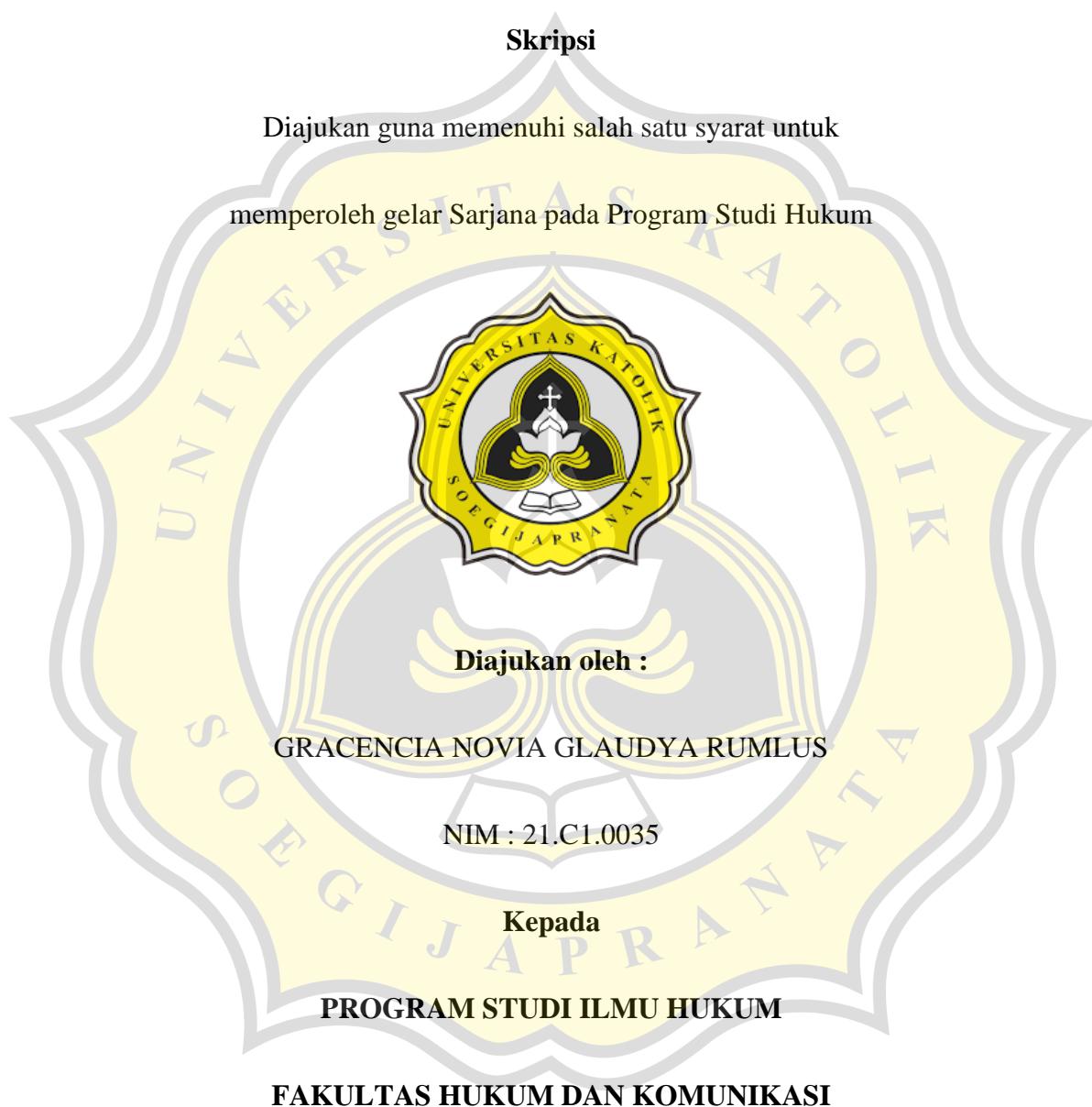


**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA IKUMI SPRING BED  
TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN (Studi Kasus: UD Kencana  
Semarang)**



**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

**SEMARANG**

**2025**

## **ABSTRAK**

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen telah diatur dalam KUHPerdata dan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara normatif terdapat perbedaan pengaturan tentang tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata dan dalam Pasal 19, 27 dan 28 UUPK. Pelaku usaha UD Kencana menolak tuntutan ganti rugi konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaturan dan pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha serta upaya penyelesaian sengketa terhadap konsumen pada UD Kencana Semarang.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah melalui studi lapangan dan studi kepustakaan. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dan observasi serta data sekunder diperoleh dari peraturan perundang-undangan, buku, jurnal dan artikel ilmiah. Kemudian data tersebut dianalisis secara kualitatif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha diatur oleh ketentuan khusus yaitu UUPK. Konsep tanggung jawab ganti rugi dalam UUPK diatur dalam Pasal 19, 27 dan 28 UUPK. Pasal 28 mengatur bahwa konsumen dibebaskan dari kewajiban untuk membuktikan unsur kesalahan. Namun kerugian konsumen UD Kencana merupakan kesalahan dari konsumen sendiri sehingga menurut ketentuan Pasal 27 UUPK pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian konsumen. Konsumen UD Kencana tidak dapat menuntut ganti rugi karena kerugian yang diderita merupakan kesalahan dari konsumen itu sendiri. Sehingga kedua belah pihak melakukan upaya penyelesaian sengketa melalui musyawarah melalui negosiasi. Hasil dari negosiasi adalah pelaku usaha tetap bertanggung jawab untuk memberikan fasilitas purna jual sebagaimana diatur dalam Pasal 25 UUPK. Hal tersebut dilakukan karena konsumen telah melaksanakan kewajibannya untuk mengikuti upaya penyelesaian sengketa hukum secara patut. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf d UUPK

**Kata Kunci:** Tanggung Jawab, Pelaku Usaha, Konsumen.