

ABSTRAK

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat dalam keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Akan tetapi pelaku usaha kadang melakukan kelalaian yang merugikan konsumen, berbagai macam keluhan yang dialami konsumen seperti contohnya goresan pada mobil dan hilang atau tertukarnya karpet mobil konsumen dengan konsumen lain. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian empiris, bahan penelitian dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara penelitian sedangkan data sekunder diperoleh dari data studi dokumen. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pertanggungjawaban yang diberikam oleh pelaku usaha jasa sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 dan Pasal 19 dimana pasal tersebut menjelaskan memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang di perdagangkan. Maka dari itu dalam hal ini perlindungan hukum konsumen sangat diperlukan bagi pelaku usaha jasa dan konsumen, agar menjamin kepastian hukum yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen ialah berupa hak-hak yang di atur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4.

Kata Kunci : *Hukum Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha Jasa, Pertanggungjawaban*