

Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Garansi Produk Digital Printing di PT Putra Mutiara Jaya Cabang Solo)

Khusnu Liyan Saputra

Fakultas Hukum Universitas Islam Batik Surakarta

kusnusaputra@gmail.com

ABSTRAK

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas yang memuat asas atau kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen. Lahirnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan upaya Negara guna memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Implementasi setiap pelaku usaha untuk menerapkan UUPK tersebut adalah dengan memenuhi hak-hak konsumennya. PT.Putra Mutiara Jaya merupakan salah satu pelaku usaha dibidang digital printing, dimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang diterapkan yakni dengan memberikan garansi pada produk yang dijualnya. Penelitian ini merupakan penelitian empiris yakni penelitian yang sumber datanya didapat dari hasil penelitian lapangan. Jenis data meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa PT. Putra Mutiara Jaya telah memenuhi hak-hak konsumennya melalui pemberian garansi pada mesin digital printing yang dijual. Pemberian kepastian harga, jangka waktu garansi, service atau perbaikan mesin yang terkendal, dan proses return produk cacat merupakan bagian dari garansi dan jaminan atas produk dgital printing khususnya pada mesin produksinya.

Kata Kunci : Hukum Perlindungan Konsumen, Konsumen, Garansi

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara hukum kesejahteraan senantiasa mempunyai cita-cita luhur sebagaimana di kemukakan dalam pembukaan UUD 1945 diatas. Salah satu bentuk langkah kongkrit dalam melaksanakan cita-cita luhur yang menjadi amanah negara adalah melindungi segenap atau seluruh warga negaranya dari perbuatan tidak baik yang bisa merugikan rakyatnya. Hukum perlindungan konsumen merupakan upaya hukum untuk melindungi konsumen (warga negara) dari kecurangan oknum pelaku usaha baik dalam negeri maupun dari luar negeri. Hukum perlindungan konsumen merupakan upaya konkret yang dilakukan oleh nagara dan pemerintah untuk melindungi konsumen (warga negara) sebagai amanah dari konsepsi negara hukum kesejahteraan yang termuat dalam amanah konstitusi UUD 1945.¹

Hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen selalu berhubungan dan berinteraksi dengan

¹ Ali Mansyur, Irsan Rahman. Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional. 2015. Artikel dalam jurnal "Jurnal Pembaharuan Hukum" . No. Vol. II. Januari-April, hal. 3.

berbagai bidang dan cabang hukum lain, karna pada setiap bidang dan cabang hukum tersebut senantiasa terdapat pihak yang berpredikat “konsumen”. Oleh karena itu, ruang lingkup hukum perlindungan konsumen sulit dibatasi hanya dengan menampungnya dalam satu jenis undang-undang, seperti UUPK.

Memahami perbedaan antara hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen, antara hak-hak pokok dari konsumen dengan bidang-bidang hukum yang lain dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang hukum perlindungan konsumen. Berkaitan dengan pengertian tersebut dapat disimpulkan beberapa pokok pemikiran:

1. Hukum konsumen memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan dengan hukum perlindungan konsumen.
2. Subjek yang terlibat dalam perlindungan konsumen adalah masyarakat sebagai konsumen, dan di sisi lain pelaku usaha, atau pihak-pihak lain yang terkait, misalnya distributor, media cetak dan televisi, agen atau biro periklanan, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), dan sebagainya .
3. Objek yang diatur adalah barang, dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha/produsen kepada konsumen.
4. Ketidaksetaraan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha mengakibatkan pemerintah mengeluarkan kaidah-kaidah hukum yang dapat menjamin dan melindungi konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tidak memuat definisi mengenai hukum perlindungan konsumen yaitu sebagai “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Dalam penjelasan Pasal 2 UUPK disebutkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 asas yang relevan dalam pembangunan nasional. Memerhatikan substansi Pasal 2 UUPK dan penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia.²

UUPK menggolongkan pedagang perantara, distributor atau agen sebagai pelaku usaha semata. Secara lebih mendetail, UUPK tidak membedakan kedudukan masing-masing para pihak perantara ini. Padahal dalam perkembangan perdagangan di Indonesia, hampir semua usaha bisnis menggunakan pihak perantara. Akibatnya terdapat kekosongan hukum mengenai hubungan hukum yang terjadi diantara penjual, perantara, dan konsumen. Padahal apabila ditelaah secara lebih jauh, hubungan antara penjual pedagang perantara, distributor atau agen hubungannya lebih kompleks, bukan hanya semata-mata hubungan penjual dan konsumen saja sebagaimana yang diatur dalam UUPK. Ini menyebabkan adanya Distributor yang bertindak untuk dan atas nama Produsen akan berbeda kedudukannya dengan distributor yang bertindak untuk dan atas namanya sendiri, dan hal ini juga akan berbeda dengan para pedagang perantara ataupun pedagang grosir dan eceran. Hubungan hukum diantara pelaku usaha, perantara dan konsumen tidak sama dengan hukum jual beli biasa. Hubungan hukum diantara mereka bias terjadi karena perjanjian jual beli, perjanjian pemberian kuasa, maupun perjanjian penitipan barang.

Dalam perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha sering kali kita menemukan adanya kontrak baku itu adalah mengalihkan tanggungjawab pelaku usaha. Hal ini sering kali dinilai merugikan karena menyebabkan posisi yang tidak setara antara pelaku usaha

² Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Fajar Interpratama Offset, 2008), hal. 57

dan konsumen. Kontrak tersebut biasa membawa kerugian kepada salah satu pihak, hanya membebaskan tanggung jawab kepada konsumen apabila terjadi wanprestasi didalam kontrak dan sering juga terjadi perbuatan melawan hukum yang ujungnya para pihak yang merasa haknya di langgar melakukan upaya hukum untuk menuntut haknya ke pengadilan agar kepastian dan perlindungan hukum dapat diterima oleh pihak yang merasa haknya dilanggar. Oleh karena itu sangat penting melihat mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha dalam perjanjian-perjanjian jual beli dengan konsumen, termasuk dengan adanya perantara. Dalam perjanjian baku biasanya tidak akan ada hak tawar-menawar dari para pihak, semua harus tunduk dan patuh dengan perjanjian prinsip “*take it or leave it*”.³

Lahirnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang telah disahkan pada tanggal 20 April 1999, dan mulai efektif mulai tanggal 20 April 2000. Di antaranya, mengatur tentang keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen diluar. pengadilan, lebih familiarnya disebut dengan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). BPSK sudah tersebar dimana saja, khususnya di Indonesia. Pembentukan BPSK wajib di bentuk dikarenakan kehadiran teknologi dan informatika yang semakin lama semakin luas jangkauannya sehingga menimbulkan keberadaan barang dan jasa semakin meningkat dan arusnya semakin meningkat lancar serta adanya selentingan yang terjadi di Negara ini tentang perdagangan bebas.⁴

Dalam pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam hal pengelola tempat hiburan/rekreasi yang melarang pengunjung/konsumen membawa makanan/minuman dengan cara memeriksa isi tas pengunjung adalah merupakan tindakan pelanggaran terhadap hak konsumen, sebagaimana diatur dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, dimana konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa.⁵

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam penelitian hukum ini adalah empiris. Objek kajian penelitian empiris adalah fakta sosial. Penelitian ini bersifat deskriptif-analitik yaitu penelitian yang mengungkap peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi obyek penelitian. Jenis data meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer berasal dari hasil wawancara dan observasi di lokasi penelitian. Bahan Hukum sekunder terdiri dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Buku III KUHPerdara tentang perikatan dan perjanjian, Sedangkan bahan hukum tersier adalah bahan-bahan hukum yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer. Untuk lokasi penelitian dilakukan wawancara secara langsung di kantor PT. Putra Mutiara Jaya Cabang Solo, kantor Jl. Blateran Kidul, Ngabeyan, Kec. Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua (2) metode

³ Andyna Susiawati Achmad, “Kedudukan Hukum Dan Tanggung Gugat Pedagang Perantara, Distributor, Dan/Atau Agen Dalam Jalur Distribusi Barang”. Tahun 2021, Jurnal Hukum Magnum Opus. No. 2. Vol. 4. Agustus, hal.195

⁴ Ribka Marshela Weenas. *Legalita Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Upaya Perlindungan Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen*. 2019. Artikel dalam “Lex Privatum”. No. 2. Vol. VII. Februari, hal. 136.

⁵ Ayub A. Utomo. *Tnggun Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Produk Cacat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. 2019. Artikel dalam jurnal “Lex Privatum”. No. 6. Vol. VII. Juli-September, hal. 32.

pengambilan data, yaitu: penelitian lapangan dan kepustakaan. Analisis data dalam penulisan penelitian hukum ini menggunakan analisis normatif kualitatif yaitu dengan identifikasi bahan hukum, analisis, dan eliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang dipecahkan, serta menarik kesimpulan dalam bentuk arugumentasi untuk menjawab isu hukum

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 di PT. Putra Mutiara Jaya Cabang Solo

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), implementasi memiliki makna pelaksanaan atau penerapan. Hal ini berkaitan dengan suatu perencanaan, kesepakatan, maupun penerapan kewajiban. Adapun pengertian implementasi undang-undang nomor 8 tahun 1999 di PT. Putra Mutaiara Jaya Cabang Solo adalah penerapan atau pelaksanaan peraturan undang-undang, sebagaimana yang tertulis dan diatur dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang harus dilaksanakan oleh PT. Putra Mutiara Jaya Cabang Solo selaku pihak penjual.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dikatakan dapat diimplementasikan dengan baik apabila hak-hak konsumen dapat dipenuhi dan dijamin oleh pihak penjual. Sehingga upaya-upaya pemenuhan hak konsumen inilah yang merupakan bentuk implementasi Undang-undang yang berlaku. Melalui upaya tersebut para pihak penjual juga ikut berkontribusi dalam penegakan aturan atau hukum positif di Indonesia.

Adanya pihak penjual tentu terdapat pihak konsumen yang harus dilindungi haknya. Oleh karena itu perlu adanya perlindungan hukum bagi konsumen dalam suatu transaksi jual beli. Transaksi jual beli merupakan proses pemindahan hak milik/barang atau harta kepada pihak lain dengan menggunakan uang sebagai alat tukarnya. Terjadinya transaksi jual beli merupakan suatu perikatan yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang dimuat dalam perjanjian jual beli.

PT. Putra mutiara Jaya sendiri telah memiliki surat perjanjian yang berisikan beberapa hal terkait proses transaksi dan objek jual beli yaitu produk digital printing. Sebagaimana pasal-pasal yang tertera dalam perjanjian tersebut dibuat satu pihak oleh penjual dan pembeli hanya dapat menyetujuinya maka perjanjian tersebut termasuk dalam perjanjian baku. Dengan catatan bahwa isi dari perjanjian tersebut tidak melanggar unsur-unsur yang tercantum dalam Pasal 1320 KUHPerdara tentang syarat sahnya perjanjian. Sebagaimana syarat-syarat sahny perjanjian, diantaranya :⁶

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- 3) suatu hal tertentu;
- 4) suatu sebab yang halal.

Baik pihak penjual maupun pembeli tentunya perlu memahami syarat-syarat suatu perjanjian supaya masing-masing pihak dapat memenuhi kewajiban serta mendapatkan haknya sesuai dengan Undang-undang perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen sendiri merupakan keseluruhan upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Dari kesepakatan para pihak inilah sebenarnya dapat diketahui bentuk perlindungan hukum apa yang dapat diperoleh oleh pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut. Karena biasanya sebelum perjanjian itu terjadi, para pihak sudah melakukan kesepakatan

⁶ Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata

mengenai bagaimana bentuk perlindungan hukum yang akan mereka tempuh nanti, jika salah satu pihak ingkar janji atau wanprestasi.

PT. Putra mutiara Jaya memberikan beberapa hak kepada konsumen seperti, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Upaya yang diberikan PT. Putra mutiara Jaya guna melindungi hak-hak konsumen sendiri terdapat beberapa cara, salah satunya yakni pemberian garansi bagi produk digital printing.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Resa sebagai supervisor marketing di kantor PT. Putra Mutiara Jaya Cabang Solo menjelaskan bahwa di antara bentuk garansi yang dilakukan oleh pihak PT. Putra Mutiara Jaya sebagai upaya implementasi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen diantaranya yakni :

1. Pemberian Informasi Terkait Produk dan Kepastian Harga

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa konsumen berhak atas suatu kepastian mengenai informasi yang jelas terhadap barang yang diperjual belikan sesuai dengan yang ditentukan oleh Pasal 4 huruf (c) UUPK, Hak mendapatkan informasi yang benar di maksudkan supaya konsumen Mengetahui informasi yang jelas mengenai produk maupun jasa tersebut sehingga konsumen dapat memilih produk barang maupun jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.⁷

Pemberian informasi terkait produk ini tidak hanya terkait diskripsi produk dan cara penggunaan saja, namun juga terkait tarif atau harga jual produk tersebut. Kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas, jujur sesuai yang telah di tentukan pada Pasal 7 huruf (b) UUPK dan berdasarkan Pasal 10 huruf (a) menentukan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang maupun jasa dengan tujuan untuk di perdagangan dilarang mempromosikan, menawarkan mengiklankan atau membuat pernyataan tidak benar serta menyesatkan mengenai harga atau tarif suatu barang atau jasa. Setiap produk di perkenalkan serta dijual kepada masyarakat atau konsumen, pelaku usaha wajib menyertai dengan informasi yang jelas. Informasi ini di perlukan agar konsumen tidak keliru dalam memilih barang maupun jasa. Informasi ini disampaikan kepada konsumen baik itu di cantumkan pada kemasan produk, di tempelkan pada rak, disampaikan secara lisan serta dapat melalui iklan.⁸

Pentingnya informasi terhadap konsumen yaitu agar konsumen dapat terhindar dari kesalahan dalam menilai suatu gambaran terhadap produk barang tersebut.⁹ Apabila pelaku usaha tidak memberikan informasi yang tidak jelas maka hal itu merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi) yang dapat merugikan konsumen.

Upaya pertama ini sesuai dengan hak konsumen yang tercantum dalam pasal 4 UUPK yakni ayat :

- 1) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 2) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

Pada PT. Putra Mutiara Jaya pemberian informasi produk diberikan secara lisan melalui tim marketing kepada calon konsumen sebelum terjadinya transaksi jual beli. Kesesuaian harga jual produk digital printing maka PT. Putra Mutiara Jaya tertuang dalam surat persetujuan harga.

⁷ Rudyanti Dorotea Tobing, 2014, Hukum Konsumen dan Masyarakat, Laskbang Mediatama, Palangkaraya, hal.32

⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, hal. 34

⁹ Ahmadi miru, 2013, Hukum Perlindungan Konsumen, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 112

Gambar 3.1
 Surat Persetujuan Harga

SURAT PERSETUJUAN HARGA
 DP1/SEL-018/SPH/PS2/XB/2021

Saya yang bertandatangan dibawah ini telah menyetujui untuk melakukan pembelian barang pada hari ini yang di jual oleh PRINTMATE INDONESIA. Adapun barang yang saya beli sebagai berikut :

DATA PEMBELI

Nama : GAETRIENNO, IRZ Program :
 Nama Perusahaan : Kewahar FC Marketing : Dipanah' Broto
 No. Handphone : 0812 3095 5575 Kurs :
 Alamat : Jl. MH Thamrin No. 148, Pekunden, Semarang Tengah
 Kota : Semarang email :
 Kala :
BARANG YANG DIBELI

Jenis Barang : ALTA LASER AC-1325 N (New)
 Harga yang disepakati: Rp 150.000.000,- Included PPN: 10% / tidak
 3/12/21 = 5.000.000
 Metode Pembayaran :
 Beking fee Rp 5.000.000,-
 Pelunasan Rp 145.000.000,- setelah unit datang
 ECA B100 E87 B88
 PT. PUTRA MUTIARA JAYA
 Bonus (bila ada) :
 * Free Ongkir
 * Free Instal & Training
 * Garansi (elektronik) 1 tahun
 Metode Pengiriman :
 * Kurir Semarang
 + faktur
 * Unit Indent
 Semarang 12/01/2022
 PEMBELI
 PENJUAL
 DISETUJUI OLEH

1. Pemberian Jangka Waktu Untuk Garansi Pembelian Produk Digital Printing Baru

Garansi ini merupakan kebijakan internal yang diberikan PT. Putra Mutiara Jaya selaku distributor untuk setiap pembelian produk digital printing baru. Namun hal ini menyesuaikan jenis atau tipe produk yang dibeli konsumen, karena setiap produk memiliki masa garansi dari pabrik atau produsen utamanya masing-masing.

Jangka waktu yang diberikan sebagai garansi yaitu 1 bulan terhitung dari terbitnya invoice atau faktur bukti pembelian produk digital printing di PT. Putra Mutiara Jaya. Hal ini guna melihat adanya kerusakan, kecacatan produk, maupun kesalahan pengiriman barang dari pihak penjual. Yang selanjutnya akan berpengaruh pada tindakan atau proses ganti rugi yang akan di tempuh kedua belah pihak sebagai solusi dan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen.

Gambar 3.2
 Invoice pembelian mesin digital printing

Date : 02 Juni 2022
 Ref : POVALTA
 To : PT. Putra Mutiara Jaya
 Jl. Ngabes No. 8, Ngabeyan Kartasura, Sukoharjo
 From : Kambar Digital & Fotocopy
 Jl. MH Thamrin No. 148, Pekunden,
 Semarang Tengah, Semarang

No	Type	Qty	Price
1	ALTA LASER AC 1325N	1 Unit	Rp 150.000.000

Created by
 Kambar Digital & Fotocopy
 Received by
 PT. Putra Mutiara Jaya

Upaya pemberian garansi ini sesuai dengan hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK tentang hak konsumen dalam ayat :

- 1) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

2. Perbaikan Atau Service Pada Produk Yang Terkendala

Dari berbagai jenis produk yang dijual oleh Pt. Putra Mutiara Jaya secara garis besar dapat digolongkan dalam 2 jenis : Pertama, produk comsumable atau produk sekali pakai. Contohnya yakni paper atau kertas serta berbagai varian tinta cetak. Kedua, produk berupa mesin digital printing yang digunakan sebagai alat cetak produk-produk digital printing seperti contohnya spanduk, banner, dan lain sebagainya.

Garansi berupa perbaikan atau service hanya berlaku bagi produk berupa mesin. Hal ini terkait bahwa mesin digital printing merupakan barang dengan penggunaan dalam jangka panjang dan memerlukan keahlian khusus guna perawatan dan penanganan apabila terjadi kendala. Alurnya setiap mesin digital printing yang dibeli oleh konsumen dari PT. Putra Mutiara Jaya akan dikirim sesuai dengan invoice dan surat jalan sesuai pesanan konsumen. Setelah tiba di tempat yang disediakan konsumen maka tim teknisi dari PT. Putra Mutiara Jaya akan merangkai setiap komponen dari mesin sebagaimana mestinya. Tahap selanjutnya yakni proses instalasi mesin digital printing supaya dapat segera digunakan untuk proses produksi.

Gambar 3.3

Proses pembongkaran dan perakitan mesin digital printing



Gambar 3.4
Proses Instalasi mesin digital printing



Dalam pemberian garansi mesin di PT. Putra Mutiara Jaya Cabang Solo, telah diatur dalam surat perjanjian jual beli mesin. Garansi atau jaminan dalam hal ini untuk garansi elektrik diberikan dalam jangka waktu maksimal 12 bulan terhitung setelah proses instalasi mesin selesai. Garansi diberikan sesuai dengan ketentuan garansi distributor atau kartu garansi yang berlaku.

Dalam jangka waktu garansi mesin tersebut, jika terdapat kendala pada mesin digital printing maka pihak PT. Putra Mitiara Jaya akan mengirimkan tim teknisi untuk mengecek kerusakan atau adanya kecacatan pada mesin yang di terima. Apabila dapat dilakukan perbaikan selama masa garansi maka pihak konsumen bebas dari biaya service. Selanjutnya apabila mesin digital printing tersebut tidak dapat dilakukan perbaikan, maka masuk pada proses return.

Upaya pemberian garansi ini sesuai dengan hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK tentang hak konsumen dalam ayat :

- 3) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 4) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 5) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

3. Return Atau Proses Pengembalian Produk Digital Printing Yang Cacat

Return atau pengembalian barang merupakan tahap paling akhir yang dapat ditempuh konsumen apabila terjadi kendala pada mesin yang tidak dapat ditangani oleh pihak teknisi PT. Putra Mutiara Jaya akibat adanya cacat produk. Yang dimaksud cacat produk adalah produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi sehingga tidak mencapai standar kualitas yang ditentukan. Jika konsumen mendapatkan barang yang cacat atau cacat produk seperti, adanya kebocoran dalam botol kemasan tinta, warna tinta hilang saat proses print, sticker tidak bisa menempel saat digunakan, hasil cetak bolong, kertas sobek, dan masih banyak lainnya. Apabila konsumen mendapati cacat produk, maka konsumen bisa mengajukan return barang yang telah dibeli kepada PT. Putra Mutiara Jaya Cabang Solo.

Tentunya dalam proses return atau pengembalian barang terdapat syarat dan ketentuan yang berlaku. Hal ini termuat dalam surat perjanjian jual beli yang sebelumnya ditanda tangani oleh konsumen sendiri. Syarat dan ketentuan tersebut terdiri dari :

- a. Barang yang bisa diretur tidak melebihi satu bulan dari terbit invoice atau faktur pembelian
- b. Konfirmasikan kepada marketing atau admin marketing alasan returnnya
- c. Setelah di konfirmasi, kirim barang retur dengan baik dan lengkap (bukti test print retur paper atau sticker dan atau foto untuk tinta bocor atau rusak atau cacat)
- d. Pengembalian paper atau sticker atau laminasi tanpa dus, tidak akan diterima dan di proses (akan dikembalikan ke customer)
- e. Ongkos pengiriman barang ditanggung sepenuhnya oleh customer
- f. Jika kesalahan dalam hal ini (salah kirim barang) maka ongkos kirim akan ditanggung perusahaan
- g. Barang yang sudah terpakai akan diperhitungkan sebagaimana mestinya sebelum terjadi eror sehingga tidak bisa terpakai kembali.

Gambar 3.5

Proses pengembalian barang return/produk cacat



Upaya pemberian garansi berupa return sesuai dengan hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK tentang hak konsumen dalam ayat :

- 6) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Adapun jangka waktu garansi dalam surat perjanjian jual beli mesin di PT. Putra Mutiara Jaua sebagai berikut :

- a. Perjanjian ini berlaku sejak ditandatangani oleh kedua belah pihak sampai dengan 12 bulan setelah proses instalasi mesin selesai dan berakhirnya masa garansi.
- b. Selama pihak kedua belum melaksanakan pelunasan pembayaran, status dari mesin tersebut adalah masih tetap merupakan hak milik pihak pertama.
- c. Pihak pertama mempunyai hak dan wewenang penuh untuk mengambil tindakan yang sesuai apabila terjadi wanprestasi dalam hal pembayaran oleh pihak kedua.

Meski diatur sedemikian rupa guna melindungi hak-hak konsumen, garansi dapat di klaim kepada perusahaan yakni PT. Putra Mutiara Jaya dengan beberapa ketentuan. Apabila terdapat hal yang melanggar maka garansi tersebut dapat dinyatakan batal atau tidak berlaku, ketentuan ini terjadi apabila :

- a. Bila terjadi kerusakan dengan spesifikasi sebagai berikut :
 - Kerusakan yang disebabkan oleh terjadinya force majeure seperti : hubungan pendek arus listrik, bencana alam, kerusakan oleh binatang dan lain lain.

- Kerusakan Yang disebabkan karena dilakukannya modifikasi atau penggantian part tertentu yang bukan berasal dari distributor resmi oleh pihak kedua tanpa sepengetahuan pihak pertama
 - kerusakan Yang disebabkan oleh kesalahan dalam prosedur standart pengoperasian mesin.
- b. Bila perjanjian jual beli mesin tidak di tanda tangani oleh pihak kedua
- c. Bila adanya tunggakan pembayaran yang belum diselesaikan oleh pihak kedua
- Dilihat dari penjelasan ketiga upaya PT. Putra Mutiara Jaya dalam memberikan garansi pada produk-produk digital printing yang dijualnya, maka telah sesuai dengan ketentuan yang dimuat dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah penulis sampaikan di atas dengan permasalahan yang diamati, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Implementasi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di PT. Putra Mutiara Jaya adalah melalui pemberian garansi produk digital printing dan memenuhi hak-hak konsumen. Pemberian garansi tersebut meliputi : Pertama, pemberian informasi terkait produk dan kepastian harga. Kedua, pemberian jangka waktu untuk garansi pembelian produk digital printing baru. Ketiga, perbaikan atau service pada produk yang terkendala. Keempat, return atau proses pengembalian produk digital printing yang cacat.

2. Saran

Lahirnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang telah disahkan pada tanggal 20 April 1999, dan mulai efektif mulai tanggal 20 April 2000. Di antaranya, mengatur tentang keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen diluar. pengadilan, lebih familiarnya disebut dengan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). BPSK sudah tersebar dimana saja, khususnya di Indonesia. Pembentukan BPSK wajib di bentuk dikarenakan kehadiran teknologi dan informatika yang semakin lama semakin luas jangkauannya sehingga menimbulkan keberadaan barang dan jasa semakin meningkat dan arusnya semakin meningkat lancar serta adanya selentingan yang terjadi di Negara ini tentang perdagangan bebas.¹⁰

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi miru, 2013, Hukum Perlindungan Konsumen, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ali Mansyur, Irsan Rahman. Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional. 2015. Artikel dalam jurnal “Jurnal Pembaharuan Hukum” . No. Vol. II. Januari-April.
- Andyna Susiawati Achmad, “Kedudukan Hukum Dan Tanggung Gugat Pedagang Perantara, Distributor, Dan/Atau Agen Dalam Jalur Distribusi Barang”. Tahun 2021, Jurnal Hukum Magnum Opus. No. 2. Vol. 4. Agustus.
- Ayub A. Utomo. *Tnggun Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Produk Cacat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. 2019. Artikel dalam jurnal “Lex Privatum”. No. 6. Vol. VII. Juli-September.

¹⁰ Ribka Marshela Weenas. *Legalita Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Upaya Perlindungan Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen*. 2019. Artikel dalam “Lex Privatum”. No. 2. Vol. VII. Februari, hal. 136.

- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.
- Ribka Marshela Weenas. *Legalita Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Upaya Perlindungan Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen*. 2019. Artikel dalam “Lex Privatum”. No. 2. Vol. VII. Februari.
- Rudyanti Dorotea Tobing, 2014, *Hukum Konsumen dan Masyarakat*, Laskbang Mediatama, Palangkaraya.
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Fajar Interpretama Offset, 2008).