

## TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA PERCETAKAN CLICK DIGITAL PRINT DALAM HAL TERJADINYA WANPRESTASI

Puja Pratama<sup>1</sup>, Marlinah<sup>2</sup>

[pujapratama236@gmail.com](mailto:pujapratama236@gmail.com)<sup>1</sup>, [marlinahdjamri@gmail.com](mailto:marlinahdjamri@gmail.com)<sup>2</sup>

Universitas Prof.Dr. Hazairin. S.H

**Abstrak:** Pelaksanaan perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen dalam bisnis percetakan sangat penting guna menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban kedua belah pihak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha percetakan Click Digital Print dalam hal terjadinya wanprestasi serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode hukum empiris dengan pendekatan socio-legal. Data diperoleh melalui wawancara terhadap pemilik, karyawan, dan konsumen Click Digital Print, serta melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab telah dilakukan secara proporsional sesuai dengan peraturan yang berlaku, yaitu KUHPerdara dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun, pelaksanaannya menghadapi kendala seperti sikap emosional konsumen dan tuntutan yang tidak proporsional, meskipun pelaku usaha telah menunjukkan itikad baik.

**Kata Kunci:** Wanprestasi, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Konsumen, Percetakan, Hukum Perlindungan Konsumen.

***Abstract:** The implementation of agreements between business actors and consumers in the printing business is essential to ensure the fulfillment of both parties' rights and obligations. This study aims to examine the implementation of responsibility by the printing business actor, Click Digital Print, in the event of a breach of contract (wanprestasi) and to identify the obstacles encountered in carrying out these responsibilities. This research uses empirical legal methods with a socio-legal approach. Data were collected through interviews with the owner, employees, and consumers of Click Digital Print, as well as literature studies. The results show that the responsibility was implemented proportionally in accordance with applicable regulations, namely the Indonesian Civil Code and the Consumer Protection Law. However, challenges arise from emotional consumer behavior and disproportionate demands, even though the business actor has demonstrated good faith in resolving the issues.*

***Keywords:** Breach of Contract, Business Actor's Responsibility, Consumer, Printing, Consumer Protection Law.*

## PENDAHULUAN

Dalam menjalankan bisnis, terdapat hal yang penting yang mengikat antara pelaku usaha dan konsumen yakni perjanjian. Pada bisnis percetakan terdapat tahapan untuk mendapatkan hasil cetakan antara pelaku usaha dan calon konsumen, yakni membuat kesepakatan atau konsultasi untuk desain yang diinginkan yaitu berupa ide yang ingin dicantumkan dalam hasil cetak dan selanjutnya menentukan tempo kesiapan dari hasil cetak sehingga konsumen percetakan mendapatkan hasil cetak pada hari atau tanggal yang diinginkan. Melalui tahapan tersebut dapat dilihat pada prosesnya hal tersebut tidak terlepas dari keterikatan sekma perjanjian yang telah di sepakati dalam prosesnya.

Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana dua pihak saling berjanji untuk melakukan suatu tindakan tertentu. Dalam sebuah perjanjian, terdapat tanggung jawab yang dapat bersifat positif maupun negatif. Prinsip utama yang melekat pada perjanjian yang sah adalah adanya kepastian bahwa perjanjian tersebut akan dilaksanakan. Namun, jika perjanjian tersebut tidak terpenuhi atau tidak dilaksanakan dengan benar sesuai yang diharapkan, terjadi ketidakseimbangan dalam pelaksanaan hak di salah satu pihak. Wanprestasi juga dapat terjadi dalam menjalankan usaha percetakan baik itu dilakukan secara sengaja maupun tidak, mulai dari segi desain yang kurang sesuai, kecacatan barang yang dihasilkan, bahkan hingga keterlambatan kesiapan pesanan dari yang dijanjikan oleh pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen, bukan karena sengaja. Namun wanprestasi yang dilakukan pihak pelaku usaha percetakan disebabkan oleh faktor-faktor yang memang sulit untuk dihindari. Karena alasan tersebut, banyak konsumen yang mengalami ketidakpuasan akibat tindakan yang dilakukan oleh perusahaan percetakan. Hal ini termasuk kesalahan-kesalahan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen. Kerugian ini terjadi ketika barang yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan konsumen dan kesepakatan yang telah dibuat antara konsumen dan perusahaan sebelumnya. Click Digital Print salah satu percetakan di kota Bengkulu yang berlokasi Jl. Jendral. Sudirman, Pintu Batu, Kec. Tik. Segara, Kota Bengkulu. Dalam kegiatan usahanya tentunya didapat bahwa terjadi wanprestasi seperti salah satunya pesanan banner yang tidak sesuai ukuran yang diminta oleh konsumen. Tentunya konsumen merasa dirugikan.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik mengangkat permasalahan tersebut kedalam suatu karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA PERCETAKAN CLICK DIGITAL PRINT DALAM HAL TERJADINYA WANPRESTASI”**.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian “ini penulis “menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Metode penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Dikarenakan dalam penelitian ini meneliti orang dalam hubungan hidup di masyarakat maka metode penelitian hukum empiris dapat dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis. Dapat dikatakan bahwa penelitian hukum yang diambil dari fakta-fakta yang ada di dalam suatu masyarakat, badan hukum atau” badan pemerintah. Pada penelitian ini “penulis menggunakan pendekatan hukum socio-legal approach yaitu penulis melakukan pengkajian keterkaitan hukum dengan intraksi, perilaku atau sikap dari masyarakat terhadap hukum tertentu dan penulis langsung melakukan pendekatan pada suatu peristiwa hukum yang prosesnya masih berlangsung” ataupun belum” berakhir. Pada penelitian ini penulis memilih Click Digital Print yang beralamat di Jl. Jendral. Sudirman, Pintu Batu, Kec. Teluk. Segara, Kota Bengkulu sebagai lokasi untuk melakukan penelitian dan mengumpulkan data.

## PEMBAHASAN

### **1. Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Percetakan Click Digital Print Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi Sudah Sesuai Dengan Aturan Yang Berlaku.**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muhammad Naufal Fadilah selaku owner Percetakan Click Digital Print Bengkulu, ditemui pada tanggal 24 Juni 2025, menjelaskan bahwa:

“Pelaksanaan tanggung jawab kami terhadap kesalahan atau wanprestasi sudah kami jalankan sesuai dengan aturan yang berlaku, baik secara hukum maupun etika bisnis. Jika memang kesalahan dari pihak kami, maka kami siap mencetak ulang atau memberikan kompensasi yang pantas. Kami juga selalu memberikan informasi yang jujur kepada pelanggan sebelum cetak dilakukan. Prinsip kami adalah menjaga kepercayaan konsumen dengan itikad baik, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerduta dan juga Undang-Undang Perlindungan Konsumen.” Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Keken selaku Karyawan di Percetakan Click Digital Print Bengkulu, ditemui pada tanggal 24 Juni 2025, menjelaskan bahwa: “Kalau ada kesalahan dari pihak kami, biasanya langsung kami perbaiki, bahkan sering kali dicetak ulang tanpa biaya tambahan. Kami tahu itu bagian dari tanggung jawab, dan manajemen memang selalu menekankan agar pelayanan kami sesuai aturan dan standar hukum yang berlaku. Jadi kami tidak sembarangan ambil keputusan, selalu ada pertimbangan hukum dan prosedur.” Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Depri selaku Konsumen di Percetakan Click Digital Print Bengkulu, ditemui pada tanggal 24 Juni 2025, menjelaskan bahwa: “Pernah ada kesalahan cetak warna di pesanan saya, dan mereka langsung inisiatif tawarkan cetak ulang. Mereka juga jelaskan sebabnya dan bagaimana cara memperbaikinya. Saya pikir itu bentuk tanggung jawab yang sesuai dengan peraturan perlindungan konsumen. Saya merasa tidak dirugikan karena mereka tanggap dan profesional.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bagus selaku Konsumen di Percetakan Click Digital Print Bengkulu, ditemui pada tanggal 24 Juni 2025, menjelaskan bahwa: “Selama saya jadi pelanggan di sana, saya lihat mereka selalu berusaha menyelesaikan masalah dengan cepat. Kalau ada kesalahan, langsung dicari jalan keluarnya. Mereka juga transparan soal prosesnya. Saya yakin cara mereka menangani masalah itu sudah sesuai aturan, karena mereka nggak pernah lari dari tanggung jawab.”

### **2. Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Percetakan Click Digital Print Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi Sudah Sesuai Dengan Aturan Yang Berlaku.**

Wanprestasi merupakan suatu keadaan ketika salah satu pihak dalam perjanjian tidak melaksanakan apa yang telah dijanjikan, baik seluruhnya maupun sebagian. Dalam lingkup usaha jasa percetakan, termasuk Click Digital Print, wanprestasi dapat berbentuk keterlambatan penyelesaian pesanan, hasil cetak yang cacat, tidak sesuai dengan desain yang disepakati, atau bahkan kegagalan total dalam memenuhi perikatan. Ketika hal ini terjadi, pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum dan etika untuk menyelesaikan persoalan tersebut dengan baik. Tanggung jawab tersebut tidak hanya bersandar pada asas keadilan, melainkan juga telah diatur secara tegas dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, khususnya dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerduta) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam praktiknya, Click Digital Print telah menjalankan bentuk tanggung jawab terhadap wanprestasi yang terjadi secara proporsional. Misalnya, apabila terjadi keterlambatan pengerjaan pesanan karena kondisi teknis seperti gangguan mesin cetak atau faktor eksternal seperti pemadaman listrik, pihak Click Digital Print tidak serta merta menghindari tanggung jawab. Mereka secara aktif berkomunikasi dengan konsumen untuk memberikan penjelasan dan menawarkan solusi alternatif berupa pengaturan ulang waktu penyelesaian pesanan. Langkah ini sejatinya menunjukkan bentuk pelaksanaan prinsip itikad baik (*good faith*) yang menjadi landasan utama dalam setiap perjanjian, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerduta.

Selain itu, ketika terjadi kesalahan pada hasil cetak, misalnya desain yang tidak sesuai dengan file yang diberikan, Click Digital Print biasanya bersedia melakukan pencetakan ulang tanpa biaya tambahan. Simpulan Dalam banyak kasus, penyelesaian dengan jalan musyawarah atau negosiasi justru memberikan hasil yang lebih cepat, efisien, dan menghindari konflik berkepanjangan. Selain itu, penyelesaian melalui negosiasi mencerminkan prinsip keadilan restoratif (*restorative justice*) dalam hubungan keperdataan antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam hal Click Digital Print, jika terjadi kerugian di pihak konsumen akibat wanprestasi yang nyata, pelaku usaha menunjukkan itikad baik dengan memberikan solusi konkret seperti pencetakan ulang, diskon, atau perbaikan desain. Namun, apabila pihak konsumen menuntut di luar batas kesepakatan atau bahkan meminta penggantian yang tidak proporsional, maka Click Digital Print dengan tegas mempertahankan posisinya berdasarkan bukti-bukti perjanjian awal yang telah dibuat. Tanggung jawab tersebut juga dapat dilihat dari bagaimana sistem kerja di Click Digital Print didesain untuk meminimalkan potensi terjadinya wanprestasi. Mereka menggunakan sistem pemesanan yang terdokumentasi secara digital, menyimpan riwayat komunikasi dengan pelanggan, serta menetapkan standar waktu penyelesaian untuk setiap jenis produk percetakan. Semua ini adalah bentuk antisipasi terhadap kemungkinan adanya kesalahpahaman di kemudian hari. Secara hukum, pendekatan preventif ini merupakan bagian dari prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) yang berlaku bagi setiap pelaku usaha. Dengan adanya dokumentasi yang baik, Click Digital Print dapat menunjukkan bahwa segala proses telah dilakukan sesuai prosedur, sehingga jika terjadi sengketa, mereka memiliki dasar pembelaan yang kuat dan dapat menunjukkan tidak adanya unsur kelalaian yang disengaja. Dalam beberapa kasus, konsumen yang kurang puas mungkin mengajukan keluhan melalui media sosial atau platform ulasan pelanggan. Click Digital Print secara responsif menanggapi setiap keluhan tersebut dengan menyampaikan permintaan maaf dan memberikan klarifikasi. Respons ini menunjukkan bahwa mereka tidak hanya melihattanggung jawab secara hukum, tetapi juga memperhatikan reputasi dan kepuasan pelanggan sebagai bagian penting dari keberlangsungan usaha.

Melalui serangkaian tindakan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha percetakan Click Digital Print ketika terjadi wanprestasi telah dijalankan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mereka tidak hanya mematuhi ketentuan hukum positif seperti yang tercantum dalam KUHPerdara dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tetapi juga menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis, tanggung jawab sosial, dan penyelesaian sengketa secara damai. kata lain, ketika terjadi pelanggaran perikatan atau hasil kerja yang tidak sesuai dengan harapan konsumen, Click Digital Print tidak lari dari tanggung jawabnya. Justru mereka mengambil peran aktif dalam menyelesaikan persoalan secara adil dan transparan. Ini adalah cerminan dari pelaku usaha yang profesional dan sadar hukum. Oleh karena itu, pelaksanaan tanggung jawab mereka dalam hal terjadinya wanprestasi telah memenuhi unsur kepatuhan terhadap aturan dan sekaligus menunjukkan komitmen terhadap pelayanan yang berkualitas dan berintegritas tinggi. Dari hasil penelitian dan penjelasan yang telah dibahas tersebut kesimpulan yang diperoleh dari uraian sebagai berikut :

Penanganan anak dalam hal ini terlibat tindak pidana narkoba pada dasarnya telah mengacu pada prinsip-prinsip dalam peraturan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 mengenai Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA), yang mengutamakan pendekatan keadilan restoratif serta penyelesaian melalui jalur pengadilan. Pendekatan ini bertujuan untuk merehabilitasi anak, mencegah residivisme, serta menjamin hak anak atas pendidikan dan pembinaan. Fokus utamanya adalah pemulihan, bukan penghukuman, guna melindungi masa depan anak sebagai individu yang masih berkembang. Namun, implementasinya di wilayah hukum Pengadilan Negeri Bengkulu masih menghadapi kendala, seperti terbatasnya fasilitas rehabilitasi yang sesuai untuk anak dan rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya perlakuan khusus terhadap anak yang tersangkut

permasalahan hukum. Di samping itu, lemahnya sinergi antar lembaga terkait juga menjadi hambatan dalam optimalisasi program pembinaan.

## **KESIMPULAN**

Pelaksanaan tanggung jawab Click Digital Print dalam hal wanprestasi sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, karena dilakukan secara proporsional, berlandaskan itikad baik, sesuai ketentuan KUHPdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta didukung oleh sistem kerja yang transparan dan responsif terhadap keluhan konsumen. Kendala utama dalam pelaksanaan tanggung jawab Click Digital Print saat terjadi wanprestasi adalah sikap sebagian konsumen yang emosional dan tidak memberi kesempatan penyelesaian, serta tuntutan yang tidak proporsional, meskipun pihak usaha telah menunjukkan itikad baik dan menjalankan tanggung jawab sesuai aturan yang berlaku.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afrizal. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Agus Yudha Hernoko, "Hukum Perjanjian (Asas Proporsionalitas dalam Kontrak komersial)" Edisi 1, Ctk. Pertama, Jakarta: Kencana Prenada media Group, 2010,
- Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta: Rajawali Pers, 2007
- Ahmadi Miru, Sakka Pati, *Hukum Perikatan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008,
- Ali, Mahrush. 2015. *Teknik Editing Pada Film Rectoverso dalam Mewujudkan Cerita*. Surakarta : Jurnal Seni Rupa dan Desain. Vol.6, No.2: 73
- B Ali, Zainuddin, 2016, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika,
- Bachtiar. 2018. *Metode Penelitian Hukum*. Tangerang Selatan: UNPAM Press
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika,
- Juliansyah Noor. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kelik Wardiono, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ombak, Yogyakarta
- Peter Mahmud Marzuki, "Pembaharuan Hukum Ekonomi Indonesia", Surabaya: Universitas Airlangga Surabaya,
- Ramadhani Dwi Aryanti, "Wanprestasi dan Akibat Hukumnya", *Jurnal Yuridis*, 2012. 2 Agus Yudha Hernoko, "Hukum Perjanjian (Asas Proporsionalitas dalam Kontrak komer
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Grasindo, 2000)
- Soerjowinoto, Petrus, dkk. 2020. *Metode Penulisan Karya Hukum*. Semarang, Universitas Katolik Soegijapranata
- Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Arga Printing, 2007