

**TANGGUNGJAWAB PERUSAHAAN TERHADAP KESALAHAN
KARYAWAN YANG MERUGIKAN KONSUMEN
(Studi PT. Krida Dinamik Auto Nusa)**

Commerce Law



Oleh:

DEDI ZULKARNAEN
D1A117064

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM
MATARAM
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN JURNAL ILMIAH
TANGGUNGJAWAB PERUSAHAAN TERHADAP KESALAHAN
KARYAWAN YANG MERUGIKAN KONSUMEN
(Studi PT. Krida Dinamik Auto Nusa)



Oleh:

DEDI ZULKARNAEN
D1A117064

Menyetujui

Dosen Pembimbing Pertama,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Budi Sutrisno', is written over the printed name.

Budi Sutrisno, SH., M.Hum
NIP.195910221989031002

TANGGUNGJAWAB PERUSAHAAN TERHADAP KESALAHAN KARYAWAN YANG MERUGIKAN KONSUMEN

(Studi PT. Krida Dinamik Auto Nusa)

DEDI ZULKARNAEN

Fakultas Hukum Universitas Mataram,

E-mail : budisutrisno690@gmail.com

Fakultas Hukum Universitas Mataram,

E-mail : Mohsalehsh12@gmail.com

ABSTRAK

Dari penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan pertama bentuk-bentuk kesalahan karyawan yang merugikan konsumen yaitu kelalaian driver saat pengantaran unit produk sepeda motor, kurangnya penjelasan dari pihak sales, karyawan membocorkan rahasia perusahaan kepada konsumen, memberikan data pribadi konsumen ke showroom lain, tidak memelihara aset perusahaan dengan baik, dan pelayanan kurang baik. Kedua tanggungjawab PT. Krida Dinamik Auto Nusa dalam hal ini yang bertanggungjawab ialah perusahaan dan karyawan itu sendiri dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen dan tidak lepas dari kesalahan dan kelalaian karyawan tersebut maka karyawan juga bertanggung jawab terhadap kesalahannya kepada perusahaan yaitu dengan diberikan sanksi oleh perusahaan dan ganti rugi dengan dipotong gaji, serta diberikan teguran dan pemecatan secara tidak hormat.

Kata Kunci: Tanggungjawab, Karyawan, dan Konsumen.

COMPANY RESPONSIBILITY FOR EMPLOYEE ERRORS WHICH HARMS CONSUMERS (Case Study of PT. Krida Dinamik Auto Nusa)

ABSTRACT

Based on the research and discussion, it can be concluded that forms of employee errors that harm consumers are driver negligence when delivering motorcycle product units, lack of explanation from sales, employees divulging company secrets to consumers, providing consumer personal data to other showrooms, do not maintain company assets well, and the service is not good. The responsibilities of PT. Krida Dinamik Auto Nusa is the company and the employees provide compensation to consumers. The employee who made mistakes and make negligence are responsible for their mistakes to the company. They get sanctioned by the company. The compensation was given to the consumer take by deducting the employee's salary. The employee also gets a reprimand and is dishonorably dismissed.

Keywords: responsibility, employees, harms, consumers.

A. PENDAHULUAN

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang didirikan oleh seseorang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan perdagangan mengenai bisnis yang dilakukan secara teratur dan terus menerus, berupa kegiatan memperjual belikan barang-barang atau jasa maupun fasilitas-fasilitas dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan.¹ Pemimpin perusahaan adalah orang yang diberi kuasa untuk menjalankan perusahaan atas nama pengusaha.

Dalam menjalankan kegiatan usahanya perusahaan dibantu oleh karyawan yang dimana sudah terikat hubungan kerja. Sebelum terikat hubungan kerja antara karyawan dengan perusahaan maka kedua belah pihak mengikatkan dirinya pada perjanjian kerja yang telah disepakati. Perjanjian kerja merupakan dasar dari terbentuknya hubungan. Sedangkan yang dimaksud dengan hubungan kerja adalah perikatan yang terjadi antara pemberi kerja dan penerima kerja berdasarkan perjanjian. Hubungan kerja dapat berupa menjalankan perusahaan atau menjalankan pekerjaan. Karyawan yang melakukan pekerjaan terhadap suatu perusahaan tentunya harus taat pada aturan yang berlaku.

Berdirinya suatu perusahaan tentu saja tidak ada yang berjalan dengan lancar dikarenakan timbulnya masalah yang ada dalam suatu perusahaan. Masalah tersebut tidak hanya disebabkan oleh faktor internal saja namun juga dapat berasal dari faktor eksternal. Masalah yang disebabkan oleh faktor internal antara lain masalah yang diakibatkan oleh karyawan itu sendiri. Hal itu dapat merugikan dua pihak yaitu perusahaan dan konsumen. Konsumen yang merasa dirugikan tentu

¹ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis dan Prinsip Pelaksanaannya di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hlm. 31

saja akan meminta pertanggungjawaban kepada perusahaan tempat karyawan bekerja. Tetapi sering kali perusahaan tidak bertanggungjawab atas kesalahan yang dilakukan oleh karyawannya.

Tanggungjawab perusahaan merupakan suatu kewajiban perusahaan untuk menanggung segala resiko dan mengganti kerugian yang diakibatkan oleh perusahaan, baik yang dilakukan oleh perusahaan maupun karyawan yang bekerja pada perusahaan tersebut. Sehingga konsumen yang merasa puas pada produk/jasa yang dibeli dan digunakannya akan membangun kesetiaan pada perusahaan.

Konsumen yang merasa dirugikan mempunyai aturan perlindungan khusus yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Pasal 1 angka (1) adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen ialah istilah yang dipakai untuk menggambarkan suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi suatu kebutuhannya dari hal-hal yang bisa merugikan konsumen itu sendiri.²

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penyusun merumuskan dua permasalahan, yaitu : 1) Apa saja bentuk-bentuk kesalahan karyawan yang merugikan konsumen pada PT. Krida Dinamik Auto Nusa? dan 2). Bagaimana tanggungjawab perusahaan terhadap kesalahan karyawan yang merugikan konsumen (Studi PT. Krida Dinamik Auto Nusa)?

² Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi, Cet. 10, Rajagrafindo Persada, Depok, 2017, hlm. 38.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk kesalahan karyawan yang merugikan konsumen pada PT. Krida Dinamik Auto Nusa dan untuk mengetahui tanggungjawab perusahaan terhadap kesalahan karyawan yang merugikan konsumen (Studi PT. Krida Dinamik Auto Nusa). Manfaat penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu memberikan pemahaman kepada mahasiswa pada khususnya dan masyarakat luas pada umumnya terkait tanggungjawab perusahaan terhadap kesalahan karyawan yang merugikan konsumen (Studi PT. Krida Dinamik Auto nusa) dan manfaat secara praktis diharapkan dapat memperkaya wacana keilmuan terkait tanggungjawab perusahaan terhadap kesalahan karyawan yang merugikan konsumen (Studi PT. Krida Dinamik Auto Nusa).

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian hukum empiris dengan metode pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan sosiologis. Bahan hukum yang digunakan yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier dengan teknik pengumpulan bahan hukum menggunakan teknik pengumpulan data dengan penelitian lapangan menggunakan wawancara, observasi dan teknik pengumpulan bahan kepustakaan. serta analisis data menggunakan analisis kualitatif.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian (*research*) berarti pencarian kembali. Pencarian yang dimaksud adalah pencarian terhadap pengetahuan yang benar (ilmiah), karena hasil dari pencarian ini akan dipakai untuk menjawab permasalahan tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian hukum normatif-empiris. Penelitian hukum normatif-empiris merupakan penggabungan antara pendekatan normatif dengan adanya penambahan berbagai unsur empiris.

Dalam penelitian ini juga menggunakan metode pendekatan perundang-undangan (*statute Approach*) Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan dan regulasi terutama yang berkaitan dengan isu hukum yang dibahas, pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) konsep ini beranjak dari pandangan-pandangan atau doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum, pendekatan sosiologi (*sociologis Approach*) pendekatan yang dilakukan dengan langsung terjun ke lapangan untuk melihat berlakunya hukum dimasyarakat,

Jenis dan Sumber Hukum Bahan Hukum Primer bahan hukum yang berasal dari ketentuan perundang-undangan yang berkaitan dengan tanggungjawab perusahaan terhadap karyawan yang merugikan konsumen , Bahan Hukum Sekunder bahan hukum yang diperoleh dari buku-buku, referensi, artikel-artikel, internet serta bahan hukum lain yang diperoleh dari dokumen resmi lainnya, Bahan Hukum Tersier bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang merupakan bahan hukum yang bersumber dari kamus besar bahasa indonesia

C. PEMBAHASAN

Bentuk-Bentuk Kesalahan Karyawan Yang Merugikan Konsumen

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen ialah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan bagi diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sering kali konsumen dirugikan atas tindakan pelaku usaha atau karyawan suatu perusahaan, maka dalam hal ini perlindungan konsumen sudah dijamin oleh UUPK dimana perlindungan konsumen dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup.

Upaya perlindungan konsumen didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis, dengan adanya asas dan tujuan yang jelas hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat. Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
2. meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang dan jasa
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menentukan hak-haknya sebagai konsumen
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha
6. meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Fitri selaku kepala Cabang PT. Krida Dinamik Auto Nusa bentuk-bentuk kesalahan karyawan yang merugikan konsumen sebagai berikut:

Kelalaian Driver Saat Pengantaran Unit Produk Sepeda Motor

Seringkali terjadi saat pengantaran unit produk sepeda motor kepada konsumen, driver yang diberi tanggungjawab dalam pengantaran unit produk sepeda motor tidak mengecek terlebih dahulu seperti kurangnya pengikatan unit tersebut sehingga dalam perjalanan pengantaran unit tersebut mengalami gesekan antara unit satu dengan unit lain. Kelalaian juga terjadi karena driver yang ugal-ugalan sehingga pada saat pengantaran unit produk sepeda motor mengalami kecelakaan, sehingga unit yang dibawa pun mengalami kerusakan.

Kurangnya Penjelasan dari Pihak Sales

Pada saat sales menawarkan unit produk sepeda motor kepada konsumen terdapat sales yang kurang memberikan penjelasan kepada konsumen, misalnya pemesanan unit produk sepeda motor harus menunggu maksimal 2 (dua) minggu untuk pengeluaran unit produk sepeda motor tersebut. Namun apabila saat pemesanan konsumen merasa unit yang telah dipesan tidak datang-datang maka konsumen tersebut merasa ditipu karena dalam hal ini sales tidak memberikan penjelasan kepada konsumen bahwa pemesanan unit produk sepeda motor harus menunggu dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Karyawan tidak dapat mengidentifikasi masalah yang sebenarnya atau miskomunikasi dengan konsumen

karyawan seharusnya berhati-hati agar tidak salah mengenali situasi sebenarnya yang saat ini tengah dihadapi oleh pelanggan yang menghubunginya. Salah mengidentifikasi masalah akan berujung pada pemberian solusi yang tidak tepat pula, dan dapat berujung pada pelanggan yang merasa bahwa produk yang dibelinya tidak dapat diandalkan.

Kurang teliti saat melakukan service kendaraan konsumen

terkadang mekanik di PT. Krida Dinamik Auto Nusa melakukan kesalahan atau ketidaksesuaian saat melakukan perbaikan kendaraan konsumen, sehingga membuat konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut

Pelayanan yang kurang baik

Konsumen yang merasa kurang nyaman disaat pembelian unit produk sepeda motor yang sudah di handle oleh salah satu sales pada PT.Krida Dinamik Auto Nusa membuat komplain karena ia merasa diacuhkan dan tidak diberi penjelasan yang detail terkait unit produk sepeda motor yang akan dibeli.

Tanggungjawab Perusahaan Terhadap Kesalahan Karyawan Yang Merugikan Konsumen

Perusahaan adalah istilah ekonomi yang dipakai dalam KUHD dan perundang-undangan di luar KUHD. Namun, dalam KUHD sendiri tidak dijelaskan pengertian resmi istilah perusahaan itu. Definisi perusahaan secara resmi dirumuskan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan yaitu Perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus dan didirikan, bekerja, serta berkedudukan dalam wilayah negara Indonesia dengan tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba.

Dalam mendirikan suatu perusahaan tentu tidak lepas dari tanggungjawab, karena tanggungjawab merupakan salah satu kewajiban dari pelaku usaha terhadap konsumen, karyawan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggungjawab memiliki arti bahwa tanggungjawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan dan perkarakan. Menurut hukum tanggungjawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seseorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.³

Segala kesalahan atau kelalaian perusahaan atau pelaku usaha yang dapat menimbulkan kerugian pada konsumen khususnya, atau kepada masyarakat umumnya haruslah bertanggungjawab atas kerugian yang ditimbulkannya. Kerugian yang dialami konsumen tidak selalu disebabkan oleh perusahaan itu

³ Syamsinar Ashar, Skripsi “*Tanggungjawab Perusahaan Daerah Sulawesi Selatan Terhadap Pemutusan Hubungan Kerja Karyawan Hotel Grand Sayang Park*”, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019.

sendiri, melainkan kesalahan tersebut dapat terjadi akibat karyawan perusahaan yang sengaja maupun tidak sengaja. Dalam hal ini perusahaan wajib bertanggungjawab kepada konsumen apabila karyawan terbukti melakukan kesalahan yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen. Mengenai tanggungjawab pelaku usaha telah diatur dalam Pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Perdata pada alinea pertama dan kedua yang berbunyi :

“Seseorang tidak hanya bertanggungjawab atas kerugian yang disebabkan atas perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan atas perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungjawabnya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Majikan dan orang yang mengangkat orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, bertanggungjawab atas kerugian yang disebabkan oleh pelayan atau bawahan mereka dalam melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepada orang-orang itu.”

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti pada PT. Krida Dinamik Auto Nusa terkait tanggungjawab perusahaan terhadap kesalahan karyawan bahwa apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh karyawan yang merugikan konsumen, dalam hal ini yang bertanggungjawab ialah perusahaan dan karyawan itu sendiri. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Fitri Tampu Bolon selaku Kepala Cabang PT. Krida Dinamik Auto Nusa apabila terjadi kesalahan karyawan yang merugikan konsumen yang berasal dari internal maupun eksternal, PT. Krida Dinamik Auto Nusa dalam hal ini bertanggungjawab penuh, akan tetapi apabila kesalahan karyawan tersebut terjadi karena kesalahan karyawan itu sendiri maka karyawan juga mempertanggungjawabkan kesalahannya pada perusahaan. Seperti yang terjadi pada tahun 2021 bahwa terjadi kesalahan yang dilakukan oleh karyawan yang dalam perjalanan pengantaran produk sepeda motor mengalami kecelakaan disebabkan karena driver lalai yang menyebabkan produk sepeda

motor yang dimiliki konsumen lecet atau mengalami kerusakan parah, maka perusahaan bertanggungjawab penuh kepada konsumen atas penggantian produk sepeda motor yang mengalami kerusakan. Dalam hal ini keterlibatan karyawan juga dimintai pertanggungjawaban kepada perusahaan atas kelalaiannya. Karyawan mengganti rugi dalam bentuk uang sebesar kerugian yang dialami. Disamping itu juga perusahaan memberikan skorsing dan potong gaji kepada karyawan tersebut atas kelalaiannya yang merugikan konsumen.

Lain halnya dengan kesalahan yang memang berasal dari perusahaan itu sendiri seperti apabila ada produk sepeda motor yang mengalami kerusakan pada bagian dalam mesin yang masih baru, yang membuat konsumen komplin, yang bertanggungjawab adalah perusahaan itu sendiri. Karena produk sepeda motor yang dihasilkan merupakan produk yang dikeluarkan oleh produsen. Penggantian produk yang mengalami kerusakan pada bagian dalam mesin motor ini murni tanggungjawab perusahaan sendiri dan tidak ada keterlibatan karyawan. Dalam hal ini PT. Krida Auto Nusa mengklaim produk sepeda motor yang mengalami kerusakan kepada Main Diller dan dari Main Diller mengklaim ke Astra Honda Motor. Akan tetapi apabila produk sepeda motor yang mengalami kerusakan pada bagian dalam mesin masih bisa diperbaiki oleh mekanik, maka pihak perusahaan mewajibkan konsumen untuk membawa produk sepeda motor tersebut untuk dicek dan diperbaiki kembali. Dalam hal ini sementara menunggu produk sepeda motor yang diperbaiki konsumen diberikan kompensasi untuk membawa *unit trending test* sebagai bentuk tanggungjawab perusahaan. Karena dalam

mengklaim sebuah produk menunggu waktu yang lama dan dilakukan secara bertahap.⁴

Sebagaimana hal ini berdasarkan atas peraturan perundang-undangan yang mengatur kewajiban pelaku usaha pada Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur tidak diskriminatif
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku
5. memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan
6. memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan
7. memberikan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Dalam hal ini PT. Krida Dinamik Auto Nusa sudah memberikan kebijakan sebagai tanggungjawab atas kerugian yang diperoleh oleh konsumen. Apabila bagi pelaku usaha melanggar kewajibannya, maka konsumen dapat menuntut tanggungjawab pelaku usaha sebagaimana terdapat dalam Pasal 45 dan Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan konsumen sebagai berikut :

1. setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa

⁴ Wawancara dengan Ibu Fitri Tampu Bolon selaku Kepala Cabang PT. Krida Dinamik Auto Nusa, pada Senin 8 September 2022, pukul 10.00.

3. penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Undang-Undang
4. apabila telah dipilih penyelesaian 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. Konsumen dan pelaku usaha dapat memilih apakah mereka akan menyelesaikan sengketanya melalui pengadilan sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 48 UUPK ataukah akan menyelesaikan sengketanya diluar pengadilan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 47 UUPK melalui badan Penyelesaian Sengketa yang diatur dalam Pasal 49 sampai Pasal 58 UPK.

Namun pada hakikatnya PT. krida Auto Nusa selalu dapat memberikan tanggungjawab kepada setiap konsumen yang merasa dirugikan, dan tidak ada konsumen yang menuntut tanggungjawab perusahaan melalui pengadilan sebagaimana yang telah dijelaskan. Berdasarkan paparan diatas bahwa hubungan hukum perusahaan dan karyawan sangat erat karena perusahaan mempunyai tanggungjawab penuh terhadap kesalahan karyawan sebagaimana hal-hal yang demikian menjadi hubungan hukum antara perusahaan dan karyawan saat melakukan perjanjian kerja, Lalu apabila perjanjian kerja sudah disepakati antara kedua belah pihak, maka pekerja terikat dengan hubungan kerja pada suatu perusahaan.

Untuk membuat perjanjian kerja, maka ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata harus dipenuhi, baik yang berkaitan dengan sepakat mereka yang mengikatkan dirinya. Hubungan hukum antara perusahaan dan karyawan tidak bisa dipisahkan dari perjanjian kerja, yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan. Perjanjian kerja pada dasarnya harus memuat pula ketentuan-ketentuan yang berkenaan dengan hubungan kerja, yaitu hak dan kewajiban pekerja/buruh dan hak dan kewajiban pengusaha.

Adapun hubungan kerja antara perusahaan PT. Krida Dinamik Auto Nusa sebagaimana ada pada peraturan perusahaan PT. Krida Dinamik Auto Nusa pada Pasal 4 :

1. Hubungan kerja terjadi karena adanya perjanjian kerja antara perusahaan dan pekerja
2. Perjanjian kerja dibuat secara tertulis dan lisan
3. perjanjian kerja yang dipersyaratkan secara tertulis dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

Dengan adanya hubungan hukum perjanjian tersebut maka adapun Hak dan kewajiban karyawan pada PT. Krida Dinamik Auto Nusa yaitu:⁵

- 1) Setiap karyawan berhak mendapatkan tugas dan pekerjaan sesuai dengan posisinya yang ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Direksi
- 2) Setiap Karyawan berhak atas imbalan berupa gaji, tunjangan, dan pendapatan lain yang ditetapkan sesuai dengan pekerjaan dan tanggungjawabnya
- 3) Setiap karyawan berhak atas waktu dan hari istirahat kerja serta cuti
- 4) Setiap karyawan berhak atas penggantian biaya perawatan dan pengobatan atas penyakit yang diderita sesuai peraturan yang berlaku
- 5) Setiap karyawan diikut sertakan dalam JAMSOSTEK (Jaminan Sosial Tenaga Kerja) sesuai Undang-Undang Republik Indonesia nomor 3 tahun 1992 yang programnya meliputi jaminan kecelakaan kerja dan jaminan hari tua yang dikaitkan dengan jaminan kematian
- 6) Setiap karyawan yang terancam dan atau terkena tindakan hukum oleh yang berwajib dalam rangka menjalankan tugas yang diberikan oleh perusahaan, berhak memperoleh pembelaan hukum dari perusahaan atas biaya perusahaan

⁵ Wawancara dengan Fitri Tampu Bolon selaku Kepala Cabang PT. Krida Dinamik Auto nusa, pada Kamis 1 September 2022 pukul 10.00 WIB.

Sebagaimana yang telah dijelaskan diatas bahwa hubungan hukum antara perusahaan dan karyawan terjadi karena adanya perjanjian kerja antara karyawan dengan PT. Krida Dinamik Auto Nusa sehingga menimbulkan hak dan kewajiban bagi karyawan, akan tetapi disamping itu karyawan juga dilarang untuk menyalahgunakan hak dan kewajibannya tersebut Setiap karyawan dilarang menyalahgunakan, memiliki menjual, membeli menggadaikan, menyewakan atau meminjamkan data, fasilitas , barang, dokumen, atau surat berharga milik perusahaan. Serta karyawan dilarang membawa keluar barang inventaris tanpa ijin tertulis dari penanggungjawab.

III. PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penyusun, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : 1). Bentuk-bentuk kesalahan karyawan yang merugikan konsumen antara lain yaitu: a). Kelalaian driver saat pengantaran unit produk sepeda motor, b). Kurangnya penjelasan dari pihak sales, c). Karyawan tidak dapat mengidentifikasi masalah yang sebenarnya atau miskomunikasi dengan konsumen, d). Kurang teliti saat melakukan service kendaraan konsumen dan e). pelayanan kurang baik. Dan 2). Tanggungjawab PT. Krida Dinamik Auto Nusa terkait kesalahan karyawan yang merugikan konsumen bahwa dalam hal ini yang bertanggungjawab ialah perusahaan dan karyawan itu sendiri. Tanggungjawab PT. Krida Dinamik Auto Nusa yaitu dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen dan tidak lepas dari kesalahan karyawan tersebut maka karyawan juga bertanggungjawab terhadap kesalahannya kepada perusahaan yaitu dengan diberikan sanksi oleh perusahaan dengan ganti rugi dengan dipotong gaji, serta diberikan teguran dan pemecatan secara tidak hormat. Hal ini mengacu Pasal 1367 KUH Perdata bahwa pekerja merupakan tanggung jawab perusahaan, hal ini dibuktikan dengan perjanjian antara pekerja dengan perusahaan dimana secara langsung pekerja merupakan tanggung jawab perusahaan dalam hubungan pekerja bekerja diperusahaan penerima pekerja atau pemberi kerja dan dalam prosesnya juga merupakan dibawah pengawasannya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penyusun memberikan saran yang dapat berguna dalam hal Tanggungjawab Perusahaan Terhadap Kesalahan Karyawan Yang Merugikan Konsumen (Studi PT. Krida Dinamik Auto Nusa) sebagai berikut : 1) Dalam bentuk-bentuk kesalahan karyawan yang merugikan konsumen pada PT. Krida Dinamik Auto Nusa, bahwa perusahaan harus tegas dalam memberikan sanksi kepada karyawan yang melakukan kesalahan tersebut agar dimasa yang akan datang tidak ada lagi konsumen yang merasa dirugikan terhadap kesalahan karyawan. Dan 2). Tanggungjawab PT. Krida Auto Nusa untuk karyawan yang melakukan kesalahan yang merugikan konsumen harus sesuai dengan bentuk kesalahan yang dilakukan oleh karyawan agar tanggungjawab untuk menjatuhkan sanksi sesuai sama berat ringannya kesalahan yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku, Makalah dan Artikel

Ahmadi Miru, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi, Cet. 10, Rajagrafindo Persada, Depok.

Syamsinar Ashar, 2019 Skripsi “*Tanggungjawab Perusahaan Daerah Sulawesi Selatan Terhadap Pemutusan Hubungan Kerja Karyawan Hotel Grand Sayang Park*”, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Zaeni Asyhadie, 2014, *Hukum Bisnis dan Prinsip Pelaksanaannya di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta.

Hasil Wawancara

Wawancara dengan Ibu Fitri Tampu Bolon selaku Kepala Cabang PT. Krida Dinamik Auto Nusa, pada Senin 8 September 2022, pukul 10.00.