

DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v7i1>

Received: 9 September 2024, Revised: 10 September 2024, Publish: 28 September 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Masker Medis di PT. Surya Tara Jaya

Andre Chen¹, Anton Diary Steward Surbakti²

¹ Universitas Prima Indonesia Medan, Indonesia

Email: Andrenchen45@gmail.com

² Universitas Prima Indonesia Medan, Indonesia

Email: antondiarystewardsurbakti@unprimdn.ac.id

Corresponding Author: Andrenchen45@gmail.com¹

Abstract: *When talking about the need for masks, this increasing demand is unexpectedly exploited by irresponsible individuals. They carry out hoarding of medical masks and health equipment that are urgently needed by the community and medical teams in dealing with the pandemic. The purpose of this hoarding is to gain profit and enrich themselves by selling medical masks, hand sanitizers, alcohol, and other equipment at above average prices. This research is a normative research. The data collection tools used in this study are in the form of document studies and literature searches. Data obtained from library materials are then analyzed by document studies and using qualitative analysis. Based on the results of the study of legal protection regulations for consumers regulated in Law Number 8 of 1999 regarding medical mask products, it explains that consumer rights include the right to comfort, security, and safety in consuming goods and/or services in accordance with the exchange rate and conditions and guarantees promised, the right to be treated or served properly and honestly and without discrimination. The company's procedure for resolving consumer disputes related to medical mask products at PT. Surya Tara Jaya is an effort to resolve the disputes that can be carried out by PT. Surya Tara Jaya, which suffers losses due to the use of defective health masks, the company takes 2 (two) methods, namely through non-litigation and litigation. Dispute resolution through non-litigation is the initial way to resolve disputes between producers and consumers, while litigation resolution can be carried out if the dispute cannot be resolved through any means or cannot be done through non-litigation dispute resolution. There are several obstacles that companies may face in resolving consumer disputes related to medical mask products. Some of these obstacles involve various factors, including law, communication, and external factors. Here are some of the obstacles that may be faced: regulatory complexity, legal costs, lack of information or poor communication, legal uncertainty, reputational risk, resource constraints, group demands, inconsistent understanding.*

Keyword: Protection, Consumers, Mask Products

Abstrak: Ketika berbicara tentang kebutuhan masker, meningkatnya permintaan ini tidak disangka-sangka malah dimanfaatkan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Mereka

melakukan kegiatan penimbunan masker medis dan perlengkapan kesehatan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan tim medis dalam menghadapi pandemi. Tujuan dari penimbunan ini adalah untuk memperoleh keuntungan dan memperkaya diri dengan menjual masker medis, hand sanitizer, alcohol, dan perlengkapan lainnya dengan harga di atas rata-rata. Penelitian ini merupakan penelitian normatif. Alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa studi dokumen dan penelusuran kepustakaan. Data yang diperoleh dari bahan pustaka selanjutnya di analisis dengan studi dokumen dan menggunakan analisis kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian regulasi perlindungan hukum kepada konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap produk masker medis menjelaskan bahwa hak konsumen di antaranya adalah hak atas kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Prosedur perusahaan dalam menyelesaikan sengketa konsumen terkait produk masker medis pada PT. Surya Tara Jaya adalah upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh PT. Surya Tara Jaya yang terjadi kerugian akibat penggunaan masker kesehatan yang cacat maka perusahaan melakukan 2 (dua) cara yakni melalui jalur non litigasi dan litigasi. Penyelesaian sengketa melalui non litigasi merupakan cara awal untuk menyelesaikan sengketa antara produsen dan konsumen sedangkan penyelesaian litigasi dapat dilakukan apabila sengketa tersebut tidak dapat diselesaikan melalui cara apapun atau tidak bisa dilakukan melalui jalur penyelesaian sengketa non litigasi. Ada beberapa hambatan yang mungkin dihadapi oleh perusahaan dalam menyelesaikan sengketa konsumen terkait produk masker medis. Beberapa hambatan ini melibatkan berbagai faktor, termasuk hukum, komunikasi, dan faktor eksternal. Berikut beberapa hambatan yang mungkin dihadapi: kompleksitas regulasi, biaya hukum, kurangnya informasi atau komunikasi yang buruk, ketidakpastian hukum, risiko reputasi, keterbatasan sumber daya, tuntutan kelompok, pemahaman yang tidak konsisten.

Kata Kunci: Perlindungan, Konsumen, Produk Masker

PENDAHULUAN

Hukum perlindungan konsumen di Indonesia baru mulai terjadi pada dekade 1970-an. Hal ini ditandai dengan berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada bulan Mei Tahun 1973 yang diketuai oleh Lasmidjah Hardi. Ketika itu, gagasan perlindungan konsumen disampaikan secara luas melalui berbagai kegiatan advokasi konsumen, seperti pendidikan, penelitian, pengujian, pengaduan dan publikasi media konsumen. Ketika YLKI berdiri, kondisi politik bangsa Indonesia saat itu masih dibayangkan dengan kampanye penggunaan produk dalam negeri. Namun seiring perkembangan waktu, gerakan perlindungan konsumen (seperti YLKI) dilakukan melalui koridor hukum yang resmi, yaitu bagaimana memberikan bantuan kepada masyarakat atau konsumen.³⁷ YLKI ini merupakan organisasi lembaga swadaya masyarakat yang bergerak dibidang perlindungan konsumen tentu saja dalam kegiatan bertindak selaku perwakilan konsumen yang bertujuan untuk melayani dan meningkatkan martabat pada kepentingan konsumen.³⁸ YLKI yang secara populer dipandang sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia.¹

¹ Shidarta, Op.Cit, hlm 32.

Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Bakti, Bandung, 2003, hlm. 16.

Lembaga-lembaga ini yang akhirnya akan mendesak pemerintah agar membuat aturan yang berbentuk Undang-Undang mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, yang tujuannya adalah untuk melindungi kedua belah pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen. Serta memberikan payung hukum untuk mengantisipasi kerugian yang mungkin terjadi akibat transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen. Pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut tidak terlepas dari dinamika politik Indonesia, yaitu pada saat itu iklim politik yang lebih demokratis ditandai dengan gerakan reformasi yang dikomandai oleh para mahasiswa. Gerakan yang diawali dengan adanya pergantian presiden dari Soeharto kepada B.J.Habbibie dengan kehidupan yang lebih demokratis mulai diperjuangkan dan salah satu hasilnya adalah terbentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dibuat untuk melindungi kepentingan konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, maka pemerintah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak konsumen yang diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini. Pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini sebagai wujud implementasi cita-cita pendiri Negara ini tertuang di dalam Undang-undang Dasar 1945 yaitu menjunjung tinggi kesejahteraan masyarakat sehingga konstitusi ekonomi mengandung ide Negara sejahtera.² Keberhasilan YLKI serta pihak-pihak lain dalam memperjuangkan hak-hak konsumen ini berakhir pada lahirnya Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mulai berlaku sejak tanggal 20 April 1999. Dengan terbentuknya Undang Undang Perlindungan Konsumen juga memberikan konsumen kemudahan jika mendapatkan perlakuan yang tidak adil dari pelaku usaha atau konsumen dirugikan oleh pelaku usaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mewajibkan adanya Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

Selanjutnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini juga mewajibkan terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) lembaga ini berfungsi untuk mengawasi pelaku usaha, memberikan konsultasi kepada konsumen yang memerlukan perlindungan dari pelaku usaha nakal, serta membantu penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang sifatnya non litigasi atau diluar pengadilan. Adapun yang dimaksud dengan perlindungan konsumen menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah: Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa yang menjadi peraturan terkait hukum perlindungan konsumen di Indonesia ?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa perlindungan konsumen terhadap produk masker medis pada PT Surya Tara Jaya?

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian normatif. Dalam penelitian ini, analisis data tidak keluar dari lingkup sample. Bersifat deduktif, berdasarkan teori atau konsep yang bersifat umum diaplikasikan menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain. Penelitian ini merupakan

² Aulia Muthiah, Op.Cit, hlm. 26.
Ibid.

³ Aulia Muthiah, Op.Cit, hlm.29
Ibid, hlm. 30.

penelitian yuridis empris. Penelitian yuridis empris adalah suatu pendekatan penelitian di bidang hukum yang menggabungkan aspek yuridis dan empiris. Dalam konteks ini, pendekatan yuridis berkaitan dengan analisis hukum atau kerangka hukum, sedangkan pendekatan empiris melibatkan pengumpulan dan analisis data empiris, seperti data survei, wawancara, observasi, atau data statistik, yakni hukum perlindungan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Peraturan Terkait Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia

1. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 adalah landasan utama hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Undang-undang ini mengatur hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha dalam transaksi bisnis. Di dalamnya tercantum prinsip-prinsip dasar perlindungan konsumen, termasuk hak untuk mendapatkan informasi yang benar, hak untuk memilih, dan hak atas perlindungan kesehatan serta keselamatan. Undang-undang ini juga memberikan dasar hukum bagi pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan adanya UU No. 8 Tahun 1999, konsumen memiliki hak untuk mengajukan keluhan dan mendapatkan solusi yang adil jika mengalami kerugian.

Pelaku usaha dan konsumen merupakan suatu bagian yang tidak dapat terpisahkan. Keberadaan pelaku usaha dan konsumen dalam kegiatan di bidang bisnis melahirkan suatu hubungan hukum dan perbuatan hukum yang didalamnya memuat akibat hukum. Salah satu akibat hukum yang ditimbulkan yaitu adanya hak dan kewajiban. Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan suatu upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen diperkuat dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuannya agar dapat memberikan suatu kepastian agar pelaku usaha tidak lagi bertindak sewenang-wenang yang dapat merugikan pihak konsumen. Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan dalam (dua) aspek, yaitu:⁴

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Perlindungan hukum secara umum diberikan kepada subjek hukum ketika subjek hukum yang bersangkutan bersinggungan dengan peristiwa hukum. Pada hakikatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan hukum. Hampir setiap hubungan hukum harus bisa mendapatkan perlindungan hukum salah satunya adalah tentang perlindungan konsumen. Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam bermasyarakat.⁵ Dalam pasal 2 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki 5 (lima) asas yaitu :⁶

1. Asas Manfaat

Asas ini dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas Keadilan

⁴ Zulham, 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta:Kencana, hal.22.

⁵ Kurniawan, 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press, hal.42.

⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman, 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, hal.21.

Asas dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil ataupun spritual.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

Perlindungan terhadap konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen, hak-hak konsumen terdiri atas 3 (tiga) hak, yaitu :⁷

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar; dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap masalah yang dihadapi.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 3 tujuan dari perlindungan ini adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksek negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan ini sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini memuat aturan-aturan hukum tentang perlindungan kepada konsumen yang berbentuk payung bagi perundang-undangan itu sehingga memperkuat penegakkan hukum di bidang perlindungan konsumen.⁸ Sanksi yang tegas bagi pelaku usaha yang melakukan wanprestasi diatur dalam Undangundang No. 8. Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berupa sanksi administratif, sanksi pidana penjara dan denda serta sanksi pidana tambahan karena pelaku usaha melalaikan tanggung jawabnya dan melakukan laranganlarangan yang disebutkan dalam pasal 8 sampai dengan 18, dan juga yang disebutkan dalam pasal 62 ayat (1). Hak mendapat perlindungan hukum berarti produsen-pelaku usaha berhak memperoleh perlindungan hukum jika ada tindakan pihak lain, yaitu konsumen yang dengan iktikad tidak baik menimbulkan kerugian baginya. Perlindungan kepada konsumen berarti juga perlindungan terhadap seluruh warga negara Indonesia sebagaimana yang diamanatkan dalam tujuan pembangunan nasional yang tercantum dalam Pembukaan Undang-undang Dasar 1945.⁹

⁷ *Ibid*, hal.21.

⁸ Janus Sidabalok, *Op. Cit.*, hal. 42.

⁹ Yapiter Marpi. 2020. *Perlindungan hukum terhadap konsumen atas keabsahan kontrak elektronik dalam transaksi e-commerce*. Tasikmalaya: PT. Zona Media Mandiri, hal. 114

Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa unsur-unsur kerugian yang menjadi tanggung jawab produsen-pelaku usaha terdiri dari kerugian atas kerusakan, kerugian atas pencemaran dan kerugian konsumen. Pada dasarnya bentuk atau wujud ganti kerugian dalam sengketa konsumen menurut Pasal 19 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen:¹⁰

- a. Pengembalian Uang Yang dimaksud dengan pengembalian uang sebagai wujud penggantian kerugian adalah mengembalikan uang yang telah dibayarkan oleh konsumen pada waktu transaksi terjadi, misalnya uang pembelian, uang jasa.
- b. Pengembalian barang dan/atau jasa, Penggantian 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. Misalnya, sebuah *tape recorder* yang dibeli ternyata rusak, oleh produsen pelaku usaha diganti dengan *tape recorder* yang lain.
- c. Perawatan Kesehatan, Dengan perawatan kesehatan artinya produsen-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-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-pelaku usaha.

2. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 adalah peraturan pelaksana dari UU No. 8 Tahun 1999 yang mengatur lebih rinci mengenai pelaksanaan perlindungan konsumen. Peraturan ini menetapkan mekanisme dan prosedur yang harus diikuti dalam penyelesaian sengketa konsumen, termasuk tata cara pengaduan dan penyelesaian. Salah satu aspek penting dari peraturan ini adalah penekanan pada perlunya lembaga BPSK di setiap kabupaten/kota untuk menangani sengketa konsumen secara lokal. Peraturan ini juga mengatur kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk dan layanan mereka.¹¹

PP No. 58 Tahun 2001 memberikan panduan praktis bagi BPSK dalam melaksanakan tugasnya. Ini mencakup prosedur administrasi dan teknis dalam menerima dan menyelesaikan pengaduan konsumen. Peraturan ini juga menetapkan standar untuk proses mediasi dan arbitrase yang dilakukan oleh BPSK. Dengan adanya peraturan ini, diharapkan BPSK dapat menjalankan fungsinya secara efisien dan efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Keberadaan peraturan ini juga meningkatkan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha dalam proses penyelesaian sengketa.¹²

Salah satu kontribusi penting dari PP No. 58 Tahun 2001 adalah pengaturan mengenai kewajiban pelaku usaha untuk melaksanakan kewajiban mereka terhadap konsumen. Peraturan ini mengatur secara rinci tentang kewajiban memberikan informasi yang benar dan tanggung jawab dalam hal produk yang cacat atau tidak sesuai dengan janji. Jika pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban ini, konsumen memiliki hak untuk mengajukan pengaduan dan mendapatkan kompensasi. Peraturan ini juga menetapkan mekanisme sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan.

¹⁰ *Ibid*

¹¹ *Ibid*

¹² *Op., Cit.* Sri Lestari Poernomo, hal. 55

3. Peraturan Menteri Perdagangan No. 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan Barang dan Jasa

Peraturan Menteri Perdagangan No. 50 Tahun 2020 adalah peraturan terbaru yang mengatur tentang ketentuan barang dan jasa, khususnya dalam konteks perlindungan konsumen. Peraturan ini menetapkan standar bagi barang dan jasa yang beredar di pasar untuk memastikan bahwa produk dan layanan memenuhi kriteria keamanan, kualitas, dan informasi yang akurat. Dengan adanya peraturan ini, pelaku usaha diwajibkan untuk mematuhi standar yang ditetapkan dan menyediakan informasi yang jelas tentang produk mereka. Peraturan ini juga mencakup ketentuan mengenai label produk dan cara-cara pengaduan jika terjadi masalah dengan barang atau jasa.¹³

Salah satu fokus utama dari Peraturan Menteri Perdagangan No. 50 Tahun 2020 adalah perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi online. Peraturan ini menetapkan kewajiban bagi pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang transparan mengenai produk yang dijual secara online, termasuk harga, spesifikasi, dan kebijakan pengembalian barang. Ini bertujuan untuk mengurangi risiko penipuan dan memastikan bahwa konsumen dapat membuat keputusan pembelian yang berdasarkan informasi yang benar. Selain itu, peraturan ini juga mengatur tentang cara-cara pengaduan yang dapat dilakukan oleh konsumen jika mereka mengalami masalah dengan produk atau layanan.¹⁴

Dalam konteks perkembangan teknologi dan e-commerce, Peraturan Menteri Perdagangan No. 50 Tahun 2020 harus mampu beradaptasi dengan cepat. Peraturan ini perlu diperbarui secara berkala untuk mencakup perubahan dalam cara transaksi dan inovasi baru di pasar. Pemerintah harus terus memantau dan mengevaluasi efektivitas peraturan ini dalam melindungi konsumen di era digital. Dengan adanya penyesuaian dan pembaruan yang tepat, peraturan ini dapat memastikan bahwa perlindungan konsumen tetap relevan dan efektif dalam menghadapi tantangan baru.¹⁵ Peraturan ini juga mengatur tentang kewajiban pelaku usaha dalam hal jaminan dan garansi produk. Pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan jaminan yang jelas dan sesuai dengan ketentuan peraturan, serta memastikan bahwa produk yang dijual memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Jika produk mengalami cacat atau tidak sesuai dengan spesifikasi, konsumen berhak untuk mendapatkan perbaikan, penggantian, atau pengembalian dana. Peraturan ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari produk yang tidak memenuhi standar dan memastikan bahwa hak-hak konsumen terpenuhi.

Namun, implementasi Peraturan Menteri Perdagangan No. 50 Tahun 2020 juga menghadapi beberapa tantangan. Salah satu tantangan adalah pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang tidak mematuhi ketentuan. Pemerintah perlu meningkatkan kapasitas pengawasan dan memastikan bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan dikenakan sanksi yang sesuai. Selain itu, konsumen juga perlu diberikan edukasi tentang hak-hak mereka dan cara melaporkan pelanggaran. Upaya ini penting untuk memastikan bahwa peraturan ini dapat diterapkan secara efektif dan memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen.

Dalam konteks perkembangan teknologi dan e-commerce, Peraturan Menteri Perdagangan No. 50 Tahun 2020 harus mampu beradaptasi dengan cepat. Peraturan ini perlu diperbarui secara berkala untuk mencakup perubahan dalam cara transaksi dan inovasi baru di pasar. Pemerintah harus terus memantau dan mengevaluasi efektivitas peraturan ini dalam melindungi konsumen di era digital. Dengan adanya penyesuaian dan pembaruan yang tepat,

¹³ <https://bsn.go.id/main/berita/detail/7868/bpkn-desak-pemerintah-kabupatenkota-intensif-awasibarang-non-sni>, diakses 20 Desember 2023, pukul 07.23 WIB.

¹⁴ <https://www.google.com/amp/s/m..com/amp/kumparanbisnis/masker-kain-harussesuai-sni-kemendag-bakal-awasi-peredarannya-1uHxBMgmfDq>, diakses 20 Desember 2023, pukul 08.01 WIB

¹⁵ Zulham, Hukum. 2013. *Perlindungan Konsumen* Jakarta: Kencana, hal. 22.

peraturan ini dapat memastikan bahwa perlindungan konsumen tetap relevan dan efektif dalam menghadapi tantangan baru.

B. Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Masker Medis Pada PT Surya Tara Jaya

1. Upaya Penyelesaian Yang Dapat Dilakukan Oleh PT Surya Tara Jaya

Upaya dalam melindungi konsumen dalam masalah kerugian akibat peredaran dan penggunaan masker kain scuba yang tidak ber-Standar Nasional Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1 yaitu bahwa segala sesuatu yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Sedangkan dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk:¹⁶

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui jalur pengadilan (*litigasi*) maupun jalur diluar pengadilan (*non litigasi*) berdasarkan pilihan dari para pihak yang bersangkutan. Hal tersebut diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa:¹⁷

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa melalui proses peradilan resmi di pengadilan. Dalam proses penyelesaian secara litigasi, biasanya melibatkan peran pengacara dan penasihat hukum. Peradilan memiliki kedudukan dan kewenangan yang bebas dan merdeka sehingga peradilan disebut sebagai *the first resort and the last resort* dalam penyelesaian sengketa. Dalam hal pengambilan keputusan sengketa, pihak ketiga (hakim) mempunyai kekuasaan penuh untuk membuat keputusan yang adil dan menjamin ketentraman sosial pihak yang bersengketa maupun pihak yang berhubungan. Keputusan yang telah dibuat oleh

¹⁶ Nurmaningsih Amiriani, 2011. *Mediasi (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, hal.12-13.

¹⁷ *Ibid*

hakim bersifat memaksa dan mengikat.¹⁸ Maksudnya dimana keputusan itu keluar dan ditetapkan, para pihak yang bersengketa diwajibkan untuk mematuhi keputusan tersebut tanpa terkecuali. Namun, jika terdapat pihak yang masih keberatan terhadap keputusan yang ditetapkan oleh hakim, pihak tersebut dapat melakukan upaya hukum banding kemudian lanjut upaya hukum kasasi.

PT Surya Tara Jaya dapat melakukan beberapa upaya penyelesaian untuk mengatasi sengketa yang mungkin timbul dengan konsumen atau mitra bisnis. Pertama, perusahaan harus mengidentifikasi akar permasalahan melalui analisis mendalam terhadap keluhan atau sengketa yang ada. Hal ini melibatkan pengumpulan informasi dan data yang relevan serta melakukan evaluasi terhadap proses internal yang mungkin berkontribusi pada masalah tersebut. Dengan pemahaman yang jelas tentang isu yang dihadapi, PT Surya Tara Jaya dapat merancang solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah secara efektif. Kedua, PT Surya Tara Jaya harus memperkuat mekanisme pengaduan dan resolusi sengketa internal yang ada. Ini termasuk menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses bagi konsumen dan mitra bisnis serta memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan serius dan tepat waktu. Perusahaan perlu melatih staf untuk menangani pengaduan secara profesional dan empatik, serta memastikan bahwa ada prosedur yang jelas untuk menginvestigasi dan menyelesaikan masalah. Penanganan pengaduan yang efektif dapat membantu memperbaiki hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan reputasi perusahaan.

Ketiga, PT Surya Tara Jaya dapat mempertimbangkan mediasi sebagai langkah penyelesaian sengketa. Mediasi melibatkan pihak ketiga yang netral untuk membantu kedua belah pihak mencapai kesepakatan yang memuaskan tanpa melalui proses litigasi yang panjang dan mahal. Melalui mediasi, perusahaan dapat menyelesaikan sengketa secara lebih cepat dan efisien, serta menghindari dampak negatif yang mungkin timbul dari perselisihan yang berkepanjangan. Ini juga memungkinkan perusahaan untuk menjaga hubungan baik dengan pihak yang bersengketa. Keempat, jika mediasi tidak membuahkan hasil, PT Surya Tara Jaya harus siap untuk menghadapi proses arbitrase atau litigasi sebagai opsi terakhir. Arbitrase melibatkan keputusan yang dibuat oleh arbiter yang ditunjuk untuk menyelesaikan sengketa, sedangkan litigasi adalah proses hukum formal yang melibatkan pengadilan. Kedua proses ini memerlukan waktu dan biaya, sehingga penting bagi perusahaan untuk mempersiapkan diri dengan baik dan memiliki bukti yang kuat untuk mendukung posisi mereka. Meski begitu, ini harus dipertimbangkan sebagai langkah terakhir setelah semua upaya penyelesaian lainnya telah dilakukan.

Terakhir, PT Surya Tara Jaya harus melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap kebijakan dan prosedur internal untuk mencegah sengketa serupa di masa depan. Ini termasuk memperbarui sistem manajemen mutu, meningkatkan pelatihan karyawan, dan menerapkan praktik terbaik dalam layanan pelanggan. Dengan menerapkan langkah-langkah pencegahan yang proaktif, perusahaan dapat mengurangi kemungkinan timbulnya masalah dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Evaluasi berkelanjutan juga memastikan bahwa perusahaan tetap responsif terhadap perubahan kebutuhan dan harapan pelanggan.

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Diluar Pengadilan / NonLitigasi

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak, kewajiban serta tanggung jawab bagi pelaku usaha. Hal tersebut merupakan suatu usaha dalam menyeimbangkan kedudukan diantara pelaku usaha dan konsumen. Tindakan pelaku usaha tersebut dapat menempatkan posisi konsumen di pihak yang lemah. terdapat adanya penentuan mengenai perbuatan yang dilarang dan larangan pencantuman klausula baku tertentu dalam perjanjian bagi pihak pelaku usaha. namun masih sangat diperlukan usaha

¹⁸ Iswi Hariyani, Cita Yustisia Serfiani, R.Serfianto, 2018. *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, hal.40.

yang maksimal untuk dapat benar-benar menempatkan pihak konsumen diposisi yang seimbang dengan pelaku usaha.¹⁹

a. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat terlaksana jika para pihak dapat memenuhi setiap ketentuan yang ada dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, karena telah dimungkinkan adanya penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dimaksud yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK dibentuk di beberapa kota yang ada di Indonesia. BPSK merupakan suatu badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman eksklusif dibidang perlindungan terhadap konsumen. Macam-Macam Penyelesaian Sengketa di BPSK

b. Negosiasi

Secara umum negosiasi diartikan sebagai upaya penyelesaian sengketa tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerja sama yang lebih harmonis dan kreatif.²⁰ Negosiasi dilakukan apabila komunikasi antar pihak yang bersengketa masih terjalin dengan baik, masih ada saling percaya, dan ada keinginan untuk cepat mendapatkan kesepakatan dan meneruskan hubungan baik.²¹ Dalam proses negosiasi tidak melibatkan pihak ketiga melainkan para pihak yang bersengketa terlibat secara langsung untuk mencapai kesepakatan dan saling terbuka terkait permasalahannya. Proses negosiasi rekomendasi untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dan/atau pelaku usaha kecil. Tujuan dari negosiasi adalah :²²

1. Untuk menemukan suatu kesepakatan dari kedua belah pihak secara adil;
2. Untuk dapat memenuhi harapan atau keinginan dari kedua belah pihak;
3. Untuk mendapatkan sebuah keuntungan atau menghindari kerugian atau memecahkan masalah yang lain.

Negosiasi dapat dilakukan oleh konsumen yang mendapatkan kerugian akibat penggunaan masker kain kesehatan *scuba* dengan pelaku usaha masker kain tersebut. Dalam proses ini, konsumen masker *scuba* dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan dengan pelaku usaha. Konsumen dapat meminta ganti rugi kepada pelaku usaha masker *scuba* tersebut sesuai dengan kesepakatan mereka bersama.

c. Konsultasi dan Pendapat Mengikat

Konsultasi merupakan proses alternatif penyelesaian sengketa yang melibatkan peran pihak ketiga yakni konsultan hukum atau konsultan bisnis sebagai pihak ketiga. Dalam proses konsultasi para pihak yang bersengketa meminta saran kepada konsultan untuk mencari titik temu.

d. Mediasi

Mediasi (penengahan) adalah upaya penyelesaian sengketa nonlitigasi berdasarkan kesepakatan bersama para pihak melalui pihak penengah (mediator) yang bersikap netral dan tidak membuat keputusan, tetapi secara aktif memfasilitasi dialog antar pihak dalam suasana keterbukaan dan kejujuran untuk mencapai mufakat. Mediator

¹⁹ Abdurrahman Konoras. 2017. *ASpek Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, hal. 7

²⁰ Iswi Hariyani, Cita Yustisia Serfiani, R.Serfianto, Op.cit, hal.62.

²¹ Suyud Margono, 2000, *ADR dan Arbitrase-Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Bogor: Ghalia Indonesia, hal.28

²² Gunawan Wijaya, 2002, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hal.24.

yang tidak memihak bekerja aktif dengan para pihak yang bersengketa untuk membantu mereka mencari titik temu mencapai kesepakatan bersama.²³ Penyelesaian sengketa melalui proses mediasi para pihak sendiri secara sukarela meminta kepada mediator untuk menengahi mencari titik temu permasalahan yang dipersengketakan, sehingga tidak mengandung unsur paksaan antara mediator dan para pihak. ciri-ciri dan syarat penyelesaian sengketa melalui mediasi ialah:²⁴

1. Perundingan dengan bantuan pihak ketiga yang bersifat netral;
2. Pihak ketiga netral tersebut dapat diterima oleh para pihak yang bersengketa;
3. Tugas mediator adalah memberikan bantuan substansial dan prosedural;
4. Mediator tidak berwenang mengambil keputusan. Keputusan diambil oleh pihak yang bersengketa itu sendiri.

Jangka waktu penyelesaian sengketa melalui mediasi yang dibantu oleh mediator paling lama 30 (tiga puluh) hari harus bisa menghasilkan kesepakatan dalam bentuk tertulis dan ditandatangani oleh para pihak yang terkait. Kesepakatan yang dihasilkan bersifat final dan mengikat bagi para pihak yang bersengketa.

e. Konsiliasi/Perdamaian

Kata konsiliasi berasal dari bahasa Inggris "*consiliation*" yang berarti perdamaian atau tindakan mendamaikan; sedangkan kata "*consliator*" diartikan sebagai orang yang bertindak sebagai perantara perdamaian. Konsiliasi merupakan usaha untuk mempertemukan keinginan para pihak yang tengah berselisih untuk mencapai persetujuan dan menyelesaikan perselisihan yang terjadi, dapat juga diartikan sebagai upaya untuk mempertemukan pihak yang bersengketa dan melakukan upaya negosiasi agar tercapainya suatu kesepakatan.²⁵ Konsiliasi melibatkan pihak ketiga sebagai penengah, tetapi penengah hanya bertindak sebagai fasilitator yang hanya mempertemukan para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan masalah sendiri.²⁶ Konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat menyelesaikan masalahnya melalui konsiliasi dengan menghubungi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang ada di kabupaten/kota.

f. Arbitrase/Perwasitan

Arbitrase merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang mirip dengan Pengadilan karena prosedur acaranya seperti sidang pengadilan disebut pula "*quasi-judicial*" atau "semi pengadilan". Arbiter bertindak laksana hakim pengadilan yang berwenang secara aktif memeriksa perkara, memimpin persidangan, hingga membuat keputusan.²¹ Putusan yang didapatkan dari proses arbitrase bersifat final dan mengikat.

Sedangkan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan atau non-litigasi oleh PT Surya Tara Jaya dapat dilakukan melalui beberapa pendekatan yang dirancang untuk menyelesaikan konflik secara efisien tanpa melalui proses pengadilan. Pertama, perusahaan dapat mengimplementasikan mekanisme pengaduan internal yang jelas dan mudah diakses, memungkinkan konsumen untuk menyampaikan keluhan mereka secara langsung kepada perusahaan. Selanjutnya, PT Surya Tara Jaya dapat memanfaatkan mediasi sebagai metode penyelesaian sengketa, di mana seorang mediator independen membantu kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan tanpa melibatkan pengadilan. Mediasi ini sering kali lebih cepat dan biaya-efektif dibandingkan litigasi. Selain itu, perusahaan dapat menawarkan arbitrase sebagai opsi, di mana sengketa diselesaikan oleh arbiter yang membuat keputusan final dan mengikat berdasarkan fakta dan bukti yang diajukan. Terakhir, PT Surya Tara Jaya dapat melakukan pertemuan langsung dengan

²³ *Ibid*, hal.85.

²⁴ Nurmaningsih Amriani, *Op.Cit*, hal.23.

²⁵ Emirzon Joni, 2001, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan*,(Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, hal. 91

²⁶ *Ibid*, hal.107.

konsumen untuk merundingkan solusi dan kompensasi yang sesuai, menjaga hubungan baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Upaya-upaya ini tidak hanya membantu menyelesaikan sengketa dengan lebih cepat, tetapi juga menunjukkan komitmen perusahaan terhadap kepuasan konsumen dan pengelolaan masalah secara profesional.

3. Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Pengadilan /Litigasi

Proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan melalui pengadilan atau yang sering disebut dengan istilah “litigasi”, yaitu suatu penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan proses beracara di pengadilan di mana kewenangan untuk mengatur dan memutuskannya dilaksanakan oleh hakim. Proses penyelesaian sengketa ini mengakibatkan semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*.⁷¹ Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi memiliki beberapa ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi biasanya menyewa jasa advokat atau pengacara sehingga biaya yang dibutuhkan jauh lebih besar;
- b. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi harus menjalani berbagai ketentuan dan prosedur serta syarat formal dipengadilan sehingga memerlukan waktu yang relatif lebih lama;
- c. Penyelesaian sengketa melalui litigasi bersifat terbuka berarti siapa saja dapat menyaksikan jalannya persidangan, kecuali dalam persidangan tertutup untuk umum;
- d. Penyelesaian sengketa melalui litigasi pada umumnya memerlukan waktu yang lebih lama dan terkesan sangat lambat dan tidak efisien dikarenakan proses pemeriksaan dilakukan dengan terstruktur, selain itu pengadilan dirasa sangat dibebani dengan perkara yang sangat banyak;
- e. Biaya perkara dalam penyelesaian sengketa melalui litigasi terkesan sangat mahal apalagi proses persidangan yang cukup lama semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan;
- f. Pengadilan pada umumnya tidak responsif karena kurang tanggapnya dalam membela dan melindungi kepentingan umum, demikian pula pengadilan sering berlaku tidak adil dengan memberikan keluasan dan pelayanan yang VIP terhadap orang kaya;
- g. Putusan pengadilan dalam penyelesaian sengketa secara litigasi dianggap tidak memecahkan masalah dan dianggap makin memperbesar masalah karena putusan pengadilan tidak mampu memberikan hubungan perdamaian bagi para pihak;
- h. Para hakim mempunyai kemampuan terbatas, sangat jarang bahkan mustahil untuk dapat menyelesaikan sengketa yang mengandung komplikasi berbagai bidang.⁷²

Upaya perusahaan dalam menyelesaikan sengketa konsumen terkait produk masker medis dapat mencakup beberapa langkah sebagai berikut:

1. Layanan Pelanggan yang Efektif:
Menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan efektif untuk menanggapi keluhan atau pertanyaan konsumen terkait produk masker medis.
2. Kebijakan Pengembalian dan Penggantian:
Menyediakan kebijakan pengembalian atau penggantian produk untuk konsumen yang merasa mendapatkan produk masker medis yang cacat atau tidak sesuai dengan harapan. Menetapkan prosedur yang jelas dan mudah diakses terkait dengan pengembalian dan penggantian.
3. Mediasi atau Arbitrase:
Menawarkan opsi mediasi atau arbitrase sebagai cara alternatif untuk menyelesaikan sengketa dengan konsumen.
4. Pemenuhan Garansi Produk:

- Jika produk masker medis dilengkapi dengan garansi, perusahaan harus memastikan pemenuhan garansi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. **Komunikasi Terbuka dan Transparan:**
Berkomunikasi secara terbuka dan transparan dengan konsumen terkait masalah atau cacat produk.
 6. **Pelibatan Pihak Ketiga Independen:**
Jika sengketa tidak dapat diselesaikan secara langsung, perusahaan dapat mempertimbangkan melibatkan pihak ketiga independen untuk menilai kasus dan memberikan rekomendasi.
 7. **Peninjauan dan Peningkatan Produk:**
Meninjau kembali desain, produksi, dan kontrol kualitas produk masker medis untuk memastikan perbaikan yang diperlukan.

Upaya perusahaan dalam menyelesaikan sengketa konsumen dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan menjaga reputasi perusahaan. Penting bagi perusahaan untuk menjalankan praktik bisnis yang transparan, etis, dan bertanggung jawab terhadap konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan atau litigasi oleh PT Surya Tara Jaya melibatkan proses hukum formal untuk menyelesaikan konflik yang tidak dapat diselesaikan melalui metode non-litigasi. Proses ini dimulai dengan pengajuan gugatan oleh konsumen ke pengadilan, yang mana PT Surya Tara Jaya kemudian diharuskan untuk menghadapi tuntutan hukum di hadapan hakim. Selama proses litigasi, perusahaan harus menyediakan bukti dan argumen yang mendukung posisi mereka, serta menghadiri sidang yang dijadwalkan oleh pengadilan. Proses litigasi bisa memakan waktu dan biaya yang signifikan, termasuk biaya pengacara dan biaya proses pengadilan, sehingga sering kali menjadi opsi terakhir setelah upaya penyelesaian lainnya gagal. Setelah keputusan pengadilan dijatuhkan, PT Surya Tara Jaya wajib mematuhi putusan tersebut, yang bisa berupa pembayaran kompensasi, perbaikan, atau tindakan lain yang diperintahkan oleh hakim. Meskipun litigasi dapat memberikan keputusan yang mengikat dan sah, perusahaan harus siap menghadapi risiko reputasi dan dampak finansial yang mungkin timbul akibat proses hukum ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut: peraturan hukum perlindungan konsumen di Indonesia, terutama Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001, dan Peraturan Menteri Perdagangan No. 50 Tahun 2020, memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk melindungi hak-hak konsumen dan mengatur kewajiban pelaku usaha. Undang-undang ini menetapkan prinsip-prinsip dasar perlindungan konsumen dan membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menangani sengketa secara lokal. Peraturan Pemerintah dan Peraturan Menteri Perdagangan melengkapi undang-undang dengan ketentuan rinci tentang standar produk, jasa, dan mekanisme pengaduan. Meskipun peraturan ini memberikan dasar hukum yang kuat, tantangan dalam implementasi, terutama terkait penegakan hukum dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi, memerlukan perhatian terus-menerus untuk memastikan perlindungan konsumen yang efektif dan relevan di era digital.

Prosedur perusahaan dalam menyelesaikan sengketa konsumen terkait produk masker medis pada PT. Surya Tara Jaya adalah upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh PT. Surya Tara Jaya yang terjadi kerugian akibat penggunaan masker kesehatan yang cacat maka perusahaan melakukan 2 (dua) cara yakni melalui jalur non litigasi dan litigasi. Penyelesaian sengketa melalui non litigasi merupakan cara awal untuk menyelesaikan sengketa antara produsen dan konsumen sedangkan penyelesaian litigasi dapat dilakukan apabila sengketa tersebut tidak dapat diselesaikan melalui cara apapun atau tidak bisa dilakukan melalui jalur penyelesaian sengketa non litigasi. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan masker kain

kesehatan yang tidak ber-Standar Nasional Indonesia (SNI) dapat meminta ganti kerugian secara materiil maupun immateriil sesuai dengan yang ditentukan.

REFERENSI

- Abdul Haris Hamid. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: CV. Sah Media
- Abdurrahman Konoras. 2017. *ASpek Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Adiman, "Pengertian Konsumen", melalui adimanpangaribuan.blogspot.co.id, diakses 12 Desember 2023, Pukul 20.00 wib.
- Ahmadi Miru dan Sutarman, 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Ahmadi Miru. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Bambang Sunggono, 2013. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika
- Cornelia Dwi Anggraini, 2020. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Harga Masker Yang Melonjak Tinggi Disaat Pandemi Covid-19 Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum Adigama*, 3(2).
- Dian Ekawati. 2020. *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Aspek Ekonomi Sosial dan Pendidikan Guna Menghadapi Transisi New Normal di Masa Pandemi Covid-19*. Bandung: UIN Sunan Gunung Jati
- Endah Triwulandari dan Rifkiyati Bachri. 2022. *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Damera Press
- Iswi Hariyani, Cita Yustisia Serfiani, R.Serfianto, 2018. *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Janus Sidablok, 2014. *Perlindungan Hukum Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Kitab Undang-Undang Hukum Pidana
- Kurniawan, 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press
- Mochammad Isnaeni. 2017. *Seberkas Diaroma Hukum Kontrak*, Surabaya: PT Revka Petra Media
- Munir Fuady. 2002. *Pengantar Hukum Bisnis*. Bandung.: PT. Citra Aditya Bakti
- Novel Coronavirus. <https://www.who.int/news/novel-coronavirus/qa/qa-for-public>, diakses pada 29 Desember 2023 pukul 13.00 Wib
- Nurmaningsih Amiriani, 2011. *Mediasi (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Peter Mahmud. 2014. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta: Prenada Media
- Philipus M. Hadjon. 1989. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu
- Rana Atha Thahirah. 2022. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisiatas Kerusakan Barang yang Dikirim Melalui Jalur Darat Menurut Hukum Perdata (Studi Di CV Mefasa Express Kisaran). *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*
- Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish
- Salmah Sabillah. 2021. *Pengabdian Kepada Masyarakat di Era New Normal*. Bandung: LP2M UIN SGD Bandung

- Shilpy A Octavia. 2021. *Pandemic Effect (Hikmah & Kisah Para Pejuang Pendidikan di Masa Pandemic*. Yogyakarta: Deepublish
- Soerjono Soekanto. 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UIP
- Tess Penington. 2021. *Panduan Kesiagapan Hadapi Virus Corona*. Jakarta: Elex Media Computindo
- Titin Sukartini. 2022. *Pengalaman Pasien Dalam Mengelola Gejala Sisa Pasca Covid 19*. Surabaya: Airlangga University Press
- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-Undang No.8 Tahun 2003 Tentang Perlindungan Konsumen
- Yapiter Marpi. 2020. *Perlindungan hukum terhadap konsumen atas keabsahan kontrak elektronik dalam transaksi e-commerce*. Tasikmalaya: PT. Zona Media Mandiri
- Zulham. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group