

BAB III

KASUS PRODUK CACAT PRODUKSI OLEH PELAKU USAHA

A. Kasus pembelian baju oblong bermerk *Crocodile* oleh konsumen yang cacat produksi di PT. Akur Pratama

PT. Akur Pratama adalah induk perusahaan dari *Departement Store* YOGYA GROUP yang merupakan perusahaan ritel modern asli Indonesia. Gerai ini umumnya menjual produk makanan, minuman dan barang kebutuhan hidup lainnya. Lebih dari 200 (dua ratus) produk makanan dan barang kebutuhan hidup lainnya tersedia dengan harga bersaing, memenuhi kebutuhan konsumen sehari-hari terutama bagi masyarakat Jawa Barat, Jawa Tengah dan sekitarnya. YOGYA berawal dari sebuah toko batik di Jl. Ahmad Yani, Kosambi, Kota Bandung. Toko batik yang diberi nama Djokdja ini didirikan dan dikelola secara sederhana. Pada tahun 1972, dengan kerja keras dan keuletan dilakukan pembenahan, keinginan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi, sehingga yang tadinya hanya toko batik berubah menjadi toko kelontong. Nama DJOKDJA tetap dipertahankan, akan tetapi penulisannya diganti menjadi "YOGYA". Seiring dengan perkembangannya tanggal 28 oktober 1982, bertepatan dengan hari Sumpah Pemuda, dibuka cabang yang pertama, yang berada di Jl.Sunda 60, dan dengan perkembangan toko yang semakin baik sehingga dapat mengibarkan sayapnya atau membuka cabang-cabang perusahaan baru keberbagai daerah Jawa Barat, Jawa Tengah, dan sekitarnya termasuk Yogya Kepatihan yang didirikan pada tahun 1995 yang beralamat

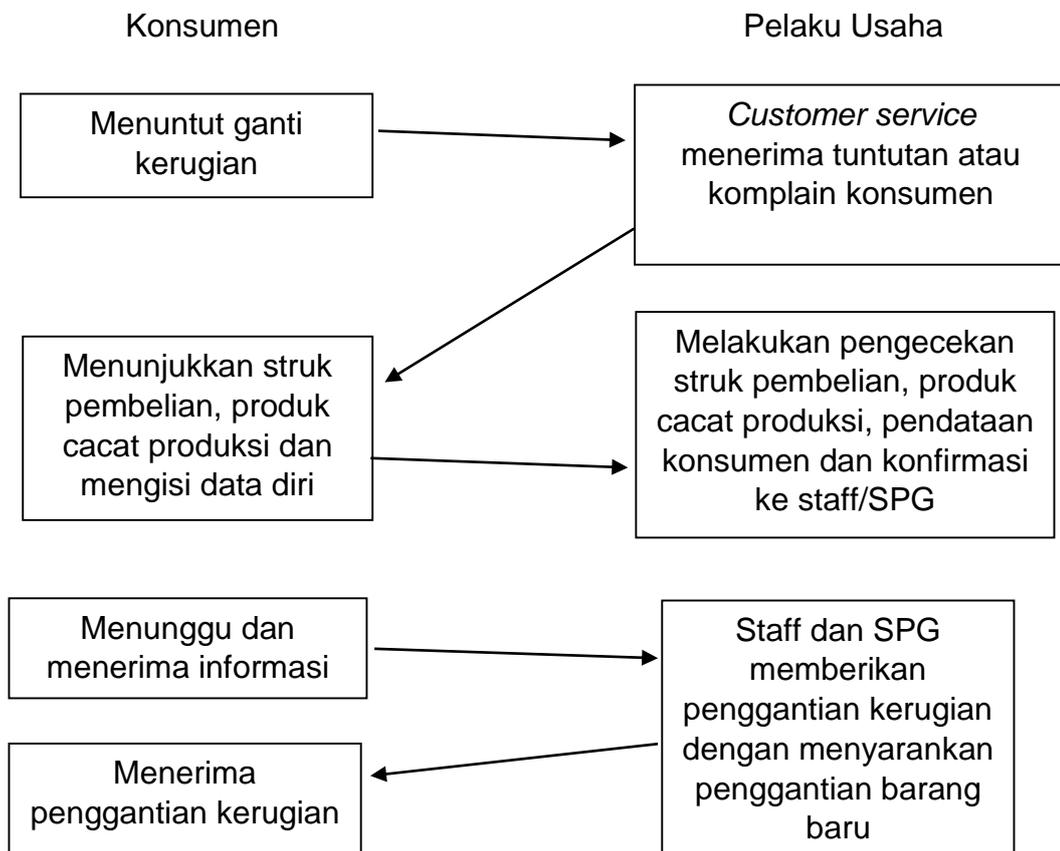
di Jl.Kepatihan No.18 Bandung, selanjutnya tanggal 28 oktober ditetapkan sebagai hari lahir Toserba YOGYA.

Kasus pembelian berupa baju oblong bermerek *Crocodile* oleh seorang konsumen yang bernama Wawan pada tanggal 13 Agustus 2017, di PT. Akur Pratama cabang Grand Yogya Kepatihan, dimana barang pajangan di konter salah satu SPG(*Sales Promosion Girl*) *Crocodile* tidak mengecek fisik barang yang akan dijualnya kepada konsumen dan ini merupakan kesalahan dari pelaku usaha yang kurang terhadap *quality control* barang jualnya itu sendiri, terlebih dengan nama *Brand* yang cukup ternama, setelah pembelian produk tersebut selama 2(dua) hari konsumen baru menyadari bahwa baju tersebut dalam keadaan cacat atau bolong di bagian tertentu baju tersebut, setelah konsumen tersebut menyadari adanya cacat pada produk yang dibelinya, dengan merasa konsumen tersebut dirugikan secara materil, kemudian konsumen tersebut langsung mendatangi tempat keluhan konsumen atau *customer service* di PT. Akur Pratama, dengan harapan adanya penggantian kerugian atas produk cacat tersebut serta memberikan saran untuk lebih diperhatikan lagi produk jualnya sehingga tidak terjadi permasalahan yang sama. Setelah itu dilakukan pengecekan data serta pembuktian pembelian berupa struk belanja kemudian *customer service* tersebut mengkonfirmasi ke staf dan SPG yang bersangkutan dengan memberi informasi bahwa batas penukaran atau penggantian produk cacat tersebut adalah 3(tiga) hari sejak tanggal transaksi, setelah konsumen mengetahui informasi tersebut,

konsumen yang dirugikan tersebut lebih disarankan untuk pengantian barang yang sejenis atau barang lain yang setara nilainya dibandingkan untuk memberikan pengembalian uang. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur(SOP) atau Keputusan Direksi PT. Akur Pratama No.030/YG-P/Presdir/Sistem/XII/99 tentang Sistem Pelayanan Konsumen No.YO-O03 perusahaan PT. Akur Pratama dalam Bab III huruf B. Ketentuan khusus nomor 2 tentang ketentuan penukaran barang yaitu barang yang telah dibeli tidak dapat ditukar dengan uang kecuali memenuhi kedua kriteria, diantaranya yang pertama yaitu kondisi barang cacat produksi khusus produk *fashion* dan yang kedua tidak ada barang pengganti yang sama dengan barang yang dibeli. Khusus produk *fashion* pembuktian oleh konsumen harus memenuhi syarat diantaranya yaitu dapat dibuktikan secara tertulis yang meliputi bukti transaksi berupa struk belanja, nota penjualan(merah), hand tag/label barang masih terpasang. Pembelian belum lebih dari satu minggu, dan tidak bekas pakai, layak jual, serta belum pernah tercuci.

Tahapan Penggantian Kerugian Produk Cacat Produksi PT. Akur

Pratama



B. Kasus pembelian baju cacat sisa ekspor di Gudang *Garment* oleh konsumen

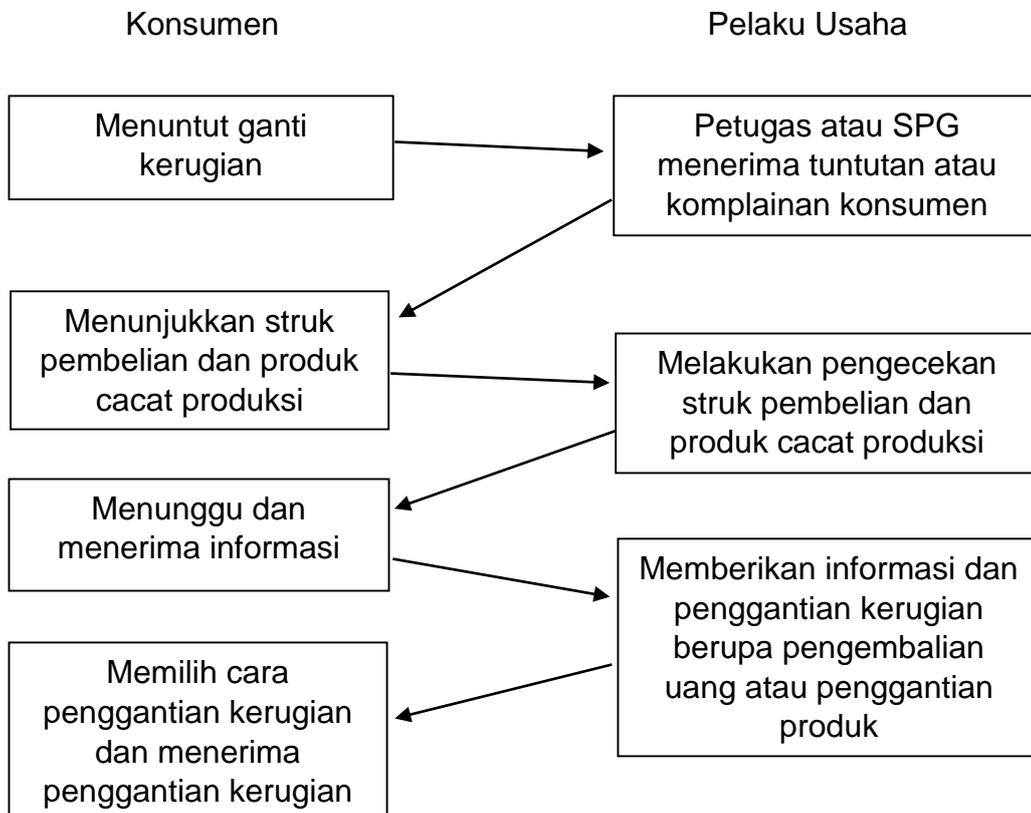
Gudang *Garment* adalah cabang atau *factory outlet* dari PT. Multi Garmen Jaya yang berdiri pada tahun 1970, dengan mengawali usaha konveksi dari sektor "*home industry*". Serta mengusung prinsip menjadi yang terdepan di industri konveksi pakaian, PT. Multi Garmen Jaya tumbuh menjadi perusahaan yang semakin besar dan maju dengan pesat. Pihak

manajemen selalu memberikan arahan yang melibatkan setiap departemen untuk mencapai visi dan misi PT. Multi Garmen Jaya, antara lain mengatur perancangan pabrik, mengalokasikan segala sumber daya untuk diimplementasikan pada pabrik. Sejak awal berdirinya, manajemen perusahaan telah membentuk banyak fondasi usaha dan bisnis model agar perusahaan selalu menghasilkan keputusan-keputusan strategis ditengah-tengah lingkungan persaingan yang kompetitif dan beraneka ragam.

PT. Multi Garmen Jaya pada tahun 1998, melakukan ekspor barang ke Amerika, Jepang, Timur Tengah, dan Rusia. Pada tahun-tahun berikutnya PT. Multi Garmen Jaya mulai merambah pasar Eropa Barat. Merek *Cardinal* terdaftar secara legal di kancah internasional, dan menjadi merk terkemuka di pasar internasional. PT. Multi Garmen Jaya juga membuat beberapa merk lain seperti *HARLEY*, *GIONINO*, *GIOSURF*, dan *CAMPARI* yang terdaftar secara internasional namun diproduksi dan dipasarkan secara nasional melalui saluran distribusi ritel PT. Multi Garmen Jaya di seluruh Indonesia. Didukung dengan tim pengembangan produk yang terdiri dari penata dan perancang mode yang berpengalaman, PT. Multi Garmen Jaya selalu memproduksi barang inovatif yang sesuai dengan permintaan pasar. Selain di ekspor ke manca negara, sisa produk yang dihasilkan dengan kualitas produk nomor dua (barang tidak lulus inspeksi untuk ekspor), dilempar atau dijual dipasar lokal seperti *factory outlet* atau Gudang *Garment* yang ada di Bandung. Untuk memberdayakan masyarakat sekitar lingkungan pabrik, perusahaan menjual juga hasil sisa-

sisa potongan kain yang sudah tidak terpakai, untuk didaur ulang kembali oleh masyarakat sekitar menjadi produk yang mempunyai nilai tambah seperti keset dari kain perca. Saat ini pabrik PT. Multi Garmen Jaya berlokasi di daerah Bandung Selatan, pasokan bahan baku PT. Multi Garmen Jaya bekerjasama dengan banyak pihak, diantaranya penyuplai kain, *washing* dan *dyeing*, bordir, dan percetakan, dan sebagainya, kerjasama inilah yang memenuhi seluruh rantai pasokan PT. Multi Garmen Jaya untuk memenuhi permintaan pelanggan.

Kasus penjualan produk-produk cacat di Gudang *Garment* dimana produk yang dijual kepada konsumen merupakan produk cacat sisa ekspor yang memiliki sedikit cacat namun tidak terlihat, dalam penjualan produk tersebut oleh pelaku usaha terhadap konsumen di informasikan kualitas dan cacat yang melekat pada produk tersebut secara detail dengan harga yang murah dari harga pasaran aslinya sehingga konsumen tidak merasa dirugikan dalam kasus penjualan produk cacat tersebut karena telah berminat membeli produk cacat tersebut serta apabila konsumen menginginkan penukaran barang, langsung dapat mendatangi Gudang *Garment* dengan syarat adanya struk pembelian serta batas penukaran barangnya tidak lebih dari satu minggu dan setelah itu akan dilakukan penggantian baik berupa barang yang sama atau barang lain yang setara nilainya bahkan apabila diperlukan adanya pengembalian uang.

Tahapan Penggantian Kerugian Produk Cacat Produksi Gudang**Garment**

BAB IV

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM PEMBERIAN GANTI RUGI ATAS PRODUK CACAT PRODUKSI TERHADAP KONSUMEN DAN MEKANISME PEMBERIAN GANTI RUGI OLEH PT. AKUR PRATAMA DAN GUDANG *GARMENT* KEPADA KONSUMEN

A. Tanggung jawab pelaku usaha dalam pemberian ganti rugi atas produk cacat produksi terhadap konsumen

Pertanggungjawaban pelaku usaha di PT. Akur Pratama berdasarkan kasus pembelian produk cacat produksi berupa baju oblong bermerek *Crocodile*, yang dimana kerugian yang dialami oleh konsumen merupakan kesalahan dari kurangnya *quality control* dari pelaku usaha dalam pemajangan atau pemasaran produknya sehingga terjualnya produk cacat produksi yang seharusnya tidak layak untuk dijual dan tanpa sepengetahuan konsumen itu sendiri, setelah pembelian produk tersebut selama 2(dua) hari konsumen baru menyadari bahwa baju tersebut dalam keadaan cacat atau bolong di bagian tertentu baju tersebut, dengan merasa konsumen tersebut dirugikan secara materil, kemudian konsumen tersebut langsung mendatangi tempat keluhan konsumen atau *customer service* di PT. Akur Pratama, dengan harapan adanya penggantian kerugian atas produk cacat tersebut serta memberikan saran untuk lebih diperhatikan lagi produk jualnya sehingga tidak terjadi permasalahan yang sama. Memperhatikan substansi UUPK dalam Pasal 19 Bab IV tentang Tanggung

Jawab Pelaku Usaha, maka penerapan terhadap tanggung jawab PT. Akur Pratama meliputi:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Jenis kerugian konsumen diantaranya adalah:

- a. Kerugian yang disebabkan oleh kerusakan, seperti, barang yang dibeli yaitu baju oblong bemerek *crocodile* yang dimana terdapat cacat atau bolong yang melekat pada produk tersebut, sehingga harus diperbaiki atau harus diganti dengan barang lain. Biaya perbaikan atau biaya penggantian merupakan kerugian konsumen.
- b. Kerugian yang disebabkan oleh pencemaran, barang yang dibeli disimpan bersama dengan barang lain dan merusak barang lain sehingga harus diperbaiki atau diganti. Biaya perbaikan atau biaya penggantian merupakan kerugian konsumen.
- c. Kerugian akibat mengkonsumsi, misalnya, makanan yang dibeli dan dikonsumsi mengakibatkan sakit perut sehingga perlu dirawat di rumah sakit. Biaya perawatan ini juga merupakan kerugian konsumen.

(2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

a. Pengembalian uang

Pengembalian uang sebagai wujud penggantian kerugian dalam opsi terakhir ketika tidak ada barang yang diminati oleh konsumen adalah mengembalikan uang yang telah dibayarkan oleh konsumen pada waktu transaksi terjadi yaitu uang pembelian.

b. Pengembalian barang dan/atau jasa

Pengembalian barang dan/atau jasa maksudnya menyerahkan barang dan/atau jasa sejenis atau dengan barang dan/atau jasa lain sebagai pengganti dari barang dan/atau jasa yang telah diterima konsumen, tetapi tidak dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya.

c. Perawatan kesehatan

Perawatan kesehatan artinya produsen atau pelaku usaha mengganti biaya perawatan yang ditanggung atau harus ditanggung konsumen karena menderita penyakit akibat dari memakai atau mengonsumsi barang/dan atau jasa yang diberikan oleh produsen atau pelaku usaha.

d. Pemberian santunan

Pemberian santunan maksudnya memberikan sejumlah uang kepada konsumen atau ahli warisnya apabila konsumen cacat atau meninggal sebagai akibat dari memakai atau mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diberikan oleh produsen atau pelaku usaha.

- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Penggantian ganti rugi terhadap konsumen dibatasi selama 3(tiga) hari sejak tanggal transaksi atau pembelian produk, dalam kasus pembelian produk cacat berupa baju oblong bermerek *crocodile* tersebut masih dalam jangka waktu penuntutan ganti rugi yaitu selama 2(dua) hari, maka konsumen masih berhak atas penggantian kerugian.

- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya dibebankan pada penggantian secara materil atau secara perdata, namun apabila terdapat unsur-unsur pidana seperti adanya pemalsuan, penggelapan, dan penipuan bahkan mengancam kesehatan dan jiwa konsumen maka dapat dikenakan penuntutan secara pidana

berdasarkan pada kesalahan pelaku usaha akibat dari produk yang dipasarkannya.

- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pelaku Usaha dapat dilepaskan dari tanggung jawabnya dalam menggantikan kerugian yang diderita konsumen apabila produk yang dibeli konsumen itu mengalami kerusakan akibat dari kesalahan pemakain dari konsumen itu sendiri dan mengabaikan petunjuk pemakaian produk tersebut.

Tanggung jawab PT. Akur Pratama dalam memberikan pengantian kerugian yaitu mengandung sistem Tanggung Jawab Mutlak, asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Menurut prinsip ini, produsen atau pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang beredar dipasaran. Tanggung jawab mutlak *strict liability*, yakni unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai dasar ganti kerugian, ketentuan ini merupakan *lex specialis* dalam gugatan tentang melanggar hukum pada umumnya. Penggugat (konsumen) hanya perlu membuktikan adanya hubungan antara perbuatan produsen dan kerugian yang dideritanya. Dengan diterapkannya prinsip tanggung jawab ini, maka setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat produk barang yang tidak layak dikonsumsi atau tidak aman dapat menuntut kompensasi tanpa harus

mempermasalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan di pihak produsen, dengan menempatkan atau mengedarkan barang-barang dipasaran, berarti produk tersebut aman dan pantas untuk dikonsumsi atau dipakai, bilamana terbukti tidak demikian dia harus bertanggung jawab.

Pertanggungjawaban di Gudang *Garment* terhadap kasus penjualan produk-produk cacat di Gudang *Garment* dimana produk yang dijual kepada konsumen merupakan produk cacat sisa ekspor yang memiliki sedikit cacat namun tidak terlihat, dalam penjualan produk tersebut oleh pelaku usaha terhadap konsumen di informasikan kualitas dan cacat yang melekat pada produk tersebut secara detail dengan harga yang murah dari harga pasaran aslinya sehingga konsumen tidak merasa dirugikan dalam kasus penjualan produk cacat tersebut karena telah berminat membeli produk cacat tersebut.

Substansi UUPK dalam Pasal 19 Bab IV tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha, maka penerapan terhadap tanggung jawab Gudang *Garment* meliputi:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Jenis kerugian konsumen diantaranya adalah:

- a. Kerugian yang disebabkan oleh kerusakan,

misalnya, barang yang dibeli rusak sehingga harus diperbaiki atau harus diganti dengan barang lain. Biaya perbaikan atau biaya penggantian merupakan kerugian konsumen.

b. Kerugian yang disebabkan oleh pencemaran,

misalnya, barang yang dibeli disimpan bersama dengan barang lain dan merusak barang lain sehingga harus diperbaiki atau diganti. Biaya perbaikan atau biaya penggantian merupakan kerugian konsumen.

c. Kerugian akibat mengonsumsi,

seperti, penjualan produk-produk merek *Cardinal* di Gudang *Garment* yang sebagian terdapat cacat yang melekat pada produk tersebut namun bukan permasalahan dari kondisi barangnya yang cacat karena sudah diberitahukan terlebih dahulu dan disepakati oleh konsumen melainkan kenyamanan pemakaian produk tersebut seperti halnya ukuran atau model produk tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga harus diganti dengan barang lain. Biaya penggantian merupakan kerugian konsumen.

(2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

a. Pengembalian uang

Pengembalian uang sebagai wujud penggantian kerugian adalah mengembalikan uang yang telah dibayarkan oleh konsumen pada waktu transaksi terjadi.

b. Pengembalian barang dan/atau jasa

Pengembalian barang dan/atau jasa maksudnya menyerahkan barang dan/atau jasa sejenis atau dengan barang dan/atau jasa lain sebagai pengganti dari barang dan/atau jasa yang telah diterima konsumen, tetapi tidak dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya.

c. Perawatan kesehatan

Perawatan kesehatan artinya produsen atau pelaku usaha mengganti biaya perawatan yang ditanggung atau harus ditanggung konsumen karena menderita penyakit akibat dari memakai atau mengonsumsi barang/dan atau jasa yang diberikan oleh produsen atau pelaku usaha.

d. Pemberian santunan

Pemberian santunan maksudnya memberikan sejumlah uang kepada konsumen atau ahli warisnya apabila konsumen cacat atau meninggal sebagai akibat dari memakai atau mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diberikan oleh produsen atau pelaku usaha.

- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Penggantian ganti rugi terhadap konsumen dibatasi selama 7(tujuh) hari sejak tanggal transaksi atau pembelian produk.

- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya dibebankan pada penggantian secara materil atau secara perdata, namun apabila terdapat unsur-unsur pidana seperti adanya pemalsuan, penggelapan, dan penipuan bahkan mengancam kesehatan dan jiwa konsumen maka dapat dikenakan penuntutan secara pidana berdasarkan pada kesalahan pelaku usaha akibat dari produk yang dipasarkannya.

- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pelaku Usaha dapat dilepaskan dari tanggung jawabnya dalam menggantikan kerugian yang diderita konsumen apabila produk yang dibeli konsumen itu mengalami kerusakan akibat dari kesalahan pemakain dari konsumen itu sendiri dan mengabaikan petunjuk pemakaian produk tersebut.

Tanggung jawab Gudang *Garment* dalam memberikan pengantian kerugian yaitu mengandung sistem Tanggung Jawab Mutlak, asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Menurut prinsip ini, produsen atau pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang beredar dipasaran. Tanggung jawab mutlak *strict liability*, yakni unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai dasar ganti kerugian, ketentuan ini merupakan *lex specialis* dalam gugatan tentang melanggar hukum pada umumnya. Penggugat (konsumen) hanya perlu membuktikan adanya hubungan antara perbuatan produsen dan kerugian yang dideritanya. Dengan diterapkannya prinsip tanggung jawab ini, maka setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat produk barang yang tidak layak dikonsumsi atau tidak aman dapat menuntut kompensasi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan di pihak produsen, dengan menempatkan atau mengedarkan barang-barang dipasaran, berarti produk tersebut aman dan pantas untuk dikonsumsi atau dipakai, bilamana terbukti tidak demikian dia harus bertanggung jawab.

Hasil wawancara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung, mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK itu, bicara mengenai hukum acara atau disebut hukum formil, penyelesaiannya mengenai caranya itu sudah ditentukan baik oleh UUPK dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350 tahun 2001 sesuai

dengan peraturan yang disebutkan maka ada tiga metode dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK yaitu diantaranya:

1. Metode mediasi;
2. Metode konsilidiasi;
3. Metode arbitrase.

Tiga metode tersebut tidak bersifat berjenjang jadi dia harus dipilih salah satu saja, cara pemilihannya itu BSPK memanggil kedua belah pihak untuk menentukan metode penyelesaian yang mana yang akan dipilih dalam menyelesaikan sengketa diantara mereka, dasar dari pemilihan tersebut adalah kesepakatan antara kedua belah pihak apabila kedua belah pihak menyetujui metode mediasi atau metode konsilidiasi maka sengketa konsumen tersebut akan diperiksa dengan cara mediasi dan konsilidiasi begitu juga apabila para pihak sepakat untuk menggunakan metode arbitrase maka penyelesaian sengketa akan diselesaikan melalui metode arbitrase, jika para pihak sepakat memilih metode mediasi dan konsilidiasi maka untuk pembentukan majelisnya diserahkan sepenuhnya kepada BPSK dalam hal ini ketua BPSK, akan tetapi apabila para pihak menyetujui metode yang akan digunakan adalah arbitrase maka masing-masing pihak diwajibkan untuk memilih arbiter, konsumen memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur LPKSM, sedangkan pelaku usaha sebagai tergugat akan memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha, setelah dua arbiter terpilih selanjutnya dua arbiter tadi berembuk melakukan pemilihan terhadap satu anggota arbiter

yang akan menjadi ketua majelis dan ketua majelis ini harus berasal dari unsur pemerintah setelah metode penyelesaian itu selesai, baru ketua BPSK mengeluarkan surat keputusan pembentukan majelis selanjutnya BPSK memanggil para pihak untuk mengikuti persidangan, dalam persidangan, persidangan tersebut akan dilaksanakan oleh satu majelis dimana majelis ini terdiri dari tiga anggota BPSK yang masing-masing berasal dari unsur Pemerintah, unsur pelaku usaha dan unsur konsumen dalam setiap penyelenggaraan persidangan majelis selalu terlebih dahulu menghimbau agar para pihak melakukan perdamaian, itu kewajiban dari majelis untuk selalu berusaha agar para pihak musyawarah kearah perdamaian, apabila para pihak masih bersikeras masing-masing masih punya pendapat sehingga belum ada titik temu, maka dalam hal ini majelis BPSK dapat melakukan kaukus, maksud dan tujuan kaukus ini adalah untuk memberikan penjelasan kepada masing-masing pihak tentang bagaimana hukumnya apa untung ruginya kalau para pihak bersikeras tidak mau berdamai biasanya setelah dilakukan kaukus para pihak semakin menyadari akan kelemahan masing-masing yang akhirnya majelis berhasil untuk melakukan musyawarah perdamaian antara para pihak.

Peran BPSK Kota Bandung dalam menjalankan tugas dan wewenangnya serta dalam rangka mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen, Sesuai dengan UUPK no.8 tahun 1999 BPSK itu mempunyai tiga tugas pokok yaitu diantaranya:

1. Penyelesaian sengketa konsumen;

2. Konsultasi;

3. Melakukan pengawasan klausula baku,

B. Mekanisme pemberian ganti rugi PT. Akur Pratama dan Gudang *Garment* kepada konsumen

Hasil Wawancara di PT. Akur Pratama cabang Grand Yoga Kepatihan, terjualnya produk cacat terjadi karena kurangnya pengecekan barang yang belum dicek sebelumnya atau gagal produksi ketika pemajangan di konter, klasifikasi produk cacat produksi yaitu dari kualitasnya yang tidak bagus, sobek, rusak atau tidak layak untuk dijual. Salah satu kasus terkait penjualan baju oblong bermerk crocodile yang dimana terdapat cacat tersembunyi, kronologisnya ketika konsumen membeli produk tersebut, produk tersebut tidak sempat dicek, dan konsumen mengecek barangnya dirumah dan pada saat dicek dirumah kondisinya tidak sesuai karena ada cacat yang melekat pada produk tersebut(bolong) dan konsumen langsung menghubungi keruang informasi dan mengajukan komplain karena tidak sesuai dengan yang diinginkannya. Mekanisme penggantian kerugian oleh PT. Akur Pratama yaitu konsumen yang mendatangi customer service untuk penuntutan ganti kerugian dengan batas waktu penukaran barang 3(tiga) hari setelah tanggal transaksi, kemudian didata terlebih dahulu, serta diminta kelengkapan data atau struk pembelian sebagai syarat penggantian kerugian dan setelah itu customer service mengkonfirmasi ke staf atau supervisor dan SPG konter yang bersangkutan. Kemudian setelah itu pihak pelaku usaha

melaksanakan penggantian kerugian kepada konsumen untuk digantikan barang yang baru. Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka terlihat perbedaan dalam pelaksanaan penggantian kerugian dimana opsi yang diberikan hanya penukaran barang yang sejenis atau barang lain yang setara nilainya sementara dilain itu tidak memberikan opsi pengembalian uang terhadap konsumen serta memberikan informasi batas waktu penukaran barang terhadap konsumen yaitu 3 (tiga) hari setelah tanggal transaksi, maka tidak adanya kesesuaian terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur(SOP) atau Keputusan Direksi PT. Akur Pratama No. 030/YG-P/Presdir/Sistem/XII/99 tentang Sistem Pelayanan Konsumen No.YO-O03 perusahaan PT. Akur Pratama dalam Bab III huruf B. Ketentuan khusus nomor 2 tentang ketentuan penukaran barang yaitu barang yang telah dibeli tidak dapat ditukar dengan uang kecuali memenuhi kedua kriteria, diantaranya yang pertama yaitu kondisi barang cacat produksi khusus produk *fashion* dan yang kedua tidak ada barang pengganti yang sama dengan barang yang dibeli. Serta batas waktu penukaran barang pembelian belum lebih dari satu minggu. Sedangkan menurut Pasal 19 Ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sementara Pasal 19 Ayat (3) UU No. 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7(tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Pelaksanaan mekanisme penyelesaian penggantian kerugian di PT. Akur Pratama khususnya cabang Grand Yogya Kepatihan terhadap konsumen, tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP) atau Keputusan Direksi PT. Akur Pratama No. 030/YG-P/Presdir/Sistem/XII/99 tentang Sistem Pelayanan Konsumen No.YO-O03 dalam Bab III huruf B. Ketentuan khusus nomor 2 tentang ketentuan penukaran barang dan tidak sesuai dengan Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3) UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait penggantian kerugian yang seharusnya diberikan opsi berupa uang pengembalian dan batas waktu penukaran barang yang seharusnya 7(tujuh) hari atau tidak lebih dari satu minggu sejak tanggal transaksi akibat produk cacat produksi, sehingga pelaksanaan tersebut dapat membatasi hak konsumen dalam menerima ganti kerugian atas produk cacat produksi tersebut yang seharusnya ketika dalam pelaksanaannya untuk mengganti kerugian akibat produk cacat produksi terhadap konsumen yang dirugikan diberikan hak untuk memilih bagaimana cara penggantian kerugiannya baik berupa pengembalian uang maupun penukaran barang yang sama serta dalam pelaksanaan penggantian barangnya harus sesuai dengan Undang-Undang atau S.O.P yang berlaku yaitu 7 (tujuh) hari sehingga konsumen diberikan jangka waktu yang cukup untuk penuntutan ganti kerugiannya.

Hasil wawancara di Gudang *Garment*, Gudang *Garment* merupakan tempat penjualan sebagian produk cacat sisa ekspor dan cacat produksi, yang termasuk klasifikasi produk cacat produksi adalah tidak adanya kancing, jahitan yang kurang rapih, sobek, dan salah dalam *design* model-modelnya. Dalam melakukan penjualan terhadap produk cacat produksi itu sendiri konsumen sudah mengetahui kekurangan yang ada dalam produk, baik fisik maupun modelnya tersebut karena barang yang akan dibelinya sudah dikenal oleh konsumen dengan nama merek *Cardinal*, dan apabila konsumen tersebut merasa sulit dalam menemukan bentuk cacat produksi yang melekat dalam produknya maka petugas Gudang *Garment* akan membantu menjelaskan kualitas dan kekurangan dari produknya itu sendiri maka konsumen dapat menerima produknya sesuai dengan informasi yang diterima. Mekanisme tanggung jawab Gudang *Garment* dalam penggantian kerugian yaitu konsumen langsung mendatangi Gudang *Garment* untuk penuntutan ganti kerugian dalam batas waktu penukaran satu minggu setelah tanggal transaksi, kemudian membuktikan struk pembelian sebagai syarat penggantian kerugian dan setelah itu SPG konter yang bersangkutan menjelaskan kualitas, kegunaan produk, serta model dari produk tersebut. Kemudian setelah itu pihak pelaku usaha melaksanakan penggantian kerugian kepada konsumen yang menginginkan untuk digantikan produk yang baru apabila adanya ketidaksesuaian ukuran dan model yang diinginkan konsumen dan pengembalian uang apabila diperlukan oleh konsumen.

Pelaksanaan ganti kerugian oleh Gudang *Garment* terhadap konsumen yang merasa dirugikan, diberikan opsi pemilihan ganti kerugian berupa pengembalian uang atau penggantian produk dengan jangka waktu penukaran satu minggu setelah tanggal transaksi, dengan mekanisme pelaksanaan ganti kerugian tersebut maka penerapan UUPK di Gudang *Garment* tersebut telah sesuai dengan pelaksanaannya terhadap konsumen yang merasa dirugikan sehingga konsumen tersebut terlindungi oleh penggantian kerugian produk cacat produksi tersebut.