

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha PT. Bersama Glamindo Jaya atas produk cacat di Kota Jambi terhadap konsumen yang membeli produk cacat di Toko Miss Glam dan untuk mengetahui dan menganalisis upaya penyelesaian yang dilakukan oleh PT. Bersama Glamindo Jaya terhadap konsumen yang membeli produk cacat di Toko Miss Glam. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris yang dilakukan dengan cara penelitian lapangan dengan melakukan wawancara bersama responden dan informan serta studi kepustakaan. Hasil dari penelitian tanggung jawab pelaku usaha PT. Bersama Glamindo Jaya atas produk cacat di kota jambi terhadap para konsumen berupa voucher diskon belanja namun, bentuk pertanggung jawaban ini tidak sesuai dengan Pasal 19 UUPK . Pihak Konsumen sendiri belum mengetahui hak-hak yang seharusnya diperoleh, ditambah lemahnya posisi konsumen itu sendiri membuat proses penyelesaian tidak terealisasi sesuai dengan apa yang di atur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen itu sendiri. Upaya penyelesaian dalam pelaksanaan tanggung jawab pihak PT. Bersama Glamindo Jaya ialah penyelesaian secara non litigasi. Hal ini sejalan dengan keinginan konsumen yang tidak ingin melanjutkan proses ke tahap litigasi, mengingat pertimbangan waktu dan biaya yang harus dikeluarkan. Pihak Toko Miss Glam akan menghubungi kembali konsumen yang tidak menerima ganti rugi sama sekali, dan pihak toko bersedia mengganti sesuai dengan nilai harganya, termasuk bagi konsumen yang telah menerima voucher diskon.

Kata kunci : *Tanggung Jawab, Pelaku Usaha, Konsumen*

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the responsibility of PT. Bersama Glamindo Jaya as a business entity for defective products in Jambi City towards consumers who purchase defective products at Toko Miss Glam, and to determine and analyze the settlement efforts made by PT. Bersama Glamindo Jaya towards consumers who purchase defective products at Toko Miss Glam. This research uses empirical juridical research methods, which are conducted through field research by interviewing respondents and informants, as well as literature studies. The results of the research show that the responsibility of PT. Bersama Glamindo Jaya for defective products in Jambi City towards consumers is in the form of shopping discount vouchers. However, this form of accountability does not comply with Article 19 of the Consumer Protection Law. Consumers themselves are not aware of their rights, and the weak position of consumers makes the settlement process not realized according to the provisions of the Consumer Protection Law. The settlement effort in the implementation of PT. Bersama Glamindo Jaya's responsibility is non-litigation settlement. This is in line with the consumers' desire not to proceed to litigation, considering the time and costs involved. Toko Miss Glam will re-contact consumers who do not receive any compensation, and the store is willing to replace the defective products according to their value, including for consumers who have received discount vouchers.

Keywords: *Responsibility, Business Actors, Consumers*