

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan penelitian tentang tanggung jawab pelaku usaha jasa servis *handphone* di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari, ditemukan bahwa pelaku usaha tersebut dalam memberikan tanggung jawabnya terhadap konsumen dengan memberikan garansi pada waktu tertentu. Pemberian garansi tersebut merupakan upaya untuk menjamin kualitas layanan dan membangun kepercayaan konsumen. Namun, meskipun pelaku usaha memberikan garansi perbaikan, pemahaman pelaku usaha tentang hak-hak konsumen masih terbatas, sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap tentang layanan yang konsumen terima, termasuk estimasi biaya, lama waktu perbaikan, dan garansi layanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pemahaman pelaku usaha tentang kewajibannya sesuai dengan UUPK agar konsumen dapat memperoleh pelayanan yang transparan dan sesuai dengan hak-hak konsumen.
2. Pengimplementasian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam pemberian informasi yang benar pada jasa servis *handphone* di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari terdapat 3 tempat jasa servis dalam praktek pemberian informasi masih belum memenuhi hak-hak dari konsumen seperti informasi yang jelas dan lengkap mengenai informasi terkait jenis perbaikan, nomor yang dapat dihubungi oleh konsumen, daftar harga

untuk setiap jenis layanan dan informasi terkait garansi kerusakan, dalam UUPK telah dijelaskan bahwa kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa, dan pada pasal 26 “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.” Dan masih kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya dan mengenai penyelesaian sengketa, UUPK memberikan dua opsi penyelesaian sengketa, yakni melalui pengadilan dan di luar pengadilan.

5.2 Saran

Dari pemaparan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang penulis sampaikan agar bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan. Adapun saran tersebut adalah:

1. Pelaku usaha jasa *handphone* dapat melakukan penyuluhan dan pelatihan kepada karyawan tentang hak dan perlindungan konsumen, serta menerapkan prosedur yang transparan dan jelas terkait dengan biaya, proses servis, dan garansi pelayanan. Penting untuk secara aktif mempromosikan kesadaran konsumen tentang hak-haknya melalui informasi yang mudah diakses.
2. Kepada konsumen jasa servis *handphone* agar lebih teliti dan cermat dalam memilih jasa servis *handphone* yang lebih mementingkan hak-hak dari konsumen, memahami dan mengetahui apa saja yang menjadi hak-hak konsumen dalam Undang-undang perlindungan konsumen.