

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dari setiap bab dalam penelitian ini, bahwa dapat ditarik kesimpulan, antara lain :

1. Bahwa perlindungan hukum bagi konsumen jasa laundry pakaian ialah terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hanya saja dalam fakta dilapangan ternyata terdapatnya sebagian konsumen jasa laundry pakaian yang belum mendapat perlindungan secara baik sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini didapatkan dari hasil kuesioner responden konsumen jasa laundry pakaian di kota Pangkalpinang. Dan berdasarkan hasil jawaban kuesioner secara keseluruhan pertanyaan/ Pernyataan dari responden konsumen jasa laundry di 50 tempat usaha jasa laundry menyatakan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen oleh sebagian pelaku usaha belum dilakukan dengan baik.
2. Pertanggungjawaban pelaku usaha jasa laundry kepada konsumen atas kerugian yang dialami ialah untuk pertanggungjawaban pelaku usaha jasa laundry yang menerapkan klausula eksonerasi dalam nota pembayaran untuk kerugian luntur karena sifat bahan dan rusak tidak bertanggungjawab, dan untuk kerugian kehilangan pihak usaha laundry akan memberikan pergantian kerugian dengan menggratiskan ongkos cuci dengan maksimal yang telah ditentukan terlebih dahulu serta mengganti

dalam bentuk uang. Sedangkan untuk pelaku usaha jasa laundry yang tidak menerapkan klausula eksonerasi dalam nota pembayaran mengganti kerugian kehilangan dan luntur serta rusak dengan mengganti dalam bentuk uang, penggantian barang dan menggratiskan ongkos cuci sesuai dengan kesepakatan.

## **B. Saran**

1. Seharusnya pelaku usaha harus lebih baik lagi di dalam menjalankan kewajibannya untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen serta bertanggungjawab kepada konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan buka menghindarinya.
2. Sebagai konsumen seharusnya lebih menyadari (peka) dan memperhatikan hak-haknya sebagai konsumen apabila merasa dirugikan, bukannya hanya diam dan cuek terhadap kecurangan yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha. Konsumen harus berani mengambil langkah untuk menuntut dan menggugat pelaku usaha agar mendapatkan ganti rugi secara sepadan dengan kerugian yang dialami.