

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Perusahaan CV. Winner

CV. Winner adalah perusahaan swasta nasional yang berdiri pada tahun 2006 yang bergerak di bidang pengadaan barang, jasa dan pertamanan. Berpengalaman lebih dari 14 tahun, memiliki tim ahli di bidangnya dengan fokus memberikan pelayanan baik desain maupun pelaksanaannya, mulai dari marketing, banyak pelanggan, mempunyai satu mesin jahit, karena perusahaan menyadari bahwa setiap proyek memiliki keunikannya sendiri. Oleh karena itu perusahaan berkomitmen untuk memberikan inovasi terbaru dalam setiap proyek yang perusahaan kerjakan.

Dalam menjalankan proses penjualannya, CV. Winner memiliki dua tempat yaitu tempat utama berlokasi di jalan Tumpang I no 46 Kelurahan Bendan Ngisor, Kecamatan Gajah Mungkur, dan tempat operasional berlokasi di jalan Dewi Sartika 7 No 6 Perum Undip Sampangan, Semarang. Awal pendirian oleh Bapak Agus Himawan Piyoto yang merupakan pelaku usaha, jam kerja yang berlaku yaitu setiap hari Senin hingga Sabtu dari pukul 08.00 hingga 17.00 WIB. Eksistensi CV. Winner ini adalah di dedikasikan untuk memberikan pelayanan optimal dengan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan konsumen.⁶³

Hingga saat ini, CV. Winner telah melayani lebih dari satu juta pelanggan

⁶³ Agus Himawan Piyoto, Wawancara, *Profil Perusahaan, CV Winner*, 31 Januari 2022

dan berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan cakupannya di masa datang agar kebutuhan barang bagi konsumen dapat senantiasa berjalan kapanpun. Dalam memberikan terbaik bagi para konsumen, pelaku usaha memberikan informasi mengenai barang yang baru, agar konsumen tertarik membelinya. Dalam menunjang keberhasilan CV. Winner Semarang melakukan kegiatan promosi melalui papan reklame, brosur, pamflet, spanduk, siaran radio dan memasang iklan di media massa.



Sumber: Akta Notaris CV. Winner

Perseroan Komanditer dari bahasa Belanda atau yang sering dikenal dengan sebutan CV (*Commanditaire Vennootschap*) dari bahasa Jerman dengan diberikan nama Winner memiliki ide sistem penjualan dalam bentuk perdagangan besar pakaian, perdagangan besar alat tulis dan gambar, aktivitas perawatan dan pemeliharaan taman, perdagangan besar barang percetakan dan

penerbitan dalam berbagai bentuk.



Sumber: CV.Winner

2. Visi dan Misi CV. Winner

CV. Winner mempunyai visi dan misi sebagai berikut⁶⁴:

Visi

Menjadi perusahaan yang baik dari bawah menuju besar berskala nasional dengan memiliki komitmen yang tinggi dan berkualitas serta pelayanan terbaik menjadi prioritas dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen.

Misi

- a. Memiliki kantor perwakilan/representative di kota-kota besar Indonesia;
 - b. Mengembangkan produk jasa berdasarkan “*customer satisfaction*”;
 - c. Mengembangkan dan meningkatkan standar layanan secara berkesinambungan;
 - d. Menjadi perusahaan dengan pengelolaan korporasi yang baik;
 - e. Menjadi perusahaan di bidang pengadaan barang dan jasa terbaik.
- ## 3. Tujuan CV. Winner

Demi menjaga kualitas kerja dan memuaskan kebutuhan konsumen,

⁶⁴ *Ibid*

perusahaan berkomitmen untuk memberikan nilai tambah berdasarkan profesionalisme dengan harapan dapat membawa kepuasan bagi seluruh konsumen.

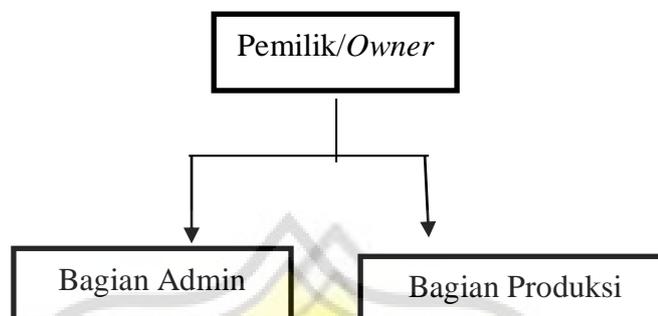
Langkah strategis yang dilakukan CV. Winner sebagai berikut :

- a. Fleksibilitas produk dan layanan terhadap keinginan dan harapan konsumen;
 - b. Profesional dan proporsional serta menjunjung tinggi transparansi pengelolaan perusahaan;
 - c. Membangun dan memelihara hubungan baik dengan semua pelanggan;
 - d. Menjaga eksistensi keberadaan perusahaan agar memiliki citra baik;
 - e. Menyelaraskan diversifikasi bisnis dengan manajemen bisnis inti;
 - f. Membangun budaya perusahaan yang baik dan terpercaya.⁶⁵
4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi disesuaikan dengan tugas dan fungsi kerja manajemen di CV. Winner dengan tetap mengutamakan kebersamaan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Dengan struktur kerja yang dirancang dengan baik, diharapkan karyawan dapat bekerja sama secara efektif.

⁶⁵ *Ibid*

a. **Struktur Organisasi Perusahaan**



Sumber: Struktur Organisasi CV.Winner

Job Description :

1) **Pemilik / Owner:**

- a) Menerima order dari pelanggan;
- b) Melakukan pembelian bahan baku;
- c) Perekrutan pegawai;
- d) Meninjau produksi barang.

2) **Bagian Admin :**

- 1) Menerima pembayaran dari pelanggan;
- 2) Membantu memproduksi tas sekolah, dompet, koper, ransel dan sejenisnya;
- 3) Melakukan cek bahan baku;
- 4) Mengantarkan barang kepada pembeli.

3) **Bagian Produksi :**

- 1) Melakukan proses produksi tas sekolah, dompet, koper, ransel dan sejenisnya;
- 2) Melakukan packing terhadap barang yang akan dikirim.

b. **Perkembangan, Pendapatan, Jumlah Produk CV.Winner**

Perkembangan UMKM di Indonesia saat ini sangat pesat, seiring kemajuan teknologi, dengan berdirinya perusahaan besar memiliki peralatan canggih, mengalami beberapa peningkatan dari berbagai sektor. Industri dapat diartikan sebagai lambang kegiatan ekonomi manusia dengan mengelola bahan mentah atau yang sering dikenal barang setengah jadi menjadi barang jadi yang berkualitas tinggi salah satunya CV.Winner.

Pendapatan CV.Winner dua tahun ini menurun disebabkan pandemi, sebelumnya kurang lebih seratus juta rupiah. Jumlah Produk CV.Winner memulai usahanya dengan marketing bikin sendiri mempunyai banyak pelanggan, mempunyai satu mesin jahit, hingga saat ini mempunyai lebih dari tiga mesin jahit. Salah satu tujuan dari keberadaan usaha mikro adalah untuk memperluas lapangan kerja, mendukung pemerataan pembangunan sehingga disparitas antar daerah dapat diminimalisir, menciptakan daerah yang mandiri sehingga dapat membantu perekonomian. Pembangunan industri diharapkan dapat membantu perekonomian dan pembangunan nasional.

Industri memberikan dampak positif pada sektor sosial dengan memberikan lebih banyak kesempatan bagi masyarakat untuk memiliki mata pencaharian. Keberhasilan UMKM memungkinkan sebagian besar anggota masyarakat bergantung pada sektor industri sebagai mata pencaharian, sehingga mengurangi pengangguran. Dalam bidang budaya masyarakat, dampak positif dari perkembangan industri antara lain perubahan gaya hidup yang positif, seperti menghargai waktu, masyarakat yang melihat ke depan dan etos kerja yang tinggi, diketahui bahwa sebagian besar masyarakat yang terpinggirkan

memiliki pekerjaan yang rendah. Perilakunya, disebabkan tidak memiliki persaingan.

c. Penjualan dan Pembelian yang sedang berjalan saat ini

1) Pembelian Bahan Baku

Pembelian bahan baku dilakukan pelaku usaha yang telah menerima pesanan dari pihak tertentu. pelaku usaha memesan bahan baku dari pemasok menggunakan verifikasi mundur dari bahan baku yang dipesan berdasarkan kontrak harga tertentu. Bahan baku dipasok ke proses manufaktur. Bahan baku dikirim, didistribusikan dan diterima konsumen untuk dicatat dalam persediaan atau untuk produksi langsung. Sementara catatan sedang diserahkan ke kamp untuk penyimpanan.

2) Pesanan

Pesanan dilakukan melalui telepon atau melalui pertemuan dengan konsumen secara langsung. Pemesanan dilakukan apabila para pihak menyetujui harga dan format barang yang dipesan, sesuai dengan kesepakatan pelaku usaha. Pelaku usaha menyediakan gudang dengan informasi tentang persediaan bahan baku di gudang. Pada area gudang, departemen produksi diinstruksikan mengenai metode produksi. Setelah produksi selesai, bagian produksi akan memberitahukan pesanan/barang yang diproduksi melalui gudang dan siap dikirim.

3) Pengiriman pesanan ke pelanggan dan pembayaran dari pelanggan.

Setelah produk dibuat dan dikemas, produk dikirim ke pelanggan. Pengiriman dapat diambil langsung di lapangan atau diantar ke pelanggan

melalui bagian pergudangan. Pembayaran dapat dilakukan melalui transfer bank atau tunai, tergantung pelaku usaha/perjanjian awal dengan pelaku usaha. Barang dan nota akan dikirim bersama barang yang tiba. Nota dipegang oleh pemilik/pemilik sebagai arsip penagihan utang.

4) Komplain Penanganan

Dalam melakukan aktivitas sehari-hari pada 20 Januari 2022, pelaku usaha menceritakan suatu peristiwa bahwa terdapat konsumen yang melakukan transaksi pembelian sebuah barang tas dengan datang di CV. Winner Semarang. Saat konsumen tersebut sampai di rumah, ternyata konsumen tidak meneliti barang tersebut, barang tersebut cacat dari produksinya. Oleh karena itu, konsumen mengeluh dan merasa dirugikan dengan pembelian barang tersebut. Bapak Agus Himawan Piyoto sebagai pelaku usaha menangani keluhan tersebut selama 1 x 24 jam dengan cara menggantikan produk barang baru.

D. Penyelenggaraan Penjualan Barang

Perusahaan ini dalam melakukan strategi penjualan adalah melalui brosur, pameran, iklan, promosi seperti acara *Car Free Day (CFD)* yang diadakan tiap hari Minggu, perusahaan memberikan perintah kepada pegawai untuk turun ke jalan, keliling ke rumah atau kompleks perumahan penduduk.

Sebagian besar konsumen yang ingin membeli barang tersebut datang ke tempat. Pada 2020 hingga 2022, pembelian unit barang menurun dikarenakan pandemi, pembelian unit barang meningkat ketika hari raya atau hari besar.

Langkah-langkah menjual unit barang adalah:

a. Sebelum jual beli

Tahap ini adalah konsumen belum melakukan pembelian dengan pelaku usaha. Sebelum melakukan transaksi pembelian, penjualan dan pengangkutan barang, perusahaan melakukan verifikasi dan memberikan keterangan atau keterangan yang benar, jelas dan benar sebagaimana yang diminta oleh konsumen.

b. Proses penjualan dan pembelian

Tahap Jual dan Beli Setelah konsumen memiliki informasi yang cukup tentang kebutuhan konsumen, konsumen memutuskan apakah konsumen ingin membeli atau tidak. Pada proses penjualan dan pembelian.

c. Tahap pasca jual beli

Pada tahap ini, penggunaan dan/atau penggunaan produk telah diserahkan kepada konsumen, dan terdapat layanan pasca jual beli seperti perbaikan tas dan penyediaan peralatan.

Jika konsumen yang ingin mengajukan keluhan atau *complain* dapat melalui Bapak Agus Himawan Piyoto sebagai pelaku usaha karena melayani semua keluhan konsumen dan menyangkut purna jual. Keluhan atau *complain* konsumen ini terbagi atas dua kategori yaitu normal *complain* dan serius *complain*. Keluhan ini juga mempunyai beberapa tahapan dalam penanganan *complain* antara lain:

a. Menerima keluhan dari pembeli;

b. Mendengarkan instruksi konsumen dengan "Mata dan Telinga";

- c. Mengumpulkan fakta dan identifikasi penyebab masalah;
- d. Dengan kata lain, menegaskan keseriusan keluhan konsumen dan membuat keputusan;
- e. Menjelaskan keputusan tersebut kepada konsumen;
- f. Tindak lanjut;
- g. Menerapkan rencana pencegahan pengaduan.

Dalam kasus untuk pengaduan biasa seperti pemrosesan atau menunggu lama seperti tenggat waktu 1x24 jam, sedangkan untuk pengaduan serius, misalnya polisi, aparat penegak hukum, dan sebagainya.⁶⁶

E. Kasus-kasus yang Terjadi di CV.Winner dan Cara Penyelesaiannya

CV.Winner melaksanakan tanggung jawabnya terhadap konsumen yang dirugikan. Keluhan dari konsumen akan dijawab dalam waktu 1 x 24 jam, namun solusi untuk konsumen akan tergantung pada masalah yang dihadapi.

Berdasarkan hasil pengamatan, penulis memperoleh data kasus yang menyebabkan kerugian konsumen di CV.Winner pada 20 Januari 2022:

- a. Kasus keluhan serius

Dalam konteks CV.Winner ini, cenderung tidak pernah terjadi kesalahan serius yang berhubungan dengan proses hukum atau aparat penegak hukum. Misalnya kepolisian, aparat penegak hukum, dan lain sebagainya. Semua barang yang dikirim aman, sehingga tidak terjadi kesalahan yang serius.

⁶⁶ Yohantheresa Ika Saraswatie S, 2018, *Pelaksanaan Tanggung Jawab Perilaku Usaha Distributor Mobil Terhadap Peristiwa yang Menimbulkan Kerugian Bagi Konsumen*, Semarang: Unika Soegijapranata <https://www.onesearch.id/Record/IOS2679.16323#holdings>

b. Kasus keluhan normal



Sumber: Cacat Produk CV.Winner

Konsumen adalah karyawan swasta yang membelikan untuk anaknya sebuah tas pada 20 Januari 2022. Konsumen membeli tersebut secara *cash* atau tunai. Pada saat penyerahan tas sekolah, tas sekolah yang diserahkan itu dalam keadaan cacat, lalu konsumen merasa kecewa dengan hal tersebut. Kemudian keesokan harinya konsumen segera mengajukan keluhan kepada pelaku usaha dan akhirnya beberapa hari kemudian pelaku usaha menggantikan tas baru sebagai bentuk permohonan maaf karena sepanjang perjalanan dalam pengiriman tas sekolah tersebut, pihak perusahaan tidak tahu kondisi apa saja yang dilewati untuk sampai ke perusahaan seperti hujan, debu, atau terkena lumpur dan sebagainya.

B. Pembahasan

1. Pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan

CV.Winner merupakan perusahaan yang tergolong Usaha mikro, kecil, dan menengah yang sering disebut dengan UMKM yang bergerak dalam bidang pengadaan barang, jasa dan pertanian. Aktivitas CV.Winner agar mendapatkan pelanggan meliputi menjual tas sekolah, tas kantor, koper, dan lain sebagainya dengan cara promosi berupa spanduk. CV.Winner dikategorikan

sebagai pelaku usaha sebagaimana diatur pada Pasal 1 angka 3 UUPK yang berbunyi⁶⁷:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Menurut Sumarsono ada beberapa alasan yang mendukung pentingnya pengembangan UMKM:

- a. Potensi terhadap penciptaan dan perluasan tenaga kerja bagi pengangguran;
- b. Untuk meningkatkan pendapatan masyarakat sekitar;
- c. Untuk mewujudkan keahlian yang dimiliki oleh masyarakat⁶⁸.

Aktivitas CV.Winner mulai dari memproduksi sampai dengan penjualan produk, Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang sebagaimana diatur pada Pasal 8 ayat 1 huruf a,d, dan e UUPK yang berbunyi:

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.

⁶⁷ Zulham, Op.cit., Hal.173

⁶⁸ Hamdani, 2020, *Mengenal Usaha Mikro Kecil dan Menengah Lebih Dekat*, Pulung:Uwais Inspirasi Indonesia,
https://www.google.co.id/books/edition/MENGENAL_USAHA_MIKRO_KECIL_DAN_MENEGAH/aGwQEAAAQBAJ?hl=id&authuser=1&gbpv=1&dq=umkm&printsec=frontcover

- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 8 ayat 2 UUPK menyatakan bahwa⁶⁹:

“Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud”.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa CV.Winner sudah berusaha untuk memenuhi ketentuan Pasal tersebut tetapi dalam kenyataannya masih ditemukan produk yang rusak atau cacat.

Dalam menjalankan aktivitasnya, CV.Winner memiliki kewajiban sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 huruf f dan g UUPK yang berbunyi⁷⁰:

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam memperdagangkan produknya, CV.Winner melakukan transaksi jual-beli dengan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 1457 KUH Perdata mengenai jual beli yang berbunyi:

“Jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain

⁶⁹ Zulham, *Op.cit.*, Hal.179

⁷⁰ Zulham, *Op.cit.*, Hal.177-178

untuk membayar harga yang telah dijanjikan”⁷¹.

Di dalam KUH Perdata, kewajiban utama penjual diatur dalam Pasal 1473 sebagai berikut⁷²:

“Penjual mempunyai dua kewajiban utama, yaitu menyerahkan barangnya dan menanggungnya. Kewajiban menyerahkan hak milik meliputi segala perbuatan yang menurut hukum diperlukan untuk mengalihkan hak milik atas barang yang diperjual belikan itu dari penjual kepada pembeli”.

Pada Pasal 1474 KUH Perdata, menyatakan bahwa:

Penanggung yang menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli, untuk menjamin dua hal, yaitu:

- a. Penguasaan barang yang dijual itu secara aman dan tenteram;
- b. Tiadanya cacat yang tersembunyi pada barang tersebut, atau yang sedemikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian.

Berdasarkan Pasal 1475 KUH Perdata, kewajiban utama pembeli berbunyi:

“Kewajiban utama pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat yang ditetapkan dalam persetujuan”.

Dalam ketentuan Pasal 1476 KUH Perdata, menyebutkan bahwa:

“Jika pada waktu membuat persetujuan tidak ditetapkan hal-hal itu, pembeli harus membayar di tempat dan pada waktu penyerahan”.

Di sisi lain konsumen juga memiliki hak dan kewajiban sebagaimana diatur dalam UUPK. Pada Pasal 4 huruf h UUPK menyebutkan bahwa hak

⁷¹ Subekti, Tjitrosudibio., Op.cit., Hal.366

⁷² Subekti, Tjitrosudibio., Op.cit., Hal.369

konsumen adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya Pasal 5 huruf c UUPK menyebutkan bahwa kewajiban konsumen adalah membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati⁷³..

Perjanjian jual-beli antara CV.Winner dengan konsumen ditandai dengan nota. Nota dapat dikategorikan sebagai klausula baku, sebagaimana diatur pada Pasal 1 angka 10 UUPK yang berbunyi⁷⁴:

“Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

Nota yang digunakan CV.Winner sesuai dengan ketentuan Pasal 18 ayat 1 huruf e UUPK yang mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen⁷⁵. Secara normatif, pelaku usaha sudah memenuhi ketentuan yang berlaku.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ditemukan kerugian yang diderita konsumen karena mendapatkan produk dari CV.Winner yang rusak atau cacat. Terhadap kerugian tersebut konsumen mengajukan komplain, yang menurut CV Winner dikategorikan kasus normal *complain*. Apabila terdapat konsumen yang dirugikan, pelaku usaha harus bertanggung jawab.

Konsumen adalah seorang karyawan swasta yang membelikan untuk

⁷³ Zulham, *Op.cit.*, Hal.175-176

⁷⁴ Zulham, *Op.cit.*, Hal.174

⁷⁵ Zulham, *Op.cit.*, Hal.183

anaknyanya sebuah tas pada 20 Januari 2022 mengajukan keluhannya kepada pelaku usaha. Pelaku usaha dalam melaksanakan tugasnya yaitu menerima keluhan dan menyimak keterangan konsumen. Kemudian mengumpulkan fakta dan menentukan penyebab permasalahan yang terjadi. Lalu mengkaji kembali tingkat keseriusan keluhan konsumen dan menetapkan keputusan yaitu dengan memberikan penggantian barang baru. Kemudian pelaku usaha menindaklanjuti kepada pembeli dengan segera memberitahukan bahwa pembeli mendapatkan tas yang lainnya.

Hal ini sudah sesuai dengan tahapan penanganan keluhan yang merupakan kewajiban dari CV.Winner sebagai bentuk tanggung jawab yang dilakukan dalam prakteknya adalah memberikan tas sekolah baru yang sudah sesuai dalam Pasal 19 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa⁷⁶:

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

Prinsip tanggung jawab yang digunakan adalah prinsip tanggung jawab mutlak. Menurut prinsip ini, ada atau tidaknya kesalahan, pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen.

2. Hambatan-hambatan yang dihadapi pelaku usaha CV.Winner dalam pelaksanaan tanggung jawab terhadap konsumen yang menimbulkan kerugian

Dalam perekonomian di Indonesia, UMKM sangat penting dan terlihat

⁷⁶ Zulham, *Op.cit.*, Hal.184

kemajuan berkontribusi besar, untuk memberikan tanggung jawab perlindungan bagi konsumen pada Pasal 19 UUPK, pelaku usaha dan konsumen harus menjalankan.

Pada pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha CV.Winner terhadap peristiwa yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, tentu ada hambatan-hambatan yang dialami oleh CV.Winner terhadap konsumen yang dirugikan. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh CV.Winner adalah sebagai berikut:

- A. Hambatan dari pihak CV.Winner
- 1. Kesulitan dalam menghubungi pembeli yang *complain*

Pada saat pembeli mengajukan keluhan, pemilik perusahaan atau yang sering disebut pelaku usaha dalam melakukan menyelesaikan tanggung jawabnya terkadang harus menghubungi pembeli terlebih dahulu untuk memastikan barang yang akan diperbaiki atau diganti dengan yang lain apakah akan sesuai yang diharapkan dengan pembeli, oleh karena itu pembeli harus datang ke CV.Winner. Ketika akan merencanakan bertemu dengan pembeli, terkadang ada pembeli yang tidak bisa untuk bertemu karena sibuk atau ada tugas lain. Oleh karena itu, pemilik perusahaan atau yang sering disebut pelaku usaha dengan pembeli harus membutuhkan jadwal yang sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

- 2. Tidak bisa memenuhi batas waktu penyelesaian *complain*

Tiap pembeli pada saat mengajukan keluhan kepada pemilik perusahaan atau yang sering disebut pelaku usaha itu memiliki permasalahan keluhan yang berbeda-beda, mungkin ada yang sama dalam permasalahan keluhan tetapi

dalam penanganan atau perbaikan berbeda-beda seperti kualitas ditingkatkan, penanganan waktu yang lama sehingga pekerjaan lebih di intensifkan.

3. Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang mendukung

Karyawan dalam hal ini, ada sebagian yang tidak mengetahui dan memahami tentang ketentuan yang ada di dalam Undang–Undang Perlindungan Konsumen, sehingga kurang mendukung dalam menjalankan pekerjaannya, pengetahuan dan informasi konsumen pada proses penjualan dan pembelian barang sesuai aturan yang berlaku.

B. Hambatan dari pihak Konsumen

1. Konsumen tidak memahami prosedur klaim

Konsumen dapat mengajukan permintaan klaim kepada pelaku usaha dengan mengikuti prosedurnya. Cara mengajukan laporan klaim melalui telepon, layanan pesan singkat yang dikenal dengan *Short Message Service*, email, dan berbagai media sosial lainnya atau datang langsung ke perusahaan. Ikuti petunjuk dari pemilik perusahaan, bagian gudang, dan bagian produksi. Isi dan lengkapi data dari dokumen pembelian. Survey hasil bukti pembelian. Proses perbaikan ganti rugi pembelian hingga pengiriman ganti rugi kepada konsumen.

Biasanya, kesulitan dari pihak konsumen adalah konsumen tidak memahami prosedur klaim atau letak yang jauh dari CV, Winner tersebut sehingga apabila barang yang sudah dibeli tersebut hilang atau rusak, konsumen tidak dapat menuntut ganti kerugian.

2. Konsumen tidak memahami hak–hak nya

CV. Winner akan kesulitan dalam melaksanakan kewajibannya, apabila

konsumen tidak mengikuti, memahami hak-hak nya sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK.

