

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya sengketa antara konsumen dan penyedia jasa *service* AC akibat cacat hasil pekerjaan yang menimbulkan kerugian. Dalam praktiknya, pemenuhan hak konsumen atas garansi masih belum memberikan kepastian hukum yang optimal. Permasalahan dalam penelitian ini terletak pada belum optimalnya tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap konsumen atas cacat hasil pekerjaan di Kota Surakarta. Penelitian ini bertujuan menganalisis tanggung jawab penyedia jasa *service* AC serta penerapan prinsip *strict liability* dalam pelaksanaan garansi purna *service*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen dan menjadi referensi bagi para pihak terkait.

Penelitian ini menggunakan metode *juridis empiris*, yaitu pendekatan yang menelaah penerapan ketentuan hukum normatif dalam praktik nyata di masyarakat. Data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh melalui wawancara dan studi dokumentasi laporan evaluasi pelayanan triwulanan pada Persada Teknik AC Surakarta, serta data sekunder berupa peraturan perundang-undangan dan literatur terkait perlindungan konsumen. Seluruh data tersebut dianalisis secara kualitatif guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi tanggung jawab hukum di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab penyedia jasa *service* AC terhadap cacat hasil pekerjaan dilakukan melalui pengerjaan ulang (*re-service*) tanpa biaya tambahan sebagai bentuk ganti rugi kepada konsumen. Namun, perlindungan hukum bagi konsumen masih belum optimal karena masa garansi yang diberikan relatif singkat, yaitu 7 hari, sementara kerusakan akibat hasil pekerjaan dapat muncul setelah masa garansi berakhir. Kondisi tersebut menyebabkan konsumen berada pada posisi yang bergantung pada penyedia jasa. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi dan penyempurnaan standar operasional prosedur yang lebih berorientasi pada perlindungan konsumen agar tercipta keseimbangan hukum antara pelaku usaha dan konsumen di Kota Surakarta.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Jasa *Service* AC, Tanggung Jawab Hukum, *Strict Liability*.