

ASPEK PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK MASKER MEDIS DI PT. SURYA TARA JAYA.

ABSTRAK

Andre Chen
203309010252

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

**CONSUMER PROTECTION ASPECTS OF MEDICAL MASK PRODUCTS
AT PT. SURYA TARA JAYA.**

ABSTRACT

**Andre Chen
203309010252**

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.

Keywords: Protection, Consumers, Mask Products