

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bedasarkan dari uraian-uraian dan pembahasan pada hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum kepada konsumen Hotel Truntum Padang berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) terlihat dari pengaturannya mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan selama menggunakan jasa penginapan pada Hotel Truntum Padang dapat diakomodasi dengan baik. Perlindungan hukum kepada konsumen telah terakomodasi dengan baik melalui SOP yaitu dalam hal mengoptimalkan pelayanan terhadap tamu, pengajuan tuntutan pertanggungjawaban, dan penyelesaian sengketa konsumen. Konsumen yang mengalami kerugian dapat mengajukan tuntutan yang sejalan dengan UUPK sehingga adanya kepastian hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan
2. Upaya penyelesaian terhadap konsumen yang dirugikan dalam pengguna jasa penginapan dalam setiap perselisihan yang terjadi dapat diselesaikan bersama dengan msyawahantara pelaku usaha dan konsumen dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta aturan-aturan yang terkait yang dibuat oleh pemerintah atau peraturan yang mengacu pada perlindungan konsumen yang dibuat oleh pihak Hotel Truntum Padang. Upaya penyelesaian yang disediakan oleh pihak hotel yang mengalami kerugian diantara menyediakan sarana

pelaporan, investigasi terhadap laporan konsumen, penyelesaian terhadap laporan, dan bentuk ganti kerugian terhadap konsumen. Melalui penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bentuk-bentuk upaya penyelesaian terhadap konsumen yang dirugikan yaitu melakukan investigasi dan melakukan penyelesaian secara musyawarah yang ditengahi oleh pihak Hotel Truntum Padang dengan mengumpulkan bukti-bukti tertentu yang berkaitan dengan masalah yang dialami oleh konsumen pengguna jasa Hotel Truntum Padang. Apabila tidak dapat diselesaikan konsumen dapat melapor kepada BPSK sebagai lembaga peradilan konsumen.

B. Saran

1. Agar setiap pelaku usaha bisa untuk meningkatkan pelayanan terhadap jasa yang dijual belikan kepada konsumen agar dapat mengoptimalkan pelayan atas produk yang dibuat sehingga tidak ada kerugian yang diterima oleh konsumen saat memakai jasa, sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 yang membahas tentang perlindungan konsumen.
2. Pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen sesuai dengan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen. Tidak hanya itu konsumenpun harus juga mengetahui peraturan ini agar apabila terjadi kerugian mereka sudah paham apa yang harus dilakukan. Apabila terjadi kerugian konsumen bisa melapor kepada BPSK agar ditindak lanjuti oleh BPSK, sehingga pelaku usaha tidak bisa seenaknya kepada konsumen.