

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* di Kota Padang, yaitu *Speed laundry* di Daerah Padang Barat dan *Private laundry* di Daerah Lubuk Minturun. setelah melakukan penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* di Kota Padang, ialah dengan cara memberikan hak-hak konsumen, seperti hak kompensasi berupa ganti rugi apabila barang yang dihasilkan tidak sesuai dengan perjanjian dan sebagaimana mestinya dan memberikan informasi yang benar serta jujur mengenai kondisi barang, pelaku usaha memberikan informasi yang jelas kepada konsumen jika ada barang yang rusak, hilang, serta mengakui kesalahan dan meminta maaf kepada konsumen.
2. Bentuk kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa *laundry* di Kota Padang seperti pakaian yang rusak, robek, baik itu terkena lunturan, noda maupun tertukar, dan hilang, itu semua merupakan kerugian yang dialami konsumen akibat dari kesalahan, kelalaian serta kurangnya kehati-hatian dari pihak *laundry* sendiri. Berdasarkan kerugian yang terjadi itu semua bukan sepenuhnya kesalahan pelaku usaha, ada jenis baju yang sensitif, bahan baju yang mudah lapuk, bahan yang mudah susut dan juga ada alat-alat yang eror, karna selama

proses pengerjaan, mesin yang bekerja kita tidak bisa menduga akan terjadinya hal-hal yang merugikan dan tidak diinginkan tersebut.

3. Upaya penyelesaian pihak *laundry* terhadap kerugian yang dialami konsumen, penggantian kerugian yang dilakukan oleh *Speed laundry* dilakukan dengan cara musyawarah dan negosiasi antara konsumen dengan pelaku usaha untuk menyepakati bentuk pertanggung jawaban dari pelaku usaha seperti memperbaiki barang yang rusak, mengganti dalam sejumlah uang, atau menggantinya dalam bentuk 10x biaya pencucian yang merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha. Sedangkan upaya penggantian kerugian oleh *Private laundry* dilakukan dengan musyawarah dan negosiasi kepada konsumen, berupa mengganti dalam sejumlah uang, atau menggantinya dalam bentuk proses pengerjaan maksimal 3x biaya, dan penggantian hanya berlaku 2 jam setelah barang diambil.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan dalam skripsi maka saran-saran yang dapat diajukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Pelaku usaha *laundry* agar lebih berhati-hati lagi dalam menjalankan tugas, apabila ada keraguan mending dipending dulu bicarakan dengan konsumen, apakah ingin dilanjutkan atau tidak, agar tidak terjadinya kesalah pahaman dan kerugian yang tidak diinginkan.
2. Pelaku usaha *laundry* agar terlebih dahulu mempelajari peraturan mengenai usaha yang mereka bangun sebelum usaha tersebut beroperasi terkhususnya mengenai kewajiban mereka sebagai pelaku usaha dan hak konsumen agar dapat mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan seperti kerugian yang dialami oleh konsumen *laundry* akibat kelalaian pelaku usaha *laundry*.
3. Konsumen yang menggunakan jasa *laundry* agar lebih memperhatikan ketentuan klausula baku (nota) yang diberikan oleh pelaku usaha agar jika ada kerugian dapat melakukan komplain kepada pelaku usaha mengenai isi klausula baku (nota) tersebut. Agar aturan yang sudah ada tetap terjaga dan dapat terlaksana sebagaimana mestinya.