang masing-masing mengikuti aturan-aturan seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen khususnya tentang hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, sehingga tidak terjadi hal-hal yang merugikan konsumen seperti keluhan-keluhan atas ketidakpuasan dari pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha jasa bengkel motor resmi.

Pelaku usaha harus terus meningkatkan atau ditingkatkan lagi baik pelayanan jasa perbaikan (*service*) maupun pelayanan atau fasilitas lainnya dikarenakan masyarakat sebagai konsumen masih perlu atas pelayanan jasa seperti pelayanan jasa bengkel dan juga diajurkan lebih teliti, hati-hati dalam melakukan *service*, menyampaikan permasalahan kendaraan bahkan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba kendaraan yang telah diperbaiki serta harus fokus pada satu kendaraan saja. Serta. Adapun lembaga terkait khususnya Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Pemerintah Kota Pangkalpinang harus lebih meningkatkan pengawasan atau pembinaan terhadap pelaku usaha baik itu dalam barang atau jasanya, terutama pelaku usaha jasa bengkel dan pemerintah juga harus turun kelapangan dalam bidang jasa bengkel khususnya bengkel motor resmi di Kota Pangkalpinang, sehingga jasa bengkel yang digunakan konsumen tidak merugikannya.

2. Untuk pelaku usaha jasa bengkel resmi yang tidak memberi hak-hak konsumen sepenuh yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka sebaiknya diberikan sanksi ataupun denda seperti pencabutan izin usaha, ganti rugi dan lain-lain. Supaya dapat membuat pelaku usaha jasa bengkel motor resmi memberikan hak konsumen secara penuh dan memberikan kepuasan kepada konsumen dalam pelayanan jasanya sehingga konsumen merasa haknya terpenuhi.