

## BAB IV

### PENUTUP

#### a. Simpulan

Bedasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen pengguna jasa *Quips laundry* di Daerah Padang Timur setelah melakukan penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bentuk perjanjian jasa *Quips laundry* yang dibuat oleh pelaku usaha adalah lisan, yaitu perjanjian lisan di mana menerapkan ketentuan baku dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha karena *Quips laundry* mencantumkan klausula baku yang isinya menyampingkan tanggung jawab pelaku usaha atau pihak *laundry*. Sehingga ketentuan klausula tersebut tampak merugikan konsumen. .
2. Bentuk kerugian konsumen *jasa Quips laundry* diatas seperti hilang, rusak, baik itu terkena lunturan maupun tertukar kerugian yang dialami konsumen adalah akibat dari kesalahan dan kelalaian serta kurangnya kehati-hatian dari pihak *Quips*

*laundry* sendiri karena konsumen mempercayai sepenuhnya kepada pihak *laundry*,

3. Upaya dalam pengantian kerugian oleh *Quips laundry* dilakukan dengan musyawarah pengantian kerugian dalam bentuk sejumlah uang dari potongan gaji karyawan dan manajernya penggantian kerugian sebanyak 70% dari jumlah kerugian yang diderita oleh konsumen. Karena manager juga berperan sebagai mengawasi karyawan yang lain dan juga berperan aktif dalam mengatur keuangan karena jika karyawan yang lain lalai dalam menjalankan tugasnya berarti manager ikut lalai dalam mengawasi kinerja karyawan lainnya. Jadi prinsipnya saling mengingatkan satu sama lain.

### **c. Saran**

1. Sebagai pelaku usaha *Quips laundry* harusnya berusaha menjaga kepercayaan dan kepuasan terhadap konsumen agar konsumen lebih merasa nyaman terhadap jasa dan kualitas yang diberikan kepada konsumen.
2. Sebaiknya pelaku usaha *Quips laundry* harus memperhatikan pencantuman ketentuan baku yang diterapkan pada nota pembayaran agar konsumen tidak merasa dirugikan dan hanya menguntungkan pihak pelaku usaha saja.