

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

1. Penerapan perjanjian dalam layanan jasa *laundry* dikaitkan dengan unsur-unsur perjanjian dalam KUHPerdara pengertian konsumen dan pelaku usaha yakni, terkait dengan konsumen dan pelaku usaha memiliki hubungan yang erat dalam masyarakat. Dimana hubungan ini perlu didasari oleh suatu perjanjian untuk melakukan suatu pekerjaan yang mengakibatkan timbulnya hak dan kewajiban pada kedua belah pihak. Namun, untuk membuat suatu perjanjian perlu satu orang atau lebih yang melaksanakan sesuai dengan penjelasan pada pasal 1313 KUHPerdara. Dan perjanjian harus memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian pada pasal 1320 KUPerdara, terdiri dari 4 syarat yakni, sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal. Perjanjian melakukan jasa menimbulkan hubungan hukum antara pemberi jasa dengan pengguna jasa. Dikaitkan dalam perjanjian dengan jasa *laundry*, syarat-syarat yang diperlukan tidak dinyatakan secara tertulis dalam bentuk perjanjian, namun hanya digambarkan melalui nota jasa *laundry*, yang terdiri, Nama dan alamat konsumen dan berat pakaian yang di *laundry*. Walaupun perjanjian yang dibuat diwujudkan dalam bentuk lisan, namun hal tersebut tetap mengikat dan tidak mengurangi hak dan kewajiban masing-masing pihak, karena suatu perjanjian yang dibuat oleh masing-masing pihak pada dasarnya bebas mengenai isi dan bentuknya, ini sesuai dengan asas kebebasan berkontrak asalkan tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum serta kesusilaan.
2. Pertanggungjawaban Pemilik Jasa *Laundry* Terhadap Kerugian Pengguna Jasa *Laundry*, dimana pertanggungjawaban atau ganti rugi pelaku usaha dan perlindungan hukum terhadap konsumen sebagaimana yang sudah diatur serta dijamin oleh Undang-Undang yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun

1999. Memperhatikan substansi pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi: Tanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi sebagaimana dimaksud dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ada beberapa permasalahan yang saat ini menjadi suatu hal yang tidak asing lagi dalam hilangnya suatu barang pada jasa *laundry*, salah satunya ada kasus Pemilik jasa *laundry*, Rosmalinda alias Linda dibui 4 bulan penjara atas tuduhan baju konsumen yang rusak dan kotor. Belakangan terungkap, baju konsumen itu tidak diambil selama setahun lebih. Dan ada beberapa bentuk tanggung jawab yang harus ditepati. Bentuk tanggungjawab tersebut harus dilakukan oleh pelaku usaha *laundry* di Jatinegara tersebut, bertanggungjawab yang berdasar atas ketentuan-ketentuan yang dibuat oleh pelaku usaha *laundry* di Kota tersebut itu juga harus memperhatikan ketentuan-ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Bahwa hal tersebut telah melanggar perbuatan melawan hukum yang perlu adanya tanggung jawab. Dengan pertanggungjawaban tersebut hak dan kewajiban konsumen perlu dibentuknya tujuan perlindungan konsumen yang pertama yaitu meningkatnya pemberdayaan menentukan dan menuntut hak-haknya dan juga meningkatnya kesadaran, kemandirian dan mampu untuk melindungi diri sebagai konsumen, kedua untuk terciptanya suatu kepastian hukum dalam sistem perlindungan konsumen. Ketiga dalam peningkatan kualitas produk dalam memproduksi barang dan juga jasa.

## 5.2. Saran

1. Penerapan perjanjian dalam pelayanan jasa *laundry*, bahwa perjanjian pada jasa *laundry* ini menggunakan perjanjian secara bentuk lisan. Seharusnya jika ingin membuat perjanjian secara bentuk lisan, para pihak harus memikirkan terlebih dahulu mengenai akibat atau kerugian yang ditimbulkan. Karena

perjanjian lisan sangat mudah untuk disangkal atau tidak diakui. Namun alangkah lebih baiknya, menggunakan perjanjian dalam bentuk tulisan, dimana apabila terjadi suatu masalah yang dirugikan akan sangat mudah untuk memberikan suatu bukti. Dan apabila jika tetap ingin menggunakan perjanjian secara bentuk lisan disarankan untuk menggunakan saksi. Dengan adanya saksi dapat mencegah suatu perjanjian lisan apabila disangkal maupun tidak diakui. Jika perjanjian tersebut tetap tidak diakui, saksi dapat dijadikan alat bukti untuk membuktikan perjanjian lisan tersebut.

2. Pertanggungjawaban pemilik jasa *laundry* terhadap kerugian yang didapatkan oleh konsumen, 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*. Sebagai pelaku usaha jasa *laundry* seharusnya harus berusaha menjaga kepercayaan dan kewajiban konsumen sebagai pengguna jasa dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pelayanan dan kenyamanan, serta dalam melakukan usahanya setiap pelaku usaha *laundry* lebih memahami Undang-Undang yang berlaku dalam memberikan pelayanan *laundry*. Dalam menjalankan usahanya pelaku usaha sebagai pemberi jasa harus lebih memahami tanggung jawab yang harus dipenuhi untuk pelanggan atau konsumennya agar suatu saat tidak terjadi kerugian. Namun apabila pihak pelaku usaha telah melakukan kesalahan dan mengakibatkan kerugian kepada pihak konsumen, pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Tetapi konsumen juga harus memperhatikan ketentuan yang sudah diterapkan oleh konsumen, dimana apabila terjadi sesuatu yang saling merugikan, alangkah baiknya di selesaikan dengan cara musyawarah. Sehingga pelaku usaha dan konsumen tidak merasa dirugikan atas pelayanan *laundry* tersebut.