

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen yang merasa dirugikan dilakukan dengan cara memenuhi semua tuntutan hak yang dianggap konsumen belum terpenuhi, pertanggungjawaban pelaku usaha timbul karena adanya sesuatu hal yang tidak sesuai dengan suatu kesepakatan dalam perbuatan hukum sehingga pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menanggung semua kerugian yang timbul akibat kesalahan bahkan kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha, selain itu SAMSAT sebagai mitra pelaku usaha dalam hal ini dealer juga memiliki kewajiban karena proses pencetakan atau penerbitan TNKB dimonopoli oleh instansi terkait sehingga apabila dari pelaku usaha tidak terbukti melakukan penundaan dalam pemberian TNKB maka pihak SAMSAT yang harus bertanggungjawab sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan konsumen dapat meminta ganti rugi atas semua kerugian yang diakibatkan keterlambatan TNKB tersebut kepada instansi yang terkait baik itu kerugian materiil maupun inmateriil. Tuntutan ganti rugi dapat dilakukan apabila memang secara hukum instansi terkait melanggar tanpa didorong oleh faktor eksternal misalnya dalam hal ini kurangnya suatu bahan untuk pencetakan TNKB dan keterlambatan pendistribusian oleh Korlantas.

2. Akibat hukum yang timbul dari perbuatan hukum yang dilakukan para pihak dapat mengikat para pihak pula untuk memenuhi kewajiban ketika salah satu pihak merasa dirugikan dalam hal ini konsumen yang sering mengalami kerugian baik itu berasal dari isi perjanjian maupun diluar dari perjanjian misalnya klausula baku yang biasanya terdapat pelepasan tanggungjawab oleh pelaku usaha kepada konsumen, tetapi kenyataannya hal ini dianggap biasa saja karena konsumen merasa membutuhkan barang/jasa tanpa memikirkan akibatnya padahal dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen hal itu sangat dilarang karena dapat merugikan konsumen dan ketika konsumen yang merasa dirugikan dapat melaporkan kerugian tersebut kepada badan atau yayasan yang kewenangannya untuk mengatur pelanggaran tentang perlindungan konsumen.

#### B. Saran

1. Untuk memberikan pelayanan dan kenyamanan yang lebih baik dan memuaskan kepada konsumen diharapkan agar pelaku usaha yang ada dipangkalpinang untuk memenuhi segala hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen khususnya tentang hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha agar para konsumen tidak merasa dirugikan karena kurangnya pelayanan dan ketidakpastian yang dilakukan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha harus lebih bertanggungjawab ketika kerugian yang

dialami konsumen memang berasal dari kesalahan dan kelalaian pelaku usaha dan memberikan penjelasan yang bisa diterima dan memberikan solusi yang tepat agar dapat meminimalisir akibat atau kerugian yang akan timbul yang disebabkan kesalahan pelaku usaha baik itu berasal dari internal maupun eksternal.

2. Untuk pemerintah kota Pangkalpinang khususnya pemerintahan di bidang pelayanan publik untuk bisa memaksimalkan pelayanan dalam menjamin hak-hak masyarakat. Selain itu melakukan pengawasan bagi pelaku usaha atau instansi-instansi untuk menjamin pelayanan yang berkualitas sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat baik itu dari segi pelayanan maupun pengawasan. Sehingga terjaminnya setiap keinginan untuk memperoleh kepastian hukum.