

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dari hasil deskripsi penelitian dan pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan akibat kesalahan dalam proses produksi baju pada usaha konveksi baju “BliBliKaos” berupa retur barang atau ganti rugi yang nilai barangnya sama, seperti pada kesalahan dalam mencetak sablon baju, pelaku usaha meminta agar baju tersebut dikembalikan untuk diperbaiki dan apabila kesalahannya seperti jumlah baju yang tercetak tidak sesuai atau kurang dari kesepakatan maka pelaku usaha tersebut segera mencetak jumlah baju sesuai dengan kesepakatan yang ada dengan konsumen. Proses negosiasi dan kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen hanya sebatas perjanjian lisan saat bertemu langsung atau melalui media sosial seperti *WhatsApp* saja, tidak adanya perjanjian tertulis yang berisikan klausul-klausul terhadap apa yang terjadi apabila ada kesalahan dari pelaku usaha maupun dari konsumen itu sendiri.
2. Upaya konsumen dalam penyelesaian masalah akibat kesalahan proses produksi baju yang dilakukan oleh pelaku usaha konveksi baju dapat diselesaikan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Jalur litigasi yang dimaksud adalah penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri. Jalur non-litigasi dapat diselesaikan secara mediasi maupun konsiliasi berdasarkan studi kasus tersebut. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang dibentuk oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan dapat sebagai pihak penengah (mediator) maupun sebagai pihak penyelesaian masalah (arbiter). Hal ini sebagai bentuk hak konsumen guna mendapatkan keadilan, kemanfaatan serta kepastian hukum.

## B. Saran

Berdasarkan uraian diatas saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya pelaku usaha dalam menjalankan usahanya memperhatikan apayang telah disepakati dan lebih berhati-hati ketika sudah dalam proses produksi agar produk yang dihasilkan dapat berkualitas baik. Selain itu, proses negosiasi dan kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen sebaiknya dibuat perjanjian tertulis dan diisikan klausul baku yang lengkap yang mengatur seperti apabila terjadi kesalahan proses produksi oleh pelaku usaha dan bagaimana bentuk pertanggungjawabannya sesuai Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ada 6 hal yang dilarang dalam klausula baku yang penting diperhatikan yang ditegaskan oleh Mahkamah Agung yaitu seperti pengalihan tanggungjawab pelaku usaha, penolakan pengembalian barang/uang yang sudah dibayar, konsumen tunduk pada aturan baru, perubahan, dan lanjutan, kuasa melakukan tindakan sepihak terhadap barang anngsuran; dan/atau mengurangi manfaat/ harta kekayaan konsumen; dan/atau perihal pembuktian konsumen.
2. Konsumen dalam memperjuangkan haknya akibat kerugian yang dideritanya yang disebabkan oleh pelaku usaha sebaiknya diselesaikan secara musyawarah mufakat dengan pelaku usaha tersebut sebelum jauh ingin diselesaikan secara litigasi maupun non-litigasi menggunakan pihak ketiga. Apabila pelaku usaha tidak beritikad baik untuk menyelesaikan permasalahannya, konsumen baru dapat menggunakan jalur litigasi maupun non-litigasi untuk menyelesaikannya. Serumit apapun permasalahan, berdamai adalah jalan terbaik dalam menyelesaikan suatu masalah.