

## BAB IV

### PENUTUP

#### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. CV.Winner melakukan aktivitas usahanya mulai dari memproduksi sampai dengan memperdagangkan produk. CV.Winner sudah berusaha untuk memenuhi ketentuan UUPK namun dalam kenyataannya masih ditemukan adanya komplain dari konsumen. Komplain dari konsumen ditemukan dari keluhan yang normal. CV.Winner telah melakukan tanggung jawabnya berupa penggantian tas sekolah baru. Pelaksanaan tanggung jawab ini dikategorikan menggunakan prinsip tanggung jawab mutlak dan sepenuhnya melaksanakan tanggung jawabnya terhadap konsumen, terutama dalam bentuk pemberian ganti rugi dan tenggang waktu 7 (tujuh) hari sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1), (2), (3) UUPK.
2. Hambatan–hambatan yang dihadapi pelaku usaha CV.Winner dalam pelaksanaan tanggung jawab terhadap konsumen yang menimbulkan kerugian sebagai berikut:
  - a. Hambatan dari Pelaku Usaha:
    - 1) Kesulitan dalam menghubungi pembeli yang *complain*;
    - 2) Tidak bisa memenuhi batas waktu penyelesaian *complain*;
    - 3) Sumber Daya Manusia yang kurang mendukung.
  - b. Hambatan dari Konsumen:
    - 1) Konsumen tidak memahami prosedur klaim;

2) Konsumen tidak memahami hak-hak nya.

B. Saran

A. Bagi CV.Winner sebaiknya memberikan pelayanan dan fasilitas purna jual serta melaksanakan tanggung jawabnya secara konsisten sesuai dengan Pasal 19 UUPK.

B. Bagi konsumen selain perlu mengikuti dan memahami akan hak dan kewajiban sebagai konsumen, juga harus berani memperjuangkan hak-hak nya apabila mengalami kerugian dengan cara menuntut ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha.

