

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa hak dan kewajiban yang satu dengan yang lain tidak boleh bertentangan. Demi kelancaran hubungan hukum tersebut perlu diterapkan ketentuan-ketentuan yang berlaku agar hukum tersebut dapat berjalan dengan tertib, lancar, teratur, dan tidak saling merugikan serta mempunyai kepastian hukum.
2. Bahwa bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh para pelaku usaha jasa *laundry* di dalam menjalankan usahanya sangat bervariasi, namun yang sering terjadi adalah pakaian atau barang milik konsumen yang *dilaundry* hilang atau tertukar dengan konsumen lain. kualitas barang yang telah *dilaundry* tidak sesuai dengan harapan konsumen karena ternyata pakaian atau barang yang telah *dilaundry* masih dalam keadaan bau atau kotor. Selain itu waktu penyelesaian pencucian tidak sesuai dengan kesepakatan, yaitu didalam kesepakatan tersebut pihak pelaku usaha jasa *laundry* meminta tenggang

waktu 3 (tiga) hari untuk menyelesaikan pekerjaannya kepada konsumen. Terhitung sejak tanggal dimana konsumen menyerahkan pakaian atau barang yang akan dilaundry kepada pihak pelaku usaha jasa *laundry* sampai dengan waktu dimana pihak pelaku usaha jasa *laundry* menyerahkan kembali pakaian atau barang yang sudah jadi kepada pihak konsumen.

3. Bahwa tanggung jawab yang dilakukan oleh para pelaku usaha jasa *laundry* dalam menjalankan usahanya yaitu meminta maaf secara lisan kepada konsumen serta memenuhi semua prestasinya, yaitu mengganti pakaian yang hilang, mencarikan pakaian atau barang milik konsumen yang tertukar dengan konsumen lain, mencuci ulang pakaian milik konsumen, serta berusaha terus meningkatkan pelayanan terhadap konsumen.

## **B. Saran**

Untuk menghindari munculnya *complain* dari konsumen, pelaku usaha *laundry* mengatasinya sesuai dengan *Standard Operating Procedure* yaitu pertama, pada saat cucian diterima, pelaku usaha *laundry* harus memeriksanya di hadapan pelanggan. Selanjutnya, setiap kelainan atas cucian diberitahukan kepada pelanggan dan dicatat dalam *bill* penerimaan. Kedua, bila kerusakan atau kelainan yang terjadi pada cucian pelanggan terjadi setelah mengalami proses, maka dilakukan pendataan kerusakan, analisa penyebab kerusakan, kesimpulan terjadinya kerusakan, dan akhirnya diputuskan oleh tim cara penyelesaian ganti rugi atau kompensasinya yang didasarkan pada musyawarah atau mufakat.