BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari semua penjelasan yang sudah diuraikan oleh peneliti di atas, adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan Konsumen atas Jasa *Catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung

Bentuk perlindungan konsumen atas jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung berupa melakukan tanggung jawab dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut. Adapun kelalaian dan kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen jasa *catering* ini adalah telat dalam hal pengantaran atau pengiriman pesanan *catering*, porsi dan rasa tidak sesuai dengan harganya, konsumen ditolak oleh pelaku usaha ketika melakukan pemesanan karena kuota full ketika hari itu, makanan hancur di dalam kotak ketika dalam perjalanan pengantaran atau pengiriman, makanan cepat basi, teledornya pelaku usaha dalam mencatat pesanan konsumen yang berakhir merugikan konsumen.

2. Penerapan Perlindungan Konsumen atas Jasa *Catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung Menurut

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pada kenyataannya, pelaku usaha masih saja melakukan pelanggaran hak dan kewajibannya kepada konsumen, yang secara nyata memanfaatkan situasi dan kondisi yang terjadi di masyarakat. Salah satunya pada pelaku usaha pelayanan jasa *catering*, masih banyak yang tidak memenuhi kewajiban dan secara otomatis pelaku usaha tersebut melakukan kesalahan terhadap konsumen dan merugikan konsumen, akan tetapi pelaku usaha tidak melakukan ganti rugi sepenuhnya dengan semestinya kepada konsumen.

Kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang menimbulkan kerugian yang dialami oleh konsumen ini, wajib untuk pelaku usaha bertanggungjawab atas kelalaiannya berupa ganti rugi, seperti dijelaskan pada pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketika konsumen mengalami kerugian, konsumen berhak untuk meminta ganti rugi, telah ditetapkan pada pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Serta pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberi tanggung jawab yang berupa ganti rugi kepada konsumen, seperti telah dijelaskan pada pasal 7 huruf (f) dan huruf (g) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha ini juga sudah dijelaskan pada pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen.

3. Penerapan Perlindungan Konsumen atas Jasa *Catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung Menurut Etika Bisnis Islam

Dalam etika bisnis Islam setidaknya mengandung beberapa nilai dasar etika dalam berbisnis yang menjadikan pondasi dalam praktik bermuamalah, yang seharusnya nilai dasar etika dalam berbisnis ini harus terpenuhi dan dijalankan semuanya oleh pelaku usaha. Akan tetapi, dalam praktiknya di jasa *catering* Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung masih ada pelaku usaha yang tidak memenuhi beberapa nilai dasar etika dalam berbisnis tersebut, atau bahkan melanggar beberapa nilai dasar etika dalam berbisnis pada praktik bermuamalah. Prinsip-prinsip dalam etika bisnis Islam adalah *pertama*, prinsip kesatuan, pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung tidak membedakan antara konsumen satu dengan konsumen lainnya. *Kedua*, prinsip keseimbangan, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang, dikarenakan terjadinya beberapa hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi dan dilanggar oleh pelaku usaha atas kelalaian yang diperbuat, serta kewajiban pelaku usaha pun juga masih belum sempurna dilakukan sebagai rasa tanggung jawab kepada konsumen yang dirugikan dalam bentuk memberikan ganti rugi.

Ketiga, prinsip kehendak bebas, pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung melakukan kebebasan kehendak dengan bebas membuat inovasi pelayanan

jasa *catering*. *Keempat*, Pada prinsip kebenaran, pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung masih sulit untuk menerapkan prinsip kebenaran, karena pada dasarnya permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam usaha jasa *catering* bersumber dari kelalaian yang dilakukan pelaku usaha. *Kelima*, prinsip ibadah, pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung merupakan pelaku usaha yang giat dalam menekuni usahanya, dengan tetap berpegang teguh pada keyakinannya yaitu tetap pasrah kepada Allah SWT dalam segala hal usaha yang telah mereka tekuni ini.

Keenam, Pada prinsip perbuatan baik (*ihsan*), usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, setiap pelaku usaha selalu menginginkan yang terbaik untuk memberikan pelayanan kepada konsumen. *Ketujuh*, prinsip tanggung jawab, usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung ada beberapa kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha yang mana merugikan konsumen. Ketika pelaku usaha jasa *catering* melakukan kelalaian, secara wajib dan mutlak untuk pelaku usaha bertanggungjawab atas kesalahannya tersebut kepada konsumen dengan baik. Hal ini, sudah diterapkan oleh pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.

B. Saran

1. Bagi Pelaku Usaha

Para pelaku usaha pada jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung hendaknya menjaga kualitas pelayanannya dengan cara berhati-hati dalam melayani pesanan konsumen jasa *catering.* Agar tetap menjaga kepercayaan konsumen ketika menggunakan jasa *catering*, sehingga konsumen lebih percaya terhadap pelayanan jasa *catering* yang diberikan oleh pelaku usaha. Diharapkan untuk pelaku usaha jasa *catering* tetap menaati peraturan perundang-undangan yang telah berlaku tanpa melanggar hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen, sehingga dalam menjalankan usaha jasa *catering* ini pelaku usaha lebih memahami tanggung jawab beserta ganti rugi yang harus dipenuhi ketika pelaku usaha melakukan sebuah kesalahan atau kelalaian dalam melayani konsumennya.

2. Bagi Konsumen

Pada konsumen jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung ini, hendaknya juga tetap beritikad baik dalam menangani permasalahan terhadap pelaku usaha yang melakukan kesalahan atau kelalaian. Konsumen jasa *catering* hendaknya tetap memenuhi hak dan kewajibannya sebagai konsumen, serta memahami hak dan kewajiban pelaku usahanya. Hendaknya konsumen jasa *catering* ini, dalam meminta ganti rugi kepada pelaku usaha bersikap

baik dengan cara bermusyawarah mencari kesepakatan bersama, sehingga konsumen dan pihak pelaku usaha sama-sama tidak merasa dirugikan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada Penelitian yang diteliti oleh peneliti dalam bentuk karya ilmiah skripsi ini, diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan bahan acuan, sehingga peneliti sangat menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melengkapi penelitian ini jika masih ada yang kurang untuk diteliti lebih dalam lagi.