

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi pengguna jasa laundry pada prinsipnya telah tersedia secara normatif melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama melalui pengaturan hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen. Dalam praktiknya pada objek penelitian, bentuk perlindungan yang bersifat preventif sudah mulai diterapkan melalui langkah-langkah administratif dan kontrol layanan, seperti penggunaan nota (termasuk rangkap) sebagai alat pencatatan transaksi serta dokumentasi tertentu untuk meminimalkan kesalahan atau kehilangan barang, disertai pemberian informasi terkait biaya dan estimasi waktu layanan kepada konsumen sejak awal. Namun, perlindungan hukum preventif ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat aspek yang perlu diperkuat, khususnya terkait keterbukaan informasi yang lebih rinci mengenai risiko layanan serta potensi penggunaan klausula baku yang dapat menempatkan konsumen pada posisi kurang menguntungkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa walaupun ada upaya perlindungan sejak tahap awal transaksi, pelaksanaannya masih memerlukan penyesuaian agar sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen, terutama prinsip transparansi dan keseimbangan para pihak.

Selanjutnya, terkait penyelesaian sengketa dan pemberian ganti rugi antara pengguna jasa laundry dan pelaku usaha, praktik yang dominan dilakukan adalah penyelesaian secara non-litigasi melalui musyawarah setelah adanya keluhan dari konsumen. Alur penyelesaian umumnya diawali dengan penelusuran internal berdasarkan bukti transaksi dan catatan yang ada, kemudian apabila ditemukan bahwa kerugian konsumen berkaitan dengan kesalahan atau kelalaian pihak laundry, maka dilakukan pemberian kompensasi, baik dalam bentuk layanan pengganti/layanan gratis maupun ganti rugi uang berdasarkan kesepakatan para pihak

Respons pelaku usaha terhadap keluhan juga tercermin dari pengalaman konsumen yang menyampaikan adanya tindak lanjut dari pihak laundry ketika terjadi permasalahan barang tertukar atau hilang (misalnya pada kasus karpet), yang kemudian diproses sampai ditemukan solusi. Ini memperlihatkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa secara kekeluargaan masih menjadi jalur utama karena dianggap lebih cepat dan praktis bagi kedua belah pihak. Meskipun demikian, perlindungan yang bersifat represif melalui mekanisme ganti rugi belum sepenuhnya memberikan pemulihan hak konsumen secara optimal, terutama bila dalam praktik masih terdapat pembatasan tanggung jawab yang bersumber dari ketentuan sepihak (klausula baku) sehingga nilai atau bentuk kompensasi yang diterima konsumen berpotensi tidak sebanding dengan kerugian yang dialami. Dengan kata lain, penyelesaian sengketa memang berjalan dan respons terhadap keluhan ada, tetapi kualitas perlindungan hukumnya akan lebih kuat apabila pelaku usaha memastikan

transparansi ketentuan layanan sejak awal, tidak menerapkan klausula yang mengurangi hak konsumen, serta menjalankan pertanggungjawaban secara proporsional sesuai kerugian konsumen dan prinsip perlindungan konsumen yang dijamin oleh hukum

B. Saran

Saran yang dapat disampaikan diantaranya:

1. **Hendaknya pelaku usaha Dinar's Laundry berusaha menjaga kepercayaan konsumen dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama keamanan, dan kenyamanan konsumen. Sehingga konsumen lebih percaya jasa laundry yang diberikan dan pelaku usaha diharapkan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dalam menjalankan usahanya pelaku usaha lebih memahami tanggung jawab yang harus dipenuhi.** Selain itu, pelaku usaha juga perlu menyiapkan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih jelas, baik dalam proses pencucian, penanganan barang, maupun dalam mekanisme pemberian ganti rugi. Adanya SOP dapat membantu mengurangi potensi kesalahan serta memperkuat kepastian hukum bagi konsumen. Pelaku usaha juga disarankan untuk tidak menggunakan klausula baku yang bertentangan dengan UUPK, sehingga hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dapat berlangsung secara lebih adil..
2. **Hendaknya pelaku usaha Dinar's Laundry lebih mementingkan kepuasan konsumen. Dan harus lebih mengerti hak dan tanggung jawab sebagai pemilik usaha. Bagi pengguna jasa usaha laundry konsumen seyogyanya berhati-hati dalam memilih jasa-jasa yang dimanfaatkan untuk menanggulangi** **segala**

3. **permasalahan yang dihadapi demi menghindarkan dari kerugian-kerugian yang besar.** Konsumen juga perlu lebih aktif dalam memahami hak-haknya berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, agar tidak mudah dirugikan dalam transaksi jasa. Selain itu, pemerintah daerah, lembaga perlindungan konsumen, maupun organisasi masyarakat perlu meningkatkan edukasi dan sosialisasi mengenai perlindungan konsumen, khususnya di sektor jasa *laundry* yang sangat dekat dengan aktivitas masyarakat sehari-hari. Dengan meningkatnya kesadaran pelaku usaha dan konsumen, diharapkan potensi sengketa dapat diminimalkan dan kualitas pelayanan jasa *laundry* dapat semakin baik.