

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERKAIT
KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT KETIDAK SESUAIAN
JASA SERVIS YANG DIPERJANJIKAN**

(Studi Kasus Di Kota Singaraja)

Oleh

A.Khairi Rezki, NIM 2014101069

Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan

Universitas Pendidikan Ganesha

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha terkait kerugian konsumen akibat ketidaksesuaian jasa servis yang diperjanjikan yang ada di kota singaraja terkhusus pada bentuk pertanggung jawab yang diberikan pelaku usaha jasaservis motor dalam hal terjadinya kegagalan pemenuhan prestasi yang sebelumnya disepakati dan itikad baik pelaku usaha jasa servis motor dalam hal berusaha memenuhi prestasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum empiris, dengan sifat penelitian deskriptif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kota Singaraja. Bahan hukum yang digunakan berasal dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier dengan Teknik pengumpulan menggunakan Teknik studi dokumen, observasi dan wawancara. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah teknik non probability sampling dengan bentuk penerapan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh data secara sistematis mengenai fakta – fakta suatu peristiwa yang timbul didalam Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk pertanggung jawaban untuk mengganti kerugian konsumen dapat dilakukan dengan berbagai macam cara seperti ganti rugi, pemberian, tidak membebankan biaya servis, dan penjelasan lengkap dan usaha penyelesaian masalah. Itikad baik yang dilakukan yaitu komunikasi terbuka, memberikan pelayanan ekstra, memberikan pemenuhan garansi, upaya perbaikan dan koreksi serta memberikan rujukan perbaikan.

Kata Kunci: Pelaku Usaha, Pertanggung Jawaban, Konsumen.

**BUSINESS RESPONSIBILITIES REGARDING CONSUMER LOSSES
DUE TO NON-COMFORMANCE WITH THE AGREED SERVICES
(Case Study in Singaraja City)**

By

**A. Khairi Rezki, NIM 2014101069
Department of Law and Citizenship
Ganesha University of Education**

ABSTRACT

This research aims to analyze the responsibility of business actors regarding consumer losses due to non-compliance with agreed service services in the city of Singapore, especially the form of responsibility given by motorbike service business actors in the event of failure to fulfill previously agreed achievements and the good faith of business actors. motorbike service services in terms of trying to meet achievements. The type of research used is empirical legal research, with descriptive research characteristics. The location of this research was carried out in Singaraja City. The legal materials used come from primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials with collection techniques using document study, observation and interview techniques. The sampling technique used is a non-probability sampling technique with the application form using a purposive sampling technique. The data analysis technique is carried out in a qualitative descriptive manner which aims to systematically obtain data regarding the facts of an event that arises in society. The research results show that forms of responsibility for compensating consumers for losses can be done in various ways, such as compensation, gifts, not charging service fees, and complete explanations and efforts to resolve problems. The good intentions carried out are open communication, providing extra service, providing warranty fulfillment, repair and correction efforts and providing repair references.

Keywords: Business Actors, Responsibility, Consumers.