

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Pelaksanaan Pemenuhan Klaim Garansi Sepeda Motor Merek Yamaha pada PT. Alfa Scorpii Cabang Air Tiris Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dimana pada saat konsumen mengajukan klaim garansi sepeda motor, konsumen merasa dipersulit seakan klaim dianggap sesuatu yang harus dihindari dan pelaku usaha seolah-olah tidak suka mendengar klaim sehingga menyebabkan proses garansi menjadi sulit dipenuhi dan klaim bukannya ditangani secara benar tetapi diperlakukan sebagai sesuatu yang menakutkan oleh pelaku usaha. Hal ini juga mengakibatkan konsumen menjadi segan untuk mengajukan klaim karena keengganan untuk datang terus-menerus dan dianggap sebagai konsumen yang suka menuntut. Berdasarkan wawancara penulis dengan konsumen yang melakukan klaim terhadap garansi motornya, pelaku usaha menganggap klaim garansi sebagai musibah, sehingga konsumen diperlakukan secara tidak objektif dan prosedur klaim itu sendiri dipersulit oleh pelaku usaha.
2. Adapun kendala dalam pelaksanaan pemenuhan klaim garansi konsumen sepeda motor yamaha pada PT. Alfa Scorpii Cabang Airtiris yaitu Kekurangpahaman konsumen terhadap proses garansi, sebagaimana diketahui bahwa dalam proses klaim garansi tersebut ada hal-hal yang bisa membatalkan klaim garansi sepeda motor itu sendiri dan ketidaktahuan

konsumen akan proses untuk mengajukan klaim garansi, dan ketidakterediaan atau habisnya persediaan suku cadang yang dibutuhkan, jika begitu maka PT. Alfa Scorpii Cabang Air Tiris harus memesan dulu kepada Yamaha. Berdasarkan wawancara penulis dengan pimpinan PT. Alfa Scorpii Cabang Air Tiris, ketidakmauan konsumen mempelajari “rule of the guarantee”, adalah permasalahan utama dalam pelaksanaan klaim tersebut, kebanyakan konsumen seakan acuh dengan peraturan yang tertera dalam buku panduan maupun buku garansi.

3. Upaya yang dilakukan PT. Alfa Scorpii cabang Air Tiris dalam mengatasi kendala kendala dalam pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor yaitu memberikan pengertian ataupun keterangan sebaik mungkin kepada konsumen PT. Alfa Scorpii selama kendaraan dalam proses ataupun masih dalam masa garansi konsumen tersebut harus melaksanakan kewajibannya melakukan servis gratis dan servis berkala pada dealer resmi yamaha dan dengan mengorbankan salah satu stok suku cadang, melalui emergency order suku cadang bisa diambil dari unit yang belum terjual untuk dipakai pada kendaraan konsumen yang rusak tersebut, sehingga konsumen tidak berlama-lama menunggu suku cadang yang dibutuhkan sepeda motor yang rusak tersebut. Berdasarkan wawancara penulis dengan karyawan bagian mechanical center PT. Alfa Scorpii cabang Air Tiris, upaya PT. Alfa Scorpii cabang Air Tiris untuk pemenuhan klaim garansi adalah mendidik konsumen secara transparan tentang seluk beluk sepeda motor yang mereka

miliki, agar konsumen mengetahui serta mengerti bagaimana menjaga sepeda motor mereka tersebut.

## **B. Saran**

1. Diharapkan pada Pimpinan PT.Alfa Scorpii diharapkan tepat,cepat dan tanggap terhadap keluhan konsumen agar konsumen tidak terlalu lama menunggu. Karena berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, pihak PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris ini seakan mempersulit proses-proses dalam klaim garansi.
2. Staff Administrasi PT.Alfa scorpii hendaknya menjelaskan terlebih dahulu apa guna buku garansi dan buku servis sebelum konsumen membeli barang sepeda motor yamaha. Menurut pihak karyawan yang penulis wawancarai, penjelasan secara langsung telah mereka lakukan, tetapi beberapa konsumen tetap melanggar hal-hal yang dilarang dalam prosedur pra klaim garansi.
3. Bagi konsumen yang membeli sepeda motor yamaha hendak lah menanyakan terlebih dahulu buku garansi dan buku servis yang diberikan oleh PT.Alfa Scorpii cabang airtiris,untuk menghindari ketidaktahuannya terhadap klaim garansi apabila terjadi cacat pada sepeda motor.