

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan dari penelitian tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa :

1. pertanggung jawaban hukum atas cacat produk suzuki cabang indrapura yang di alami oleh konsumen, peneliti memberikan kesimpulan bahwa sudah terlaksana selaras terhadap Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen meskipun pada proses di lapangan terdapat beberapa kendala atau kekurangan. Konsumen yang mengalami cacat produk pada kendaraannya tidak mengetahui adanya proses recall yang di lakukan oleh pihak suzuki sebagai bentuk tanggung jawab mereka, adapun kendala dimana terjadi nya kesalahpahaman saat proses claim garansi atau recall yang dikarenakan terbatasnya ketersediaan barang dan lokasi bengkel yang bisa melakukan pergantian part
2. hambatan-hambatan yang dialami oleh konsumen untuk mendapatkan hak nya atas produk cacat yang diterima berlandaskan pada ketidak tahuannya konsumen atas apa saja hak-hak yang bisa konsumen lakukan dan perlindungan yang konsumen terima. Ketidaktahuan konsumen dapat terjadi karena kurangnya sosialisasi tentang perlindungan konsumen, dan kurang nya pengetahuan konsumen saat melaksanakan proses jual-beli dengan pihak penjual yang dimana telah tertera pada perjanjian kontrak atas hak-hak apa saja yang dimiliki oleh konsumen jika terjadi pelanggaran pada kontrak tersebut. Kehadiran BPSK juga sebagai salah satu jalan keluar

untuk konsumen dalam menuntaskan sebuah sengketa, dengan bantuan dari BPSK konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang sudah pasti.

#### **4.2 Saran**

Berlandaskan hasil penelitian Pertanggung Jawaban Hukum Dealer Suzuki Motor Cabang Indrapura Terhadap Konsumen atas Cacat Produk ( Studi di Badan Penyelesaian Sengketa), peneliti memberikan saran berupa :

##### **1. Peningkatan Kualitas dan Pelayanan**

Pihak Penjual selaku pihak yang memasarkan produk tersebut diharapkan meningkatkan kualitas produk nya dan memperketat *Quality Check* sebelum dipasarkan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan rasa kepercayaan konsumen terhadap produk dan nama merek tersebut.

2. BPSK diharapkan melakukan edukasi atau sosialisasi pada Masyarakat terkait perlindungan konsumen sehingga dapat menggunakan jasa dari BPSK tersebut. Yang dimana hal tersebut sangat membantu konsumen yang sedang mengalami kendala dalam menyelesaikan masalahnya.