UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

Emon Expres (2017) ***Pelayanan jasa servis sepeda motor pada PT.Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna bengkel jasa servis kendaraan sepeda motor, dan apa yang menjadi faktor belum dilaksanakannya perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa servis sepeda motor pada PT.Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain, serta upaya hukum apa saja yang dilakukan oleh konsumen ketika mengalami kerugian menggunakan jasa servis sepeda motor di PT.Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum yang diterima oleh konsumen yang dirugikan dan upaya yang dapat dilakukan konsumen untuk menuntut ganti kerugian tersebut. Untuk mendapatkan jawaban atas permasalahan tersebut dalam penulisan ini analisis kualitatif, yaitu suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan dan juga perilakunya yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai suatu yang utuh.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi, yaitu peninjauan langsung kelokasi penelitian, dan melakukan wawancara secara langsung kepada pihak yang ada kaitannya dengan pokok permasalahan yang diteliti, serta kuisioner yang harus dijawab oleh responden yang ingin diselidiki. a. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa servis kendaraan bermotor di PT.Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain Sementara untuk perlindungan hukum represif yang diberikan sudah cukup baik terhadap konsumen yang dirugikan, dimana dari hal ini adalah pembebanan tanggung jawab kepada pelaku usaha yang telah melakukan tindakan tersebut. Dan yang menjadi faktor belum dilaksanakan perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa servis kendaraan bermotor antara lain ; Petugas bengkel belum semuanya memiliki ketrampilan yang memadai untuk melakukan tindakan servis kenderaan bermotor, sehingga kadang kala hasil servis belum memberikan kepuasan kepada konsumen. b. Bengkel lebih memikirkan keuntungan usaha bengkelnya dari pada kepuasan pelayanan kepada konsumen hal ini dibuktikan dengan masih adanya suku cadang atau sparepart kenderaan yang diganti tidak sesuai yang diinginkan atau yang dipesankan konsumen. Adapun upaya yang telah dilakukan oleh konsumen jika mengalami kerugian adalah dengan meminta kepada pihak perusahaan bengkel untuk memberikan ganti rugi, sesuai dengan yang telah dinegosiasikan.