

TANGGUNG JAWAB KONVEKSI OFFICIAL RECCES TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN PADA BARANG YANG CACAT PRODUKSI*

Oleh :

Ni Kadek Diana Setya Yundari**

I Wayan Novy Purwanto***

Program Kekhususan Hukum Perdata Fakultas Hukum
Universitas Udayana

ABSTRAK

Kemajuan teknologi meningkat dari tahun ke tahun, membuat para pebisnis mulai berinovasi dalam mengembangkan perekonomian mereka, salah satunya yaitu berkembangnya usaha konveksi sangat pesat di Bali khususnya di Kota Denpasar. Dalam memproduksi baju kaos, jaket, kemeja dan lain-lain tentu akan menemukan hambatan-hambatan atau kendala-kendala dalam proses produksinya. Dengan hambatan-hambatan tersebut, tentu pemilik Konveksi harus bertanggungjawab atas barang-barang tersebut. Penyusunan jurnal ini membahas pertanggung jawaban pelaku usaha Official Recces konveksi terhadap konsumen pada barang cacat produksi serta upaya penyelesaian yang dilakukan pelaku usaha Official Recces konveksi terhadap konsumen yang terlanjur membeli barang yang cacat produksi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum empiris dan wawancara dilakukan di Official Recces Konveksi di Kota Denpasar. Official Recces Konveksi telah melakukan tanggung jawab sesuai dalam hal bentuk pemotongan biaya atau dengan penggantian baju yang baru kemudian dilakukan perbaikan baju yang cacat produksi serta menyelesaikan sengketa yang terjadi akibat barang cacat produksi menggunakan jalur penyelesaian di luar pengadilan (non litigasi). Adapun tujuan dari pembuatan jurnal ini untuk memahami dan mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha Official Recces Konveksi terhadap konsumen pada barang yang cacat produksi dan mengetahui upaya penyelesaian yang dilakukan pelaku usaha

* Tulisan ini merupakan makalah ilmiah diluar ringkasan skripsi.

** Ni Kadek Diana Setya Yundari adalah Mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Udayana, email : diana_setya29@yahoo.com

***I Wayan Novy Purwanto adalah Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana

Recess konveksi terhadap konsumen yang terlanjur membeli barang yang cacat produksi.

Kata Kunci : Tanggung Jawab., Kewajiban., Konveksi., Konsumen.

ABSTRACT

Technological progress has increased from year to year, making all of the businessmen began to innovate in developing their economy, one that is growing very rapidly convection in Bali, especially in Denpasar. In producing T-shirts, jackets, shirts and others, certainly, they will find obstacles or constraints in the production process. With these obstacles, of course Convection owners must be responsible for these items. The preparation of this journal discusses the accountability of business actors Official Convection for consumers on defective goods as well as the efforts to resolve the business done by Official Recess business convection to consumers who already buy defective goods. The types of this research was empirical legal research and the interviews were conducted at Convection Official Recess in Denpasar. Official Recess Convection has carried out responsibilities in accordance with the form of cost cutting or by changing new clothes, repairing defective clothes and repairing disputes arising from defective goods using non-litigation settlement channels. The purpose of this journal is to understand and acknowledge responsibility recess Official Convection businesses against consumers on the defective goods production and know the remedies that do businesses recess convection to consumers who already bought the goods defective.

Keywords: Responsibility., Liability., Convection., Consumer.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi sangat mendorong pertumbuhan masyarakat di Indonesia. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat (4) yang menyatakan “Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi dengan prinsip bersama, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan

kesatuan ekonomi nasional”. Prinsip kebersamaan yang terdapat di dalam Pasal 33 ayat (4) UUD 1945 salah satu peran masyarakat dalam pembangunan nasional yang paling terlihat adalah peran masyarakat dalam usaha yaitu usaha mikro kecil dan menengah (UMKM).

Seiring perkembangan dengan kemajuan teknologi meningkat dari tahun ke tahun, banyak perubahan-perubahan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat. Perubahan ini tentu berdampak juga ke dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Perubahan pada bidang teknologi, ekonomi, sosial, politik dan budaya tentu terjadi secara fleksibel. Perkembangan ekonomi di Indonesia yang semakin maju merupakan akibat dari dunia bisnis yang ada di Indonesia. Masyarakat kini semakin memajukan kesejahteraan terhadap perekonomian merupakan langkah awal dalam berkembangnya bisnis dan ekonomi yang ada di Indonesia.

Dalam perubahan ekonomi dengan diiringi kemajuan teknologi membuat para pebisnis mulai berinovasi dalam mengembangkan perekonomian mereka. Dengan banyaknya persaingan bisnis yang ada di dalam masyarakat, persaingan tersebut membuat para pebisnis harus memiliki inovasi yang terbaru dengan kegiatan usaha yang sarannya anak muda dengan kebutuhan dasar seperti baju, jaket, celana, dan lain-lain.

Usaha konveksi semakin berkembang seiring perkembangan jaman dengan tawaran yang semakin meningkat. Di Denpasar terdapat sebuah Industri Konveksi dengan nama Official Recces Konveksi yang dimiliki oleh Bapak Dewa Gede Mas Amika Gauthama. Official Recces Konveksi banyak mendapatkan tawaran untuk memproduksi kaos, jaket dan kemeja hingga ribuan pada saat masa-masa pemilu, baik kepentingan kampanye dan

kepentingan yang berbeda di peruntukan dalam pemuda banjar membuat baju kaos seragam sesuai desain yang di buat oleh konsumen. Tidak hanya itu, semakin berkembangnya jaman komunitas-komunitas tertentu semakin banyak sehingga tawaran baju juga datang dari komunitas-komunitas tertentu, sehingga Official Recces Konveksi ramai tawaran pemesanan untuk memproduksi baju kaos.

Dalam proses produksi barang, Official Recces Konveksi yang tentu akan menemukan hambatan-hambatan atau kendala-kendala dalam proses produksinya. Seperti terjadinya barang yang rusak atau cacat produksi dalam penyablonan atau pencetakan desain, barang yang salah ukuran, barang yang selesai tidak tepat pada waktu, ataupun keadaan memaksa (*Force Majeure*) lainnya. Dengan hambatan-hambatan tersebut, tentu Official Recces Konveksi harus bertanggungjawab atas barang-barang tersebut sebagaimana yang tercantum dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pertanggung jawaban pelaku usaha Official Recces konveksi terhadap konsumen pada barang cacat produksi ?
2. Bagaimanakah upaya penyelesaian yang dilakukan pelaku usaha Recces konveksi terhadap konsumen yang terlanjur membeli barang yang cacat produksi ?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan umum dari penulisan jurnal ini adalah untuk memahami dan mengetahui pertanggung jawaban pelaku usaha Official Recces Konveksi pada barang yang cacat produksi dan mengetahui upaya penyelesaian yang dilakukan pelaku usaha

Recces konveksi terhadap konsumen yang terlanjur membeli barang yang cacat produksi.

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode Penulisan

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris merupakan penelitian ilmiah yang dilakukan dengan melihat kesenjangan teori dan praktek yang sesuai dengan hasil di lapangan.² Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan langsung pada usaha Official Recces Konveksi di Kota Denpasar.

2.2 Hasil dan Analisis

2.2.1 Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Official Recces Konveksi terhadap konsumen pada barang cacat produksi

Industri konveksi adalah suatu perusahaan yang dapat menghasilkan pakaian yang siap pakai, seperti pakaian pria, wanita, pakaian olahraga, pakaian anak, pakaian partai politik, instansi, maupun pakaian seragam kelompok-kelompok tertentu yang bisa dipesan sesuai keinginan konsumen. Industri konveksi bisa di katakana perusahaan yang menengah karena tenaga kerjanya yang dilibatkan dalam perusahaan masih dibbilang sedikit. Umumnya, di dalam perusahaan-perusahaan konveksi menggunakan bahan baku yang berupa tekstil dari bermacam-macam jenis, seperti katun, linen, kaos, polyester, rayon, dan berbagai macam bahan-bahan lainnya.

² Ronny Hanitijo, 1983, *Metode Penulisan Hukum*, Cetakan pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta, h. 24.

Pelaku usaha adalah seseorang yang mampu menggerakkan dan menjalankan suatu kegiatan usaha atau dengan kuasanya diberikan kepada orang lain dengan tujuan memperoleh keuntungan.³ Dalam Pasal 1 angka 3 UU No. 8 Tahun 1999 pelaku usaha adalah setiap perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam penjelasan UUPK yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.⁴

Semakin berkembangnya tentu saja usaha konveksi memiliki kendala dalam proses produksi. Dalam wawancara, Bapak Dewa menyatakan kendala pada saat konsumen melakukan kesepakatan terkait bahan kain dan batas waktu pengerjaan. Pada proses pengerjaan, dari pihak supplier kain tidak menyediakan bahan kain yang diinginkan oleh konsumen tersebut, oleh karena itu pelaku usaha konveksi menginformasikan kepada konsumen bahwa kain tersebut tidak tersedia, sehingga bisa di ganti dengan bahan yang lain, namun dari pihak konsumen tidak memberikan respon yang cepat kepada pelaku usaha, sehingga terjadi keterhambatan dalam proses produksi dan berdampak pada terjadi penundaan yang menyebabkan bertambahnya jangka waktu pengerjaan. Dalam hal ini pihak konsumen tidak terima atas penundaan jangka waktu pengerjaan, dikarenakan sudah adanya target penyelesaian baju.

³ Farida Hasyim, 2009, *Hukum Dagang*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 128

⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 41

Kendala lainnya adalah pada ukuran baju. Ukuran baju dari setiap konveksi memiliki standar ukuran yang berbeda-beda. Standar ukuran yang di berikan dari pihak konsumen pun terkadang beda ekspektasi. Hal ini perlu dilakukan pengecekan terlebih dahulu dalam ukuran baju yang akan di pesan. Biasanya dilakukan dengan pembuatan contoh ukuran baju terlebih dahulu, atau menyesuaikan dengan standar ukuran yang ada di satu pihak, baik itu pihak konsumen maupun pihak konveksi yang akan menentukan ukuran baju untuk tingkat lebih pasti dilakukan pengukuran satu-satu, namun untuk point terakhir ini memerlukan biaya yang lebih banyak. Dan tak hanya itu, kendala lainnya yaitu berupa desain baju yang tidak sempurna dalam proses penyablonan yang membuat hasil akhir dari baju tidak memuaskan konsumen.

Adanya permasalahan tersebut, seharusnya dibuat perjanjian yang jelas secara lisan maupun tulisan antara pelaku usaha konveksi dan konsumen agar tidak terjadi wanprestasi di dalam proses jual beli tersebut. Indonesia sudah membuat suatu peraturan untuk melindungi konsumen dari perilaku tidak baik pelaku usaha dengan adanya UUPK. Adanya UUPK itu sendiri dikarenakan tampaknya kedudukan dari konsumen sangat lemah dibandingkan dari kedudukan produsen.⁵

Di Indonesia perlindungan hukum terhadap konsumen belum berjalan dengan baik, hal itu dapat dirasakan dengan masih banyaknya hal-hal yang membuat konsumen kecewa atau dirugikan namun hukum yang berlaku tidak berjalan sebagaimana mestinya, seharusnya hukum yang berlaku memberikan dan menjamin adanya kepastian hukum untuk

⁵ *Ibid*, h. 4

meberikan perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan hak-hak konsumen.⁶ Kemudian Endang Sri Wahyuni, menyatakan lemahnya posisi konsumen dibandingkan dengan pelaku usaha dikarenakan sangat sedikit konsumen yang mengetahui tentang hak-haknya. Hal ini disebabkan karena minimnya pendidikan, dan pengetahuan serta kemampuan hukum dan ekonomi dari konsumen yang umumnya adalah masyarakat kecil.⁷ Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung yaitu untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen sedangkan tujuan secara tidak langsung, mendorong pelaku usaha untuk melakukan usaha dengan tanggung jawab.⁸

Prinsip tentang tanggung jawab sangatlah penting dalam hukum perlindungan konsumen. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan 5 prinsip tanggung jawab, yaitu :⁹

1. kesalahan (*liability based on fault*),
2. praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*),
3. praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*),
4. tanggung jawab mutlak (*strict liability*),

⁶ I Made Putra Sedana, 2018, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Isi Ulang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen** (Studi Kasus: Desa Peliatan, Kecamatan Ubud), VOL 4 NO 2, Jurnal Ilmiah Hukum Kertha Semaya, Fakultas Hukum, Universitas Udayana, Bali, h. 9

⁷ Endang Sri Wahyuni, 2003, *Aspek Hukum Sertifikasi Dan Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, h.96

⁸ Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, h. 9

⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, h. 92

5. pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*)

Dalam perlindungan konsumen, digunakan tanggung jawab mutlak dimana merupakan prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan.¹⁰ Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Menurut asas *product liability*, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkan. Gugatan *product liability* dapat dilakukan berdasarkan sebagai berikut :¹¹

1. melanggar jaminan (*breach of warranty*)
2. ada unsur kelalaian (*negligence*)
3. menerapkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Pasal 1365 KUH Perdata mengatakan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian pada orang lain maka wajib hukumnya untuk mengganti kerugian dimana merupakan salah satu bentuk tanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya sehingga menimbulkan kerugian.

Berdasarkan penjelasan dari pemilik Official Recces Konveksi Bapak Dewa Gede Mas Amika Gauthama menyatakan bahwa pada usaha konveksi tersebut telah melakukan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang terdapat pada Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada usaha konveksi tersebut pelaku usaha berusaha untuk beritikad baik

¹⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, h. 96

¹¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, h. 97

dalam melakukan kegiatan usahanya dengan cara menyelesaikan pesanan tepat waktu sesuai dengan perjanjian. Pelaku usaha akan mengganti produk atau dapat memberikan potongan harga sesuai dengan kesepakatan di awal antara konsumen dengan pemilik usaha konveksi saat dilakukan pengecekan diakhir bila ada kerusakan atau cacat produksi pada hasil baju yang telah dipesan. (wawancara : hari Senin, tanggal 24 Juni 2019)

2.2.2 Upaya penyelesaian yang dilakukan pelaku usaha Official Recces konveksi terhadap konsumen yang terlanjur membeli barang yang cacat produksi

Di dalam melakukan pemenuhan kewajiban pelaku usaha dan hak konsumen tidak selalu berjalan sesuai yang diinginkan sehingga dimungkinkan terjadinya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.¹² Dalam upaya penyelesaian sengketa terdapat dua pilihan penyelesaian yaitu dengan cara melalui jalur penyelesaian di luar pengadilan (non litigasi) dan proses penyelesaian di pengadilan (litigasi), sebagaimana terdapat dalam ketentuan Pasal 45 ayat (1) dan (2) UUPK. Upaya penyelesaian sengketa di luar Pengadilan (non litigasi) dapat berupa Negosiasi, Mediasi, Arbitrase, dan Konsiliasi.

Menurut penjelasan dari pemilik Official Recces Konveksi Bapak Dewa Gede Mas Amika Gauthama, menyelesaikan permasalahan sengketa yang terjadi menggunakan jalur penyelesaian di luar pengadilan (non litigasi) yaitu dengan cara negosiasi dengan konsumen yang dirugikan karena kelalaian dari Official Recces Konveksi dalam proses produksi barang yang

¹² Yusuf Shofie, 2003, *Penyelesaian Sengketa Konsumen, Menurut UUPK, Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 8

kurang teliti sehingga menghasilkan barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan diawal pemesanan dengan konsumen dan menimbulkan barang cacat produksi. Dalam hal ini menunjukkan adanya itikad baik dari pelaku usaha Official Recces Konveksi untuk melakukan tanggung jawabnya terhadap kerugian yang ditimbulkan. Adanya terjadi kesalahan dalam proses produksi, Bapak Dewa melakukan negosiasi dengan menemui konsumen dan berkomunikasi dengan memberikan penawaran ganti rugi dalam bentuk pemotongan biaya atau dengan penggantian baju yang baru kemudian dilakukan perbaikan baju yang cacat produksi, namun memerlukan tambahan waktu yaitu kurang lebih 7 hari dari waktu yang janjikan. Setelah melakukan proses negosiasi tersebut, adanya kesepakatan antara kedua belah pihak untuk diberikannya perpanjangan waktu kepada pihak Official Recces guna melakukan perbaikan produk yang cacatt produksi.

Negosiasi sering disebut dengan istilah penyelesaian damai oleh para pihak. Negosiasi merupakan proses konsensus yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan di antara mereka.¹³ Negosiasi dapat dilakukan apabila komunikasi antar kedua belah pihak masih terjalin dengan baik, ada keinginan cepat mendapatkan kesepakatan dan masih adanya saling percaya antara kedua belah pihak. (wawancara : hari Senin, tanggal 24 Juni 2019)

¹³ Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau Dari Undang-Undang RI No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 6, No. 4 E-ISSN: 521 – 537, h. 533

III. PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, dapat ditarik dua kesimpulan sebagai berikut.

1. Tanggung jawab pelaku usaha Official Recces konveksi terhadap konsumen pada barang cacat produksi yaitu Official Recces Konveksi akan mengganti produk atau dapat memberikan potongan harga sesuai dengan kesepakatan di awal antara konsumen dengan pemilik usaha konveksi saat dilakukan pengecekan diakhir bila ada kerusakan atau cacat produksi pada hasil baju yang telah dipesan.
2. Upaya penyelesaian yang dilakukan pelaku usaha Official Recces konveksi terhadap konsumen yang terlanjur membeli barang yang cacat produksi yaitu dengan menggunakan jalur penyelesaian di luar pengadilan (non litigasi) yaitu dengan cara negosiasi yang menghasilkan adanya kesepakatan antara kedua belah pihak untuk diberikannya perpanjangan waktu kepada pihak Official Recces guna melakukan perbaikan produk yang cacatt produksi.

3.2 Saran

1. Sebaiknya Official Recces konveksi saat memproduksi barang agar selalu berkomunikasi dengan konsumen pada saat proses pemesanan, memberikan contoh warna dan

jenis kain terlebih dahulu kepada konsumen agar hasil yang diinginkan sesuai dengan keinginan konsumen.

2. Hendaknya dalam upaya penyelesaian di luar pengadilan (non litigasi) dalam hal ini yakni negosiasi dengan memperhatikan tujuan yang ingin di capai dalam negosiasi dan menguasai dalam teknis negosiasi dalam komunikasi agar penyelesaian suatu sengketa untuk mencapai kesepakatan.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Buku

Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta

Endang Sri Wahyuni, 2003, *Aspek Hukum Sertifikasi Dan Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung

Farida Hasyim, 2009, *Hukum Dagang*, Sinar Grafika, Jakarta

Ronny Hanitijo, 1983, *Metode Penulisan Hukum*, Cetakan pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta

Yusuf Shofie, 2003, *Penyelesaian Sengketa Konsumen, Menurut UUPK, Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung

Jurnal

Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau Dari Undang-Undang RI No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan*

Konsumen, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 6, No. 4 E-ISSN: 521 – 537.

I Made Putra Sedana, 2018, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Isi Ulang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: Desa Peliatan, Kecamatan Ubud)*, Jurnal Ilmiah Hukum Kertha Semaya, Fakultas Hukum, Universitas Udayana Bali, VOL 4 NO 2, E- ISSN: 2303-0569.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)