

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

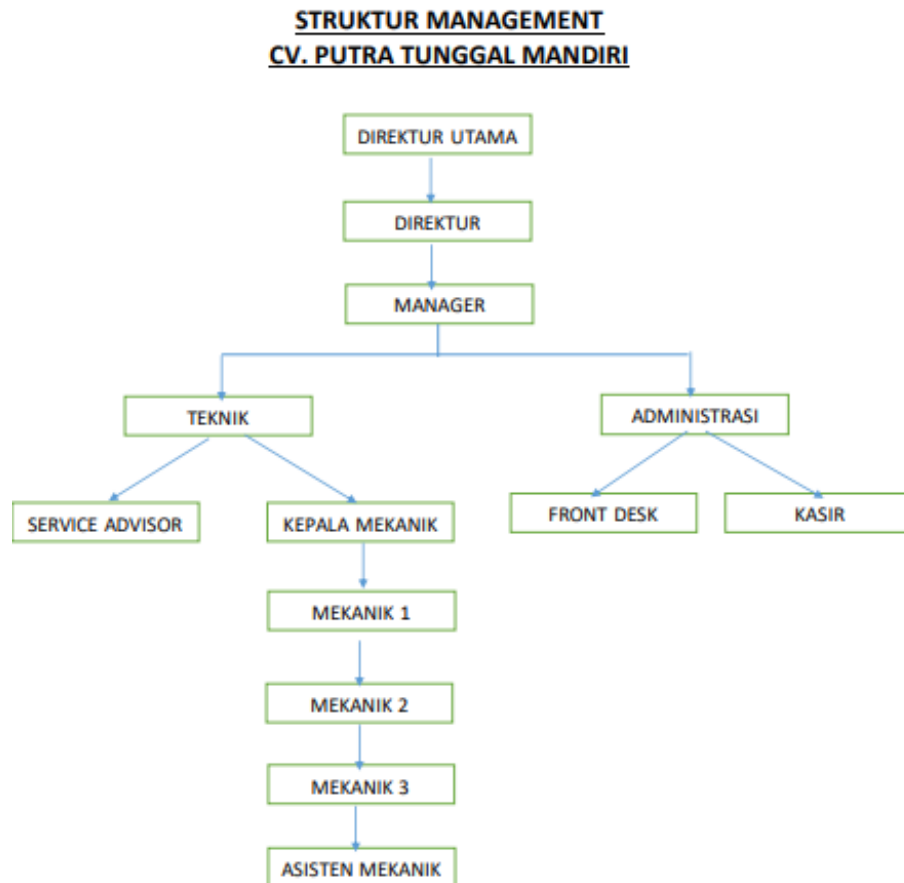
4.1 Profil CV. Putra Tunggal Mandiri

CV. Putra Tunggal Mandiri Rantauprapat adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang distribusi dan penjualan ban kendaraan, baik untuk kendaraan pribadi, komersial, maupun industri. Perusahaan ini dikenal di wilayah Rantauprapat dan sekitarnya karena menyediakan berbagai produk ban berkualitas dengan harga yang kompetitif.

Adapun alamat CV Putra Tunggal Mandiri adalah di Jalan Ahmad Yani no.102, Rantauprapat, Sumatra Utara.

4.1.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merujuk pada cara atau pola yang digunakan untuk mengorganisir berbagai elemen dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Ini mencakup pembagian tugas, peran, serta hubungan antara berbagai bagian dalam organisasi tersebut. Struktur organisasi penting untuk memastikan bahwa setiap anggota tim atau departemen tahu apa yang harus dilakukan dan kepada siapa mereka bertanggung jawab. Struktur organisasi bisa berbeda-beda tergantung pada jenis dan ukuran organisasi. Adapun struktur organisasi CV. Putra Tunggal Mandiri adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV. Putra Tunggal Mandiri

4.2 Kebijakan *Klaim* Terhadap Garansi Ban Baru Yang Diterapkan Oleh CV. Putra Tunggal Mandiri Dalam Transaksi Penjualan Ban Baru

Kebijakan klaim garansi pada ban baru yang dijual melibatkan penggantian atau kompensasi jika terjadi kerusakan akibat kesalahan produksi atau kondisi tertentu yang dijamin oleh produsen. Biasanya, garansi mencakup penggantian ban baru dengan tipe dan ukuran yang sama jika ditemukan cacat produksi dalam jangka waktu tertentu setelah pembelian, atau dalam kasus tertentu, penggantian pro-rata berdasarkan tingkat keausan ban.



Gambar 4.1 Proses Klaim Garansi

Kebijakan klaim garansi pada ban baru biasanya mencakup kerusakan akibat kesalahan produksi dalam jangka waktu tertentu (misalnya, 5 tahun sejak tanggal produksi). Kerusakan akibat pemakaian atau kecelakaan umumnya tidak termasuk dalam garansi, kecuali ada program jaminan tambahan yang mencakup penggantian ban rusak karena kesalahan konsumen.

Dari Hasil penelitian bahwa untuk kebijakan klaim terhadap garansi ban baru yang diterapkan oleh CV. Putra Tunggal Mandiri, ada beberapa aspek yang

umumnya menjadi bagian dari kebijakan garansi dalam transaksi penjualan ban baru. Meskipun saya tidak memiliki informasi spesifik tentang kebijakan garansi yang diterapkan oleh perusahaan tersebut, berikut adalah beberapa elemen umum yang biasanya ada dalam kebijakan garansi ban baru dari perusahaan:

1. Masa Garansi & Cakupan
 - a. Produsen ban (misalnya Gajah Tunggal/GT Radial) biasanya memberikan garansi produksi 5 tahun sejak tanggal pembuatan
 - b. Toko atau penjual bisa menawarkan garansi yang berlaku 1 bulan atau hingga tempuh tertentu (misalnya 3.000 km) untuk kerusakan jalanan seperti robek atau bocor
2. Syarat dan Dokumen Klaim
 - a. Struk pembelian asli, ditunjukkan saat klaim
 - b. Ban masih memiliki ketebalan minimal (lebih 80% dari set baru)
 - c. Foto kerusakan ban dan penjelasan kronologis saat terjadi kerusakan (mis. tertusuk paku).
 - d. Jika berlaku, surat kejadian dari pihak berwenang (polisi), bila terkait kecelakaan
3. Jenis Kerusakan yang Ditanggung
 - a. Kerusakan tidak wajar dalam batas waktu yang ditentukan, seperti bocor atau robek akibat jalan i Holy Ban berlaku
4. Kecacatan produksi (benjol, material asing) selama masa garansi produsen

Menurut hasil penelitian bahwa Garansi tidak berlaku jika kerusakan disebabkan oleh pemakaian yang tidak benar, seperti kurang angin, benturan keras, atau penggunaan yang tidak sesuai dengan rekomendasi. Kami memberikan garansi untuk semua ban baru yang kami jual, dengan masa garansi selama 12 bulan sejak tanggal pembelian. Garansi ini berlaku untuk kerusakan yang disebabkan oleh cacat produksi, seperti ban benjol, retak dini, atau struktur ban yang tidak normal meskipun pemakaian masih rendah.

Dalam proses klaim garansi, konsumen harus membawa ban yang rusak beserta bukti pembelian asli seperti nota atau faktur. Ban akan kami periksa terlebih dahulu oleh teknisi kami. Jika terbukti rusak karena kesalahan pabrik, maka kami akan ganti dengan yang baru atau berikan potongan harga sesuai tingkat kerusakannya. Biasanya konsumen datang langsung ke toko kami dengan ban dan nota pembelian. Setelah itu kami minta waktu 3–7 hari untuk memeriksa kondisi ban. Setelah hasil pemeriksaan keluar, baru kami informasikan apakah klaim disetujui atau tidak.

CV. Putra Tunggal Mandiri menerapkan sistem garansi ban baru yang cukup transparan dan terstruktur. Proses klaim dilakukan dengan pemeriksaan teknis dan berdasarkan bukti pembelian. Garansi hanya berlaku untuk kerusakan pabrik dan tidak mencakup kesalahan penggunaan. Perusahaan juga mengedukasi pelanggan agar memahami batasan dan hak garansi.

4.3 Kendala Dalam Melakukan Klaim Terhadap Garansi Yang Disediakan Oleh CV. Putra Tunggal Mandiri

Dunia perdagangan secara global barang elektronik sekarang ini semakin berkembang dengan pesat baik bentuk dan jenisnya sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, karena hampir semua orang memerlukan barang elektronik yang bermacam-macam jenisnya maupun bentuknya, baik dilakukan secara impor maupun ekspor. Sebagai tanggungjawab pelaku usaha terhadap produk elektronik yang dibuat oleh perusahaan maka setiap produk elektronik diberikan garansi dengan diterbitkannya kartu garansi.

Pemberian suatu garansi dalam perjanjian jual beli merupakan salah satu layanan purna jual oleh produser atau pihak penjual, penjual atau produsen memberikan suatu jaminan terhadap barang yang diperdagangkan dari cacat atau kerusakan yang tersembunyi atau tidak terlihat yang dapat ditemukan oleh pembeli setelah melakukan suatu transaksi dalam masa berlakunya garansi yang telah ditentukan. Jaminan produk yang pada dasarnya apabila dikaitkan dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata merupakan suatu bagian dari hukum jaminan, yang dimaksud jaminan disini adalah jaminan produk dalam suatu jual beli produk seperti barang elektronik.

Kendala dalam melakukan klaim garansi bisa beragam, mulai dari masalah administratif seperti kehilangan kartu garansi atau melewati masa berlaku garansi, hingga masalah teknis seperti kerusakan yang tidak termasuk dalam cakupan garansi atau klaim yang ditolak karena pemakaian yang tidak sesuai. Selain itu, kendala juga bisa muncul dari proses klaim itu sendiri, seperti kurangnya

informasi yang jelas, prosedur yang rumit, atau bahkan penolakan klaim yang tidak adil.

Pemberian Garansi yang diberikan oleh penjual menjadi sebuah bentuk layanan sudah biasa bagi pembeli atau konsumen, karena dengan adanya garansi dalam setiap pembelian suatu produk dapat memberikan jaminan bagi pembeli khususnya barang elektronik yang berisiko terjadinya kerusakan. Karena barang yang dibeli tersebut belum bisa diketahui dengan pasti kondisi yang sebenarnya oleh konsumen pada waktu jual beli, walaupun secara fisik dapat dilihat. Perjanjian garansi diatur dalam Pasal 1316 KUH Perdata, yang berbunyi :

Meskipun demikian adalah diperbolehkan untuk menanggung atau menjamin seseorang pihak ketiga dengan menjanjikan bahwa orang ini akan berbuat sesuatu dengan tidak mengurangi tuntutan pembayaran ganti rugi terhadap siapa yang telah menanggung pihak ketiga itu atau yang telah berjanji untuk menyuruh pihak ketiga tersebut menguatkan sesuatu, jika pihak ini menolak memenuhi perikatan.

Mengenai garansi secara tegas disebutkan dalam Pasal 1 Angka (8) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/MDAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (manual) Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika, yang menyebutkan : “Garansi adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen (pelaku usaha) harus menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan

dalam jangka waktu tertentu”. Surat tersebut sering disebut kartu garansi ataupun kartu jaminan. Kartu jaminan/garansi adalah kartu yang menyatakan bahwa adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan penjual produk telematika dan elektronika. Dasar hukum pemberian garansi dalam jual beli dapat dilakukan berdasarkan kesepakatan para pihak yaitu pembeli dan penjual, selain itu juga diatur dalam Pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas menyatakan bahwa salah satu dari kewajiban pelaku usaha adalah “memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan”. Lebih lanjut diatur dalam Pasal 25 ayat (1) Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menyebutkan :

“Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan”.

Garansi dapat memberikan suatu gambaran kepada konsumen bahwa pelaku usaha dapat menjamin bahwa produk yang dijual olehnya merupakan produk yang berkualitas bagus. Garansi pada dasarnya memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memperoleh ganti kerugian atas kerusakan yang muncul pada produk tersebut dalam masa garansi.

Hasil penelitian kendala yang sering terjadi di CV. Putra Tunggal mandiri adalah kurangnya pemahaman konsumen tentang syarat dan ketentuan garansi. Banyak yang mengira semua kerusakan bisa diganti, padahal hanya kerusakan akibat cacat produksi yang ditanggung. Selain itu, proses klaim yang butuh waktu beberapa hari juga sering membuat konsumen kurang sabar.



Gambar 4.2 Proses Penjelasan Klaim Garansi Kepada Karyawan

Terkadang proses klaim garansi menjadi sulit dikarenakan pihak konsumen tidak mempunyai bukti pembelian asli dan ban yang rusak. Sering kali konsumen tidak menyimpan nota pembelian dengan baik, sehingga klaim jadi sulit diproses. Ini memang kendala yang cukup sering terjadi, ungkap salah satu karyawan CV. Putra Tunggal Mandiri, terkadang juga stok ban pengganti yang sesuai tipe dan ukuran tidak langsung tersedia, terutama untuk ukuran ban tertentu atau model khusus. Ini membuat proses klaim jadi tertunda sampai stok tersedia.

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa CV. Putra Tunggal Mandiri menghadapi beberapa kendala utama dalam proses klaim garansi, seperti kurangnya pemahaman konsumen, dokumen yang tidak lengkap, keterbatasan stok ban pengganti, dan kendala logistik di daerah jauh. Perusahaan sudah berupaya melakukan edukasi dan evaluasi prosedur agar pelayanan klaim lebih efektif.

4.4 Solusi Terhadap Kendala Yang Terjadi Dalam Proses *Klaim* Garansi Pembeli Ban di CV. Putra Tunggal Mandiri

Dalam bisnis penjualan ban, garansi menjadi salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Garansi ban memberikan perlindungan kepada konsumen apabila terjadi kerusakan akibat cacat produksi selama masa pemakaian tertentu. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang distribusi ban, CV. Putra Tunggal Mandiri menyediakan layanan garansi ban baru untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas pelanggannya.

Namun, dalam praktik pelaksanaan garansi, CV. Putra Tunggal Mandiri menghadapi sejumlah kendala yang mempengaruhi kelancaran proses klaim garansi. Kendala tersebut meliputi kurangnya pemahaman konsumen mengenai syarat dan ketentuan garansi, prosedur klaim yang relatif rumit dan memakan waktu, keterbatasan stok ban pengganti, serta masalah logistik terutama bagi pelanggan yang berada di daerah terpencil. Selain itu, perbedaan interpretasi antara konsumen dan pihak teknis mengenai penyebab kerusakan ban juga sering menjadi sumber konflik dalam proses klaim.

Kendala-kendala ini tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga berpotensi merugikan reputasi perusahaan. Oleh karena itu, perlu adanya solusi yang efektif untuk mengatasi masalah-masalah tersebut sehingga proses klaim garansi dapat berjalan lebih efisien, transparan, dan memuaskan bagi semua pihak.

Penelitian atau pembahasan mengenai solusi atas kendala proses klaim garansi ini penting untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret bagi CV. Putra Tunggal Mandiri dalam meningkatkan layanan purna jualnya. Dengan demikian, perusahaan dapat mempertahankan kepercayaan pelanggan sekaligus meningkatkan daya saing di pasar ban yang semakin kompetitif.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, CV. Putra Tunggal Mandiri menghadapi tantangan dalam proses klaim garansi ban baru yang sering menimbulkan kendala baik dari sisi konsumen maupun perusahaan. Berikut ini beberapa solusi strategis yang diterapkan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut:

1. Peningkatan Edukasi dan Sosialisasi Garansi

Konsumen sering kali kurang memahami hak dan kewajiban terkait garansi ban, sehingga menimbulkan klaim yang tidak sesuai. Oleh karena itu, perusahaan meningkatkan edukasi melalui berbagai media seperti brosur informatif, video tutorial, dan penjelasan langsung dari staf penjualan. Sosialisasi juga dilakukan melalui media sosial dan website perusahaan agar jangkauan informasi lebih luas.

2. Digitalisasi Proses Klaim

Untuk mempercepat dan menyederhanakan proses klaim, CV. Putra Tunggal Mandiri mengembangkan sistem klaim online yang memungkinkan konsumen mengajukan klaim tanpa harus datang langsung ke toko. Sistem ini juga mempermudah verifikasi data dan mempercepat keputusan klaim.

3. Optimalisasi Manajemen Stok Ban Pengganti

Perusahaan memperbaiki koordinasi dengan pemasok dan melakukan prediksi kebutuhan stok berdasarkan data klaim sebelumnya. Hal ini bertujuan agar stok ban pengganti selalu tersedia sesuai dengan tipe dan ukuran yang umum diklaim, sehingga tidak terjadi penundaan dalam penggantian ban.

4. Penyediaan Nota Digital dan Sistem Dokumentasi Terintegrasi

Untuk mengatasi masalah kehilangan bukti pembelian, perusahaan mulai menerapkan e-receipt atau nota digital yang tersimpan secara otomatis di database perusahaan. Dengan demikian, konsumen dapat lebih mudah mengakses bukti pembelian saat mengajukan klaim.

5. Peningkatan Kompetensi Teknisi dan Transparansi Proses Pemeriksaan

Teknisi perusahaan diberi pelatihan rutin agar dapat melakukan pemeriksaan ban dengan standar yang jelas dan objektif. Hasil pemeriksaan disampaikan secara transparan kepada konsumen dengan

bukti visual (foto/video), sehingga mengurangi kesalahpahaman terkait penyebab kerusakan.

6. Pengembangan Layanan Klaim di Daerah Terpencil

CV. Putra Tunggal Mandiri menginisiasi layanan jemput ban rusak untuk konsumen di daerah jauh serta menjalin kemitraan dengan bengkel atau toko ban lokal sebagai titik layanan klaim. Ini memudahkan konsumen yang sulit mengakses kantor pusat atau cabang resmi.

7. Sistem Feedback dan Evaluasi Berkala

Perusahaan membuka kanal khusus untuk menerima masukan dan keluhan terkait proses klaim garansi. Evaluasi rutin dilakukan berdasarkan feedback pelanggan untuk terus memperbaiki prosedur dan layanan purna jual.

Dengan menerapkan solusi-solusi tersebut, CV. Putra Tunggal Mandiri berharap dapat mengatasi berbagai kendala yang muncul selama proses klaim garansi, sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan sekaligus memperkuat posisi perusahaan di pasar ban.



Gambar 4.3 Proses Pengecekan Ban

Hasil penelitian diatas ditemukan upaya untuk menghindari kesalahpahaman antara teknisi dan konsumen terkait penyebab kerusakan ban, “Kami melakukan pemeriksaan teknis secara detail dan transparan dengan menunjukkan bukti foto atau video hasil pemeriksaan kepada konsumen sehingga mereka mengerti alasan keputusan klaim.

CV. Putra Tunggal Mandiri telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala dalam proses klaim garansi ban, mulai dari edukasi konsumen, digitalisasi proses, manajemen stok yang lebih baik, hingga pengembangan layanan untuk daerah terpencil. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan purna jual perusahaan.

4.5 Analisis Penulis

Berdasarkan hasil observasi langsung, wawancara dengan beberapa konsumen, serta pihak manajemen CV. Putra Tunggal Mandiri, penulis mencatat beberapa hal penting terkait pelaksanaan perlindungan konsumen, Meskipun terdapat beberapa kekurangan dalam aspek edukasi konsumen dan dokumentasi formal, penulis menilai bahwa CV. Putra Tunggal Mandiri Rantauprapat telah menunjukkan sejumlah kebaikan praktik dan itikad baik dalam menangani klaim terhadap produk ban baru, antara lain:

1. Respon Cepat terhadap Pengaduan Konsumen

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, penulis mencatat bahwa pihak toko responif terhadap keluhan konsumen, terutama bila keluhan disampaikan secara langsung di lokasi. Dalam banyak kasus, konsumen tidak perlu

menunggu terlalu lama untuk mendapatkan tindak lanjut awal atas keluhan yang mereka ajukan.

2. Pendekatan Personal dan Solutif

Penanganan klaim sering dilakukan dengan pendekatan persuasif dan kekeluargaan, di mana pihak toko berusaha mencari solusi yang menguntungkan kedua belah pihak. Jika produk rusak masih dalam masa garansi dan kerusakan tidak terlalu parah, toko sering menawarkan penukaran produk langsung, atau dalam beberapa kasus memberikan diskon pembelian baru sebagai bentuk kompensasi.

3. Adanya Bukti Transaksi yang Memadai

Hampir semua pembelian di CV. Putra Tunggal Mandiri disertai dengan nota pembelian resmi, yang memudahkan proses identifikasi produk saat konsumen mengajukan klaim. Meskipun tidak semua diberikan kartu garansi, nota ini sering dijadikan dasar sah untuk pengajuan klaim, dan pihak toko mengakuinya.

4. Komitmen Membangun Kepercayaan Konsumen

Dari pengamatan penulis, toko ini menjunjung tinggi prinsip kepercayaan dengan konsumennya. Bahkan tanpa prosedur yang terlalu birokratis, niat baik untuk menjaga loyalitas pelanggan menjadi alasan utama mengapa beberapa klaim diselesaikan secara langsung tanpa perlu menunggu keputusan dari pihak pabrikan.

Menurut penulis, CV. Putra Tunggal Mandiri Rantauprapat secara umum memiliki itikad baik dalam menjamin kepuasan konsumen, terutama dalam

menangani keluhan terhadap produk ban baru. Meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan dari segi dokumentasi, edukasi, dan sistem pengaduan formal, praktik pelayanan yang cepat, terbuka, dan ramah telah menjadi keunggulan utama toko ini dalam menjaga hubungan baik dengan konsumennya.