

**TANGGUNG JAWAB HUKUM OLEH DISTRIBUTOR
TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL – BELI
MINUMAN KEMASAN SECARA *PRE – ORDER*
(STUDI KASUS PADA PT. PUTRA ARTHA NUSA)**

SKRIPSI

OLEH:

YUAN KEYZIA LATUPERISA

19.840.0282

BIDANG HUKUM KEPERDATAAN



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 7/11/23

Access From (repository.uma.ac.id)7/11/23

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Tanggung Jawab Hukum Oleh Distributor Terhadap Konsumen
Dalam Transaksi Jual-Beli Minuman Kemasan Secara *Pre-order*
(Studi Kasus Pada PT.Putra Artha Nusa)

Nama : Yuan Keyzia Latuperisa

NPM : 19.840.0282

Fakultas : Hukum

Bidang Studi : Hukum Keperdataan

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing



D. Taufik Siregar, SH, M. Hum

Pembimbing I


Fitri Yanni Dewi Siregar, SH, MH

Pembimbing II




Ramadhan, SH, MH

Dekan

Tanggal Lulus : 02 Agustus 2023

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 16 Agustus 2023



YUAN KEYZIA LATUPERISA

NPM :19.840.0282

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuan Keyzia Latuperisa

NPM : 19.840.0282

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

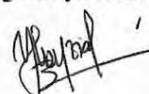
Jenis Karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Tanggungjawab Hukum oleh Distributor Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Minuman Kemasan Secara *Pre-Order* (Studi Kasus Pada PT Putra Artha Nusa)” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan
Pada Tanggal: 16 Agustus 2023
Yang menyatakan



(Yuan Keyzia Latuperisa)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi

Nama : Yuan Keyzia Latuperisa
Tempat/ Tgl Lahir : Medan / 06 Januari 2002
Alamat : Jalan. Polonia Gang. Pekong No.33
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Status Pribadi : Belum menikah

2. Data Orang Tua :

Ayah : Robet Jekson Latuperisa
Ibu : Firly Adrika
Anak ke : 1 dari 3 Bersaudara

3. Pendidikan

SD (SD Methodist-4 Medan) : Lulus Tahun 2013
SMP (SMP Methodist-4 Medan) : Lulus Tahun 2016
SMA (SMA Methodist-2 Medan) : Lulus Tahun 2019
Universitas Medan Area : Lulus Tahun 2023

ABSTRAK

Tanggung Jawab Hukum Oleh Distributor Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Minuman Kemasan Secara *Pre-Order* (Studi Kasus Pada PT Putra Artha Nusa)

OLEH :

YUAN KEYZIA LATUPERISA

198400282

BIDANG HUKUM KEPERDATAAN

Aspek pertama perlindungan konsumen adalah persoalan tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat dari produk yang di jual-belikan. Dalam meminimalisir resiko konsumen memerlukan kebijakan komplementer dan ditindaklanjuti dengan kebijakan kompensatoris. Sehingga diperlukan tinjauan terhadap UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan pengimplementasiannya pada PT. Putra Artha Nusa.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaturan Hukum Terhadap perlindungan konsumen jika terjadi perbedaan pesanan dengan yang dipesan, bagaimana pelaku usaha bertanggung jawab jika terjadi kerugian atas pesanan secara pre-order dan bagaimana upaya hukum penyelesaian permasalahan akibat transaksi jual-beli minuman kemasan secara pre-order.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan (Library Research) dengan meneliti berbagai sumber bacaan seperti literatur, pendapat para sarjana, dan peraturan undang-undang. Penelitian lapangan (Field Research) dengan langsung melakukan studi pada PT. Putra Artha Nusa dan menarik kasus yang berhubungan dengan judul penelitian.

Hasil penelitian adalah Pengaturan mengenai Perlindungan Konsumen terhadap transaksi jual beli melalui sistem pre-order diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pertanggung jawaban dan upaya hukum PT. Putra Artha Nusa dalam mengatasi kerugian, dan penyelesaian sengketa konsumen secara pre-order adalah dengan ganti rugi dan perdamaian. PT. Putra Artha mengupayakan yang terbaik dalam meningkatkan pengawasan dan kesadaran akan terpenuhinya hak konsumen.

Kata Kunci: Tanggung jawab hukum, Distributor, Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

The Legal Responsibility of Distributors Towards Consumer in Pre-Order Packaged Drink Buying and Selling Transactions (Study Case at PT Putra Artha Nusa)

BY :
YUAN KEYZIA LATUPERISA
198400282
CIVIL LAW DEPARTMENT

The first aspect of consumer protection is the issue of the responsibility of business actors for consumer losses resulting from the products they buy and sell. Minimizing consumer risks requires complementary policies and is followed up with compensatory policies. So, it needs a review of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection with its implementation at PT Putra Artha Nusa. The problems in this research were what legal arrangements for consumer protection if there were differences between orders and ordered ones, what responsibility of the business actor if a loss occurred through the pre-order orders, and what legal resolution effort to the problem as a result of pre-order buying and selling transactions of packaged drinks.

The research method used was library research by examining various reading sources such as literature, opinions of scholars, and statutory regulations. Field Research has directly conducted a study at PT Putra Artha Nusa and sorted cases related to the research title.

The results were the regulations regarding consumer protection for buying and selling transactions through the pre-order system were regulated in Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The Limited Coporate's responsibility and legal remedies of PT Putra Artha Nusa in overcoming losses and resolving consumer disputes by pre-order was through compensation and peace. Thus, PT Putra Artha Nusa is trying its best to increase supervision and awareness of consumer rights fulfillment.

Keywords: Legal Liability, Distributor, Consumer Protection.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas perkenanNya telah memberikan karunianya berupa Kesehatan dan kelapangan berpikir kepada penulis, sehingga tulisan ilmiah dalam bentuk skripsi ini dapat juga terselesaikan. Skripsi ini berjudul “ **Tanggung Jawab Hukum Oleh Distributor Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Minuman Kemasan Secara *Pre-Order* (Studi Kasus Pada PT.Putra Artha Nusa)**”.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Skripsi ini menggambarkan tanggung jawab hukum distributor terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli secara *pre-order*.

Secara khusus, penulis menghanturkan sembah sujud dan mengucapkan rasa terima-kasih tiada terhingga kepada kedua orang tua, Bapak dan Ibu yang telah memberikan pandangan kepada penulis betapa pentingnya ilmu dalam kehidupan. Semoga kasih sayang mereka tetap menyertai penulis, dan yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi di jenjang Pendidikan di tingkat sarjana hukum dan semua pihak yang telah mendukung dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan yang berbahagia ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan

kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

2. Bapak Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area, atas kesempatan yang diberikan untuk dapat menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Ibu Anggreni Atmei Lubis, SH, M.Hum, selaku Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
4. Bapak Nanang Tomi Sitorus, SH, MH selaku Wakil Dekan Bidang Inovasi, Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
5. Bapak Dr. Taufik Siregar, SH M.Hum, Selaku Pembimbing I Penulis
6. Ibu Fitri Yanni Dewi Siregar , SH, MH, selaku Pembimbing II Penulis dan sekaligus selaku Kepala Bidang Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Medan Area
7. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan wawasan pengetahuan kepada penulis selama kuliah pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
8. Kepada orang tua tercinta Bapak Robet Jekson Latuperisa dan Ibu Firly Adrika yang telah mengasuh,mendidik,membimbing,serta memberikan doa yang tulus.
9. Kepada adik penulis , Karen Latuperisa dan Keiko Latuperisa, atas doa dan segala dukungan.

10. Kepada Keluarga besar Latuperisa yang sudah memberikan dukungan serta doa selama proses penulisan penulis.
11. Kepada yang terkasih Heri Dian Syahputra Nasution yang sudah memberikan bantuan, motivasi serta dukungan kepada penulis untuk penulisan skripsi ini.
12. Seluruh rekan – rekan mahasiswa Angkatan 2019 terkhusus kelas regular C Malam Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
13. Kepada Direksi Pimpinan dan rekan-rekan PT.Sumatra Agung Selaras, atas kesempatan serta dukungan kepada penulis.
14. Kepada Direksi Pimpinan dan rekan-rekan PT.Putra Artha Nusa atas izin dan kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk melakukan riset dan penelitian.
15. Dan seluruh pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan Namanya secara satu persatu.

Akhir kata, atas segala budi baik semua pihak kiranya mendapat lindungan Tuhan dan semoga ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dapat berguna untuk kepentingan dan kemajuan Agama, Bangsa dan Negara.

Demikianlah penulis niatkan, semoga tulisan ilmiah penulis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan,02 Agustus 2023

Penulis

Yuan Keyzia Latuperisa

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Umum Tentang Distribusi	11
2.1.1 Definisi Distribusi	11
2.1.2 Definisi Distributor	11
2.1.3 Saluran Distribusi.....	13
2.1.4 Hak dan Kewajiban Distributor.....	15
2.2 Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	19
2.2.1 Pengertian Konsumen dan Perlindungan Konsumen	19
2.2.2 Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	22
2.2.3 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	25
2.2.4 Lembaga Perlindungan Konsumen	28
2.3 Tinjauan Umum Tentang Jual Beli	30
2.3.1 Definisi Jual Beli.....	30
2.3.2 Subjek dan Objek Jual Beli	32
2.3.3 Keabsahan Jual Beli	34
2.3.4 Sistem Pemesanan Pre-order.....	35
2.3.5 Wanprestasi pada Jual Beli.....	37
2.4 Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa Konsumen	39
2.4.1 Definisi Sengketa Konsumen	39
2.4.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	46
3.1.1 Waktu Penelitian	46
3.1.2 Tempat Penelitian.....	46
3.2 Metodologi Penelitian	47
3.2.1 Jenis Penelitian.....	47

3.2.2	Sifat Penelitian	48
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	48
3.2.4	Analisis Data	49
BAB IV PEMBAHASAN		50
4.1 Pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Pesanan Yang Tidak Sesuai Dengan Yang Dipesan		50
4.1.1	Pengaturan Hukum Terkait Perlindungan Konsumen.....	50
4.1.2	Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang Pesanan Yang Tidak Sesuai Dengan Yang Dipesan	54
4.2 Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumenn Yang Mengalami Kerugian Atas Pesanan Yang Dilakukan Secara <i>Pre-order</i>		57
4.2.1	Mekanisme pelaksanaan jual beli melalui sistem <i>pre-order</i> 57	
4.2.2	Pelaksanaan Jual Beli Minuman Kemasan Oleh PT. Putra Artha Nusa	63
4.2.3	Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Atas Pesanan Yang Dilakukan Secara <i>Pre-order</i>	64
4.3 Upaya Hukum Dalam Penyelesaian Permasalahan Yang Timbul Akibat Transaksi Jual-Beli Minuman Kemasan Secara <i>Pre-Order</i>		70
4.3.1	Bentuk Rugi Yang Dialami Oleh Konsumen Dalam Sistem Jual Beli <i>Pre-Order</i>	70
4.3.2	Upaya Hukum Dalam Penyelesaian Permasalahan Oleh Distributor Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Melalui Transaksi Jual-Beli Minuman Kemasan Secara <i>Pre-Order</i> ..	74
BAB V PENUTUP		78
5.1 Kesimpulan		78
5.2 Saran.....		79
DAFTAR PUSTAKA		81
Lampiran.....		89

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Yang menjadi prioritas dalam tindakan memberikan perlindungan bagi konsumen yaitu mengenai tanggung jawab produsen dan distributor terhadap kerugian dari produk yang dihasilkan. Secara sederhana, hal tersebut dinyatakan sebagai tanggungjawab produk alias *product liability*.¹ Kesadaran serta tanggungjawab produsen yang masih minim akan mengakibatkan resiko kredibilitas usaha yang terganggu bagi distributor dan mengacaukan pemasarannya. Konsumen akan menderita kerugian akibat kualitas produk yang buruk atau cacat manufaktur, dan produsen serta dikenakan permintaan kompensasi untuk meminimalisir persaingan pasar. Di era globalisasi atau perdagangan bebas, isu-isu ini akan semakin penting. Sejalan dengan hukum perlindungan konsumen, yang menjadi sorotan adalah rasa tanggungjawab yang dimiliki. Pada saat ditemukan adanya pelanggaran terhadap hak konsumen, harus segera dilakukan penyelidikan untuk mencari tahu siapa yang bertanggungjawab atas pelanggaran tersebut dan mencari tahu pihak yang terkait di dalamnya.²

Berdasarkan hukum, tanggungjawab merupakan hal yang menjadi akibat dari konsekuensi suatu pihak mengena tindakan yang dilakukannya menyinggung moral dan etika. Sedangkan Titik Triwulan menyebutkan bahwa tanggungjawab adalah dasar dalam bertindak atas sesuatu untuk meminimalisir masalah.³

¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006), hal. 11

² Sidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hal. 59

³ Titik Triwulan dan Shalamaninta Febrian, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010), hal.48

Berdasarkan hukum perdata, tuntutan dari tanggungjawab adalah yang harus dimiliki dan menimbulkan hak hukum untuk memberikan tuntutan pada pihak lain dengan lahirnya kewajiban hukum yang seimbang baginya.

Pertanggungjawaban pada bidang hukum perdata terbagi menjadi dua bagian, yakni resiko dan kesalahan. Atas dasar kecerobohan dan kesalahan yang dilakukannya sendiri, maka Ia wajib menuntaskan tanggungjawabnya. Bergantung pada siapa yang harus disalahkan, ini disebut sebagai tanggung jawab. Pengertian dari “tanggung jawab yang didasari risiko” adalah bahwa hukum perdata mengizinkan suatu pihak untuk melakukan tanggungjawab bukan dikarenakan oleh adanya suatu kesalahan, namun dikarenakan oleh pengambilan resiko dengan disertai tanggungjawab dalam hukum. Keduanya memiliki hasil dan dampak yang sangat berbeda.

Pihak yang memberikan tuntutan atas tanggungjawab serta pihak yang menjadi sasaran tanggungjawab mempunyai kaitan yang teoritis dalam dunia pertanggungjawaban. Hal tersebut dibedakan sesuai dengan jenis dan peristiwa hukumnya. Pertama, tanggungjawab berdasarkan kesalahan yaitu jenis tanggungjawab yang diakibatkan oleh tindakan perlawanan terhadap hukum atau tindakan sembarangan lainnya. Kedua, tanggung jawab berdasarkan risiko adalah jenis tanggungjawab yang dirasakan oleh pelaku usaha sebagai bentuk ditanggungnya tindakan usaha yang dimiliki.⁴

Dengan asumsi telah terjadi peristiwa yang merugikan nasabah, misalnya terjadi musibah karena penggunaan atau konsumsi suatu barang, maka hal yang pertama kali dicari adalah penyebab peristiwa yang menyebabkan musibah

⁴ Janus Sidabalok, *Op Cit*, hal.90-91

tersebut. Ada dua kemungkinan akibat yang timbul dalam perkara hukum perdata, yaitu kerugian akibat perbuatan melawan hukum yang sebelumnya tidak ada hubungan hukumnya dan kerugian akibat wanprestasi apabila terdapat hubungan hukum yang dahulunya berupa perjanjian.

Karena penanaman modal asing telah tergolong dalam pembangunan ekonomi Indonesia, perlindungan terhadap konsumen perlu mendapat perhatian lebih. Pada ruang lingkup dagang secara internasional, memberikan lindungan pada konsumen adalah tindakan untuk meminimalisir akibat buruk terhadap penerapannya di Indonesia.⁵

Kebijakan kompensasi harus ditanggapi dengan bijak disertai dengan kelengkapannya untuk meminimalisir resiko yang kemungkinan akan diterima oleh konsumen dalam melindungi mereka secara memadai dalam beberapa hal. Misalnya, dengan mencegah barang- barang berbahaya sampai ke pasar sebelum melewati pengujian oleh kantor perizinan administrasi atau menarik barang- barang berbahaya dari distribusi yang sudah tersedia. Terjadinya penyebarluasan barang rusak secara lokal disebabkan oleh tidak adanya kekuatan pendorong barang uji yang diserahkan oleh produsen dan selanjutnya karena lemahnya manajemen yang dilakukan oleh dinas atau yayasan yang disetujui untuk menangani masalah administrasi tersebut.⁶

Point utama dalam memberikan lindungan hukum pada konsumen serta produsen yaitu kedua belah pihak saling berhubungan, kewajiban serta hak dari

⁵ Erman Rajaguguk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hal.2

⁶ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2008), hal.165

hubungan tersebutlah yang dilindungi oleh hukum.⁷ Yang tertuang dalam UU Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 1 Angka 1. Keberadaan UU Tahun 1999 No.8 di era saat ini sangat krusial dalam kemajuan perindustrian dalam masyarakat, karena agar kualitas produk tetap terjaga maka pengusaha dan konsumen berhak serta wajib untuk memperoleh suatu perlindungan atas hukum.⁸

Hubungan bisnis antara nama distributor dan nama agensi biasanya berbeda, tetapi dalam praktiknya, keduanya dapat digabungkan. Ketika badan maupun perorangan bertindak sebagai agen, dia mewakili prinsipal. Sebaliknya, ketika seseorang atau badan bertindak sebagai distributor, dia mengatasnamakan dirinya sendiri. Jadi ukuran mendasar untuk dapat menyatakan bahwa ada organisasi adalah kekuatan yang digerakkan oleh spesialis yang mewakili dan untuk kepentingan kepala. Distributor, sebaliknya, tidak mewakili pihak yang menunjuknya sebagai distributor. Distributor yang bertindak atas namanya sendiri.⁹

Distributor merupakan perorangan atau badan usaha yang memiliki tanggungjawab dalam menyalurkan atau membagikan kepada konsumen akhir atau *retailer* produk dagang baik itu jasa atau barang. Distributor sekadar melakukan pengambilan terhadap produk yang telah jadi serta telah siap untuk dipasarkan dan tidak disertai dengan modifikasi. Pihak pertama setelah produsen dalam perdagangan adalah penyalur. Penyalur dapat berupa perusahaan atau

⁷ Desy Ary Setyawati, dkk, “ *Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik*”, *Law Journal*, Vol.1 No.3 (Desember, 2017), hal.6

⁸ I Wayan Gede, Asmara, dkk, “ *Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Atas Informasi Produk Import*”, *Jurnal Analogi Hukum*, Vol.1 No.1(2019), hal.121

⁹ Richard Burton Simatupang, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, (Jakarta: PT.Rinerka Cipta, 2003) , hal.53

perorangan yang langsung melakukan pembelian melalui produsen dengan nominal yang tinggi. Keuntungan diperoleh penyalur melalui diskon pembelian produk melalui produsen. Diskon atau potongan harga akan semakin tinggi bila semakin banyak produk yang dibeli.

Perdagangan adalah tindakan dengan melakukan penukaran suatu hal dengan uang yang menjadi patokan harga serta perilaku antar manusia yang rasional menyebabkan terdapatnya pembeli, penjual, ijab dan qabul serta terdapatnya barang atau benda.¹⁰ Sedangkan BW (*Burgelijk Wetboek*) berpendapat bahwa jual-beli ialah berupa janji antara pihak satu dengan yang lain, yang dimana pihak pertama memberikan hak miliknya berupa barang, sedangkan pihak kedua memberikan hartanya berupa uang atas hal yang telah diberikan oleh pihak pertama tadi.¹¹

Perdagangan dengan menerapkan sistem *pre-order* adalah sistem pembelian dengan melakukan pemesanan serta pembayaran lebih dulu atau sesuai dengan masa tenggang yang diberikan. *Pre-order* berdasarkan pendapat Erwandi Tarmizi adalah bentuk transaksi antara kedua belah pihak, yang dimana pihak pertama melakukan transaksi lebih dulu ketika benda atau hal yang diinginkan belum terpenuhi dan harus diproses dengan waktu yang cenderung lebih lama.

Secara sederhana *Pre-order* merupakan bentuk pemesanan pada barang yang belum rilis.¹²

Ruang lingkup di dalam konsep *pre-order*, merupakan proses pesanan yang dilakukan lebih dulu oleh konsumen kepada produsen, lalu setelah proses

¹⁰ Ibnu Abidin, *Radd al-mukhtar ' Ala Dar Al-Mukhtar*, (Mesir : Musthafa al-Halabi, 1966), Cet-Ke 4, hal. 5

¹¹ R Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung: CV. Dipanegoro, 1984), Cet-Ke 10, hal.13

¹² Tiyas Ambawani, dkk, "Praktik Jual Beli Online Dengan Sistem Pre-Order pada Online Shop Dalam Tinjauan Hukum Islam", *Jurnal Studi Islam*, Vol.1 No.1(2020), hal.36

pemesanan oleh konsumen dilakukan maka pelaku usaha akan melaksanakan kewajibannya yaitu memberikan produk tersebut kepada konsumen.

Perilaku atau perbuatan untuk melindungi hal yang seharusnya dilindungi disebut dengan perlindungan. Sehingga perlindungan hukum adalah bentuk tindakan yang diterapkan guna melindungi pihak membutuhkan sebagaimana diatur di dalam ketentuan hukum di Indonesia. Setiap orang termasuk pelaku usaha khususnya distributor sangat memerlukan perlindungan hukum. Perlindungan pada pengusaha dengan dasar UU terkait Perlindungan Konsumen Tahun 1999 Nomor 8 Pasal 6, yakni hak pengusaha dalam memperoleh lindungan hukum atas perbuatan konsumen berdasarkan itikad buruk serta hak menerima kompensasi atau ganti rugi dari konsumen.¹³

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merasakan ketertarikan dalam meneliti suatu hal yang berjudul

“Tanggungjawab Hukum oleh Distributor Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Minuman Kemasan Secara *Pre-Order* (Studi Kasus Pada PT Putra Artha Nusa)”.

1.2 Rumusan Masalah

Selaras dengan latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Pesanan Yang Tidak Sesuai Dengan Yang Dipesan?

¹³ Bagus Made Bama Anandika Berata, “ *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit and Run*”, Jurnal Ilmu Hukum,(2017),hal.7

2. Bagaimana Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Atas Pesanan Yang Dilakukan Secara *Pre-Order*?
3. Bagaimana Upaya Hukum Dalam Penyelesaian Permasalahan Yang Timbul Akibat Transaksi Jual-Beli Minuman Kemasan Secara *Pre-Order*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tujuan diantaranya:

1. Untuk mengetahui Pengaturan Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Jika Barang Pesanan Berbeda Dengan Yang Dipesan.
2. Untuk Mengetahui Pertanggungjawaban Pengusaha Jika Konsumen Mengalami Rugi Atas Pesanan *Pre-order*.
3. Untuk mengetahui Upaya Hukum Dalam Penyelesaian Permasalahan Yang Timbul Akibat Transaksi Jual-Beli Minuman Kemasan Secara *Pre-Order*

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa manfaat diantaranya:

1.4.1 Secara teoritis

Untuk menciptakan gambaran terkait kondisi hukum yang secara nyata ada dalam kehidupan bermasyarakat atau ke arah mana hendaknya hukum dibangun dengan transisi yang terjadi di masyarakat. Penelitian ini memberikan hasil yang dapat dijadikan sebagai dasar penelitian selanjutnya terhadap metode keilmuan yang suatu saat akan memberikan sumbangsih ilmu dalam ruang lingkup hukum perdata, terkhusus terkait dengan tanggung jawab distributor terhadap konsumen dalam penjualan minuman kemasan *pre-order*.

1.4.2 Secara praktis

Berikut adalah daftar bagaimana informasi yang diperoleh dari studi penelitian akan sangat berguna dalam pembangunan politik hukum yang tepat dan harmonis sebagai berikut:

- a. Memberikan tambahan pengetahuan kepada penulis, pemahaman tentang suatu karya ilmiah, dan pemahaman tentang kewajiban hukum distributor terhadap pelanggan ketika menjual minuman kemasan secara *pre-order*.
- b. Menjadi media informasi pada pihak yang mempunyai kaitan dengan pihak akademisi guna memperluas wawasan dalam bidang hukum perdata, terutama yang berkaitan oleh distributor pada konsumen dengan transaksi penjualan minuman kemasan secara *pre-order*.
- c. Menjadi pedoman bagi pihak yang memiliki kaitan dan tanggung jawab dalam hal ini.
- d. Sebagai bahan masukan bagi Distributor agar mengetahui tanggung jawab dan memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha

1.5 Keaslian Penelitian

Melalui informasi serta pemeriksaan yang dilaksanakan oleh peneliti akan hasil-hasil penelitian sebelumnya di cakupan Fakultas Hukum Universitas Medan Area, Perpustakaan Universitas Medan Area dan penelusuran melalui media internet yang berkaitan diantaranya:

1. Guruh Aswiriannyah, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara“ Tanggung Jawab Distributor Terhadap Suatu Produk Barang Cacat Yang Diterima *Retailer*/Pengecer Dalam Pemasaran (Studi di PT.Intigarmindo Persada)”

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui parameter barang/benda cacat yang pertanggungjawabannya dapat dituntut kepada penjual/pelaku usaha di PT.Intigarmindo Persada serta untuk mengetahui usaha penanganan sengketa dalam pemasaran akan suatu produk barang cacat yang didapatkan *retailer*/pengecer serta untuk mengenal tanggungjawab akan suatu barang cacat oleh distributor yang diperoleh pengecer/*retailer* dalam lingkup jual-beli.

2. Anindyka Sekar Hutami, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
“Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli *Skincare Share In Jar* Yang Mengabaikan Hak-Hak Konsumen Perspektif Ibnu Tamiyah (Studi Kasus Pengguna *Skincare Share in Jar* di Aplikasi Shopee)”

Penelitian yang dilakukan Anindyka bertujuan untuk mengetahui praktik perdagangan *skincare* melalui aplikasi Shopee dengan sistem *share in jar* untuk mengetahui keikutsertaan melindungi konsumen yang dilakukan pemerintah dalam jual beli *skincare share in jar* dan guna mengetahui sudut pandang Ibnu Tamiyah tentang perlindungan dalam transaksi *skincare share in jar* terhadap konsumen di aplikasi Shopee.

3. Awalludin Nur Arifan, Universitas Negeri Islam (UIN) Walisongo Semarang
“Tanggung Jawab Hukum *Reseller* Terhadap Konsumen Dan Perlindungan Konsumen Dalam Praktik Jual Beli *Online* (Studi Kasus di *Pitchum Store*)”

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui wujud tanggungjawab terhadap konsumen oleh *Pitchum Store* sebagai *reseller* dalam perdagangan secara

online serta untuk mengetahui perlindungan dalam perdagangan *online* yang dibuat oleh *Pitchun Store*.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Distribusi

2.1.1 Definisi Distribusi

Menurut UU Nomor 7 Tahun 2014 Pasal 1 mengenai Perdagangan “Pendistribusian merupakan tindakan menyalurkan produk secara *direct* maupun *non-direct* pada konsumen. Namun berdasarkan KBBI distribusi adalah tindakan penyaluran pada pihak lain di tempat yang berbeda”.¹⁴ Distribusi juga merupakan aktifitas pemasaran dalam rangka memudahkan dalam penyampaian produk dari tangan produsen ke konsumen.¹⁵ Jadi, distribusi adalah proses menyalurkan barang atau jasa pada pihak lainnya.

Pedagang adalah orang atau perusahaan yang menindaklanjuti untuk keuntungannya dipilih oleh manufaktur maupun penyedia dalam membeli, menjual, menyimpan, barang dagangan secara grosir dengan implikasi kepada pembeli dan pada akhirnya diklaim/ dimiliki oleh pihak lain yang memilihnya. Ketika perseorangan ataupun berbentuk badan bertindak atas distributor, dia melakukannya atas namanya sendiri.¹⁶

2.1.2 Definisi Distributor

Berdasarkan Pasal 1 ayat (5) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 11 Tahun 2006 tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Tanda Pendaftaran Agen atau Distributor Barang dan/atau jasa, Distributor merupakan

¹⁴ Dessy Anwar, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Karya Abditama, 2001), Cet. Ke-1,

¹⁵ Wandy Zulkarnaen,dkk, ”Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis Tepat Jumlah Dan Tempat Waktu Berbasis Human Resoures Competency Development Di KPU Jawa Barat”, Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen,Ekonomi,dan Akuntansi),Vol.4 No.2(2020),hal.226

¹⁶ Frans M, *Peluang Bisnis Mendirikan Perusahaan Distributor*, (Jakarta: PT. Grasindo,2017),hal.33

perusahaan perdagangan nasional yang bertindak untuk dan atas namanya sendiri berdasarkan perjanjian yang melakukan pembelian, penyimpanan, penjualan serta pemasaran barang dan/atau jasa yang dimiliki/dikuasai.¹⁷ Dengan demikian, distributor merupakan orang yang mengambil atau membeli barang dan/atau jasa dari produsen untuk dijual lagi.

Dari definisi yang disebutkan di atas, dapat dilihat bahwa peran dari distributor ialah sebagai berikut:

- 1) Membeli produk atau memasarkan jasa. Seorang distributor pada umumnya membeli barang dan/atau jasa dari seorang produsen;
- 2) Tempat penyimpanan barang (produk). Seorang distributor menyimpan barang dalam jumlah besar untuk disalurkan kepada para pembelinya;
- 3) Seorang yang memasarkan produk. Distributor dalam hal ini berperan sebagai entitas yang memindahkan barang dari produsen ke para pembeli dengan selisih keuntungan yang diperolehnya;
- 4) Memilah barang. Distributor dapat berperan sebagai orang yang memilah atau mengelompokkan barang berdasarkan jenis ukuran dan juga kualitas dari masing-masing barang yang akan dijual;
- 5) Memberikan informasi. Distributor dapat berperan sebagai orang yang menyalurkan informasi mengenai barang yang dia jual kepada para konsumen;

¹⁷ Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 11 Tahun 2006 tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Tanda Pendaftaran Agen atau Distributor Barang dan/atau Jasa Pasal 1 ayat (5)

- 6) Melakukan promosi. Sebagai penjual ke dua setelah produsen maka distributor juga melakukan promosi untuk mengenalkan produknya ke para konsumen.¹⁸

2.1.3 Saluran Distribusi

Dalam upaya mempercepat penyampaian barang dari pihak produsen kepada pihak konsumen aspek krusial yang dilarang untuk diabaikan setelah memilih saluran distribusi yang tepat. Oleh karena itu, penting untuk memahami pengalihan penyaluran yang tepat dalam suatu bisnis. Distributor menggunakan saluran distribusi untuk menyampaikan produknya kepada pelanggan atau melakukan berbagai kegiatan usaha yang bertujuan untuk menyampaikan produk kepada pelanggan.¹⁹ Distributor mempunyai peranan yang penting dalam memaksimalkan proses pemindahan barang disertai dengan hak milik atau penguasaan barang tersebut.

Terdapat beberapa fungsi saluran distribusi bagi distributor dan konsumen:²⁰

- 1) Fungsi informasi, saluran distribusi berperan dalam mengenali konsumen, pesaing, dan pemasok;
- 2) Fungsi promosi, saluran distribusi berperan dalam memperkenalkan produk kepada konsumen;

¹⁸ Hendri Septianur dan Yuli Nurcahyanti, “Sistem Informasi Administrasi Gudang Distributor Bahan Bangunan Pada CV. Holly Perkasa”, Jurnal Penelitian Dosen FIKOM (UNDA), Vol.4, No.1(2015), hal. 3-4.

¹⁹ M. Fuad, *Pengantar Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006), hal.129

²⁰ Henky Lisan Suwarno, “Sembilan Fungsi Saluran Distribusi: Kunci Pelaksanaan Kegiatan Distribusi Yang Efektif”, Jurnal Manajemen, Vol.6, No.1(2006), hal. 86-87.

- 3) Fungsi negosiasi, saluran distribusi berperan untuk mencapai kesepakatan akhir terkait harga dan hal-hal lain sehubungan dengan penawaran;
- 4) Fungsi pemesanan, saluran distribusi berperan dalam cepat merespon kebutuhan konsumen;
- 5) Fungsi pembiayaan, saluran distribusi dapat menentukan dasar pembentukan biaya;
- 6) Fungsi pengambilan risiko, saluran distribusi berperan dalam memperkirakan risiko ke depan;
- 7) Fungsi fisik, saluran distribusi berperan dalam mengatur keberlanjutan penyimpanan dan pergerakan produk;
- 8) Fungsi pembayaran, saluran distribusi berperan dalam menyediakan media atau cara pembayaran kepada konsumen;
- 9) Fungsi kepemilikan, saluran distribusi berperan dalam mengawasi perpindahan kepemilikan aktual dari produsen ke konsumen.

Menurut penjabaran di atas, terdapat beberapa unsur penting diantaranya:

- a. Distributor adalah bentuk Lembaga yang menjalin hubungan Kerjasama untuk menggapai tujuannya.
- b. Distributor mempunyai beberapa anggota kelompok, berupa pedagang dan agen.
- c. Menggapai pasar-pasar tertentu merupakan tujuan pemasaran.
- d. Distributor melakukan dua hal *esensial*, yakni menggolongkan produk dan kemudian mendistribusikannya.²¹

²¹ Jumiati, dan Toto Sugiarto “*Analisis Pengaruh Harga Dan Saluran Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Bisnis Wilayah Banjarbaru Pada PT.Indomarco Adi*”

Umumnya pilihan jaringan pemasaran yang digunakan berdasarkan jenis segmen pasar dan barangnya sendiri. Adapun dua tipe-tipe saluran dalam pendistribusian yakni:

- a. Saluran distribusi barang konsumsi, adalah barang atau benda yang dibeli untuk dikonsumsi yang mana dasar pembelian berkaitan dengan kebiasaan konsumen dalam membeli barang. Dimana pembelinya bukan pengguna industri melainkan konsumen/pembeli akhir karena tidak dilakukan proses kembali terhadap barang-barang tersebut, melainkan digunakan sendiri.
- b. Saluran distribusi barang industri, yakni barang atau benda yang berkaitan dengan kepentingan industri yang pembelinya untuk diproses kembali. Konsumen barang industri ini adalah organisasi, lembaga atau perusahaan termasuk *non lab*.²²

2.1.4 Hak dan Kewajiban Distributor

Berdasarkan KBBI, tanggungjawab adalah kondisi wajib dalam memberikan tanggungan atas keadaan sesuatu. Tanggungjawab hukum adalah perwujudan dari kesadaran manusia terhadap perbuatannya baik Tindakan yang dilakukan dengan sengaja ataupun tidak terhadap kewajibannya.

Tanggungjawab hukum secara umum didefinisikan sebagai kewajiban untuk mematuhi peraturan yang ada dan melakukan sesuatu atau berperilaku dengan cara tertentu. Dalam hukum perdata, istilah “tanggung jawab hukum” mengacu pada kewajiban seseorang untuk memikul tanggung jawab hukum atas tindakannya.

Prima Cabang Banjarmasin”, Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, Vol.3 No.3 (November, 2009), hal.315

²² Thessa Natasya Karundeng, dkk, “Analisis Saluran Distribusi Kayu (Studi Kasus di CV. Karya Abadi, Manado)”, Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan, Vol.6 No.3(2018), hal.1751

UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 3 menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah “Setiap orang perorangan atau badan usaha, 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.²³ Pada uraian tersebut maka distributor termasuk ke dalam pelaku usaha.

Pengusaha mempunyai hak dan kewajiban, sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 6, Hak pelaku usaha yaitu:²⁴

1. Hak dalam melakukan penerimaan terhadap pembayaran yang selaras dengan perjanjian tentang nilai tukar dan kondisi barang/jasa yang diperjualbelikan;
2. Hak dalam menerima perlindungan atas hukum terkait perbuatan konsumen dengan itikad yang buruk
3. Hak membela diri sendiri dalam proses hukum sengketa dengan konsumen;
4. Hak dalam merehabilitasi nama baik jika dibuktikan telah merugikan konsumen atas barang yang dijualbelikan,²⁵

Sedangkan pengusaha berkewajiban sebagai berikut:

1. Beritikad baik Ketika menerapkan Tindakan dalam berusaha;

²³ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3

²⁴ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3

²⁵ Bagus Made Bama Anandika Berata, *Op Cit*, hal.4

2. Menginformasikan sesuatu yang benar dan jujur dalam hal pemakaian, pemeliharaan serta perbaikan;
3. Membantu konsumen dengan tepat dan tidak membeda-bedakan;
4. Menjamin kualitas barang yang diperjualbelikan sesuai dengan standar yang berlaku;
5. Memberikan peluang pada konsumen untuk melakukan pengujian dan mencoba barang/jasa dengan garansi yang berlaku;
6. Memberikan ganti rugi atau kompensasi dan/atau kerugian tersebut diganti oleh sebab jasa/barang yang diperjualbelikan;
7. Mengkompensasi atau ganti rugi apabila barang/jasa yang diperjualbelikan tidak sesuai dengan janji yang diberikan;

Disamping memiliki beberapa kewajiban yang telah disebutkan di atas, pelaku usaha dalam melakukan usahanya dibatasi dengan berbagai larangan. Larangan tersebut diatur dalam Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen yang menyebutkan berbagai larangan bagi para pelaku usaha pabrikan dan distributor di Indonesia.

Secara garis besar perbuatan larangan yang diatur pada Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen tersebut diklasifikasikan ke dalam dua larangan pokok, yaitu:²⁶

- 1) Larangan terhadap produk yang tidak memenuhi syarat atau standar kelayakan untuk dipergunakan atau dipakai atau

²⁶ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 39.

dikonsumsi oleh konsumen;

- 2) Larangan mengenai pemberian informasi yang tidak benar dan tidak akurat sehingga menyesatkan konsumen.

Para pelaku usaha yang dalam menjalankan kegiatan usahanya kedapatan melakukan perbuatan-perbuatan yang dilarang dan/atau menimbulkan kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian terhadap konsumen akibat memanfaatkan barang dan/atau jasa yang diperjual belikan, maka pelaku usaha dibebankan tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi. Ganti rugi tersebut dapat berwujud uang atau penggantian barang dan/atau jasa serupa atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan hukum positif di Indonesia. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dengan batas waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.²⁷ Selain itu pelaku usaha periklanan juga dibebani tanggung jawab atas iklan yang ditayangkan dan segala akibat hukum yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.²⁸

Dalam hal pertanggungjawaban pelaku usaha dapat juga dibebaskan dari tanggungjawab terhadap kerugian konsumen, jika:

- a. Produk tergolong untuk tidak didistribusikan.
- b. Kondisi kerusakan barang terlihat di kemudian hari.
- c. Kondisi barang yang cacat diakibatkan atas tidak adanya ketaatan terhadap kualifikasi barang.
- d. Atas kelalaian konsumen.
- e. Telah melewati masa penuntutan 4 tahun atau sesuai waktu yang

²⁷ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 17.

²⁸ *Ibid.* Pasal 20.

dijanjiikan sebelumnya.²⁹

Ketentuan di atas merupakan pasal penolong yang selalu digunakan setiap pelaku usaha dalam hal pembebasan tanggung jawab. Apabila dicermati, maka pasal ini memperlihatkan bahwa posisi pelaku usaha lebih kuat dibandingkan posisi konsumen.

2.2 Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

2.2.1 Pengertian Konsumen dan Perlindungan Konsumen

Kata pengalihan bahasa asing konsumen yaitu *consumer* (Amerika dan Inggris), dan *Consument/Konsument* (Belanda). Maknanya berbeda tergantung penggunaan katanya. Namun secara harfiah, diartikan sebagai lawan kata dari produsen atau setiap pihak yang menggunakan barang.³⁰ Mariam Badrus Bahrul Zaman mengemukakan pendapatnya mengenai pengertian konsumen dengan mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda, bahwa konsumen merupakan semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.³¹

Dalam UU No. 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen Pasal 1 angka (2) dinyatakan bahwa: “Konsumen merupakan pihak yang menggunakan barang/jasa yang disediakan oleh pihak produsen. Baik itu untuk keperluan pribadi ataupun kepentingan lainnya yang tidak untuk diperjualbelikan.”

²⁹ Arnando Umboh, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Pemenuhan Hak Konsumen Menurut Hukum Positif Indonesia”, *Lex Privatum* Vol.6, No.6 (Agustus 2018), hal.50

³⁰ Janus Sidabalok *Op Cit*, hal.28

³¹ Dalam Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Persada Media, 2012), hal. 6.

Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen Pasal 1 angka (2) disebutkan bahwa terdapat konsumen akhir yaitu jenis konsumen yang memanfaatkan produk pada tahap akhir, sedangkan konsumen antara konsumen yang memakai produk sebagai bagian dari proses produksi produk lain. Artinya, pada UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tertuju pada konsumen akhir.

Az.Nasution memberikan klasifikasi mengenai makna dari konsumen itu sendiri, yaitu:³²

1. Secara umum, konsumen diartikan sebagai pihak yang menggunakan, memakai, dan memanfaatkan barang/jasa dengan tujuan tertentu.
2. Sebagai konsumen antara, yaitu pihak yang menggunakan, memakai, dan memanfaatkan barang/jasa sebagai bentuk usaha komersil. Dan pihak ini setingkat dengan pelaku usaha.
3. Sebagai konsumen akhir, yaitu pihak yang menggunakan, memakai, dan memanfaatkan barang/jasa sebagai tindakan untuk memenuhi kebutuhannya dan tidak mempunyai tujuan komersil. Pihak ini telah jelas diatur mengenai perlindungannya dalam UU perlindungan konsumen.

Perlindungan sangatlah penting bagi suatu individu sebagai seorang subjek hukum, karena dalam interaksi antar masyarakat akan selalu melahirkan hak dan kewajiban. Setiap individu dalam sebuah masyarakat

³² AZ.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*,(Jakarta: Diadit Media, 2002), hal.14

pasti mempunyai kebutuhan dan kepentingan yang berbeda-beda baik yang saling berhubungan maupun yang berlawanan. Perlindungan yang bersifat mengatur dan melindungi setiap kepentingan tersebut “perlindungan hukum”.

Menurut pendapat Johanes Gunawan, Perlindungan konsumen ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dan/atau pada saat setelah terjadinya transaksi. Perlindungan hukum terhadap konsumen sebelum terjadinya transaksi ialah sebagai berikut:

- 1) *Legislation*, ialah perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen sebelum terjadinya transaksi melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat. Dengan adanya peraturan yang mengatur mengenai ketentuan-ketentuan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha tersebut, konsumen diharapkan memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi;
- 2) *Voluntary Self-Regulation*, ialah perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen sebelum terjadinya transaksi melalui peraturan yang dibuat secara sukarela oleh pelaku usaha agar lebih berhati-hati dan taat pada aturan dalam menjalankan usahanya.³³

Perlindungan terhadap konsumen setelah terjadinya transaksi dapat dilakukan melalui jalur Pengadilan Negeri (PN) atau di luar Pengadilan oleh

³³ Johanes Gunawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung:: Universitas Katolik Parahyangan, 1999), hal. 4

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan pilihan kedua belah pihak yang bersengketa.

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan yang hal yang penting, hal ini dikarenakan pada umumnya pengguna atau konsumen berada pada posisi yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, baik lemah secara ekonomi maupun lemah dari aspek yuridis.³⁴

Perbedaan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen menyebabkan beragam gangguan seperti gangguan fisik, jiwa atau harta konsumen dan tidak diperolehnya keuntungan optimal dari penggunaan barang dan/atau jasa yang dibelinya dan miskinnya hukum yang melindungi kepentingan konsumen.

Adanya perlindungan hukum terhadap konsumen diharapkan memberikan kedudukan hukum yang seimbang antara kedua belah pihak. Dikarenakan selama ini kedudukan konsumen lebih lemah jika dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha.

2.2.2 Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Karena perlindungan konsumen adalah permasalahan dalam kepentingan manusia, dan dijadikan sebagai aspirasi setiap bangsa untuk mencapainya. Menyadari adanya saling ketergantungan antara konsumen, dunia usaha, dan pemerintah merupakan hal penting dalam perlindungan konsumen.³⁵

³⁴ Salim HS dan Erlies Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2013), hal 259.

³⁵ Nurmadjito, *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-Undangan Tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), Cet-1, hal.7

Perlindungan konsumen adalah tujuan, usaha, atau situasi yang perlu dilakukan. Kegiatan merancang dan melaksanakan sistem perlindungan konsumen termasuk dalam atau bagian dari tujuan perlindungan konsumen.

Jadi ada persyaratan yang luar biasa untuk peraturan asuransi pembeli karena posisi pembeli yang lemah dibandingkan dengan pembuat atau penghibur bisnis. Target langsung dari peraturan asuransi pembeli yaitu guna memaksimalkan perhatian dari para pembeli. Peraturan tersebut memberikan desakan pada para pelaku usaha untuk bertanggungjawab.³⁶

Dasar hukum perlindungan konsumen diatur oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang ini merupakan dasar hukum terhadap peraturan perundang-undangan lain yang bertujuan untuk melindungi konsumen.³⁷ Pada UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1) disebutkan pengertian dari perlindungan konsumen, yaitu “Perlindungan konsumen merupakan tindakan untuk memberikan jaminan dan hukum yang pasti untuk melindungi konsumen”.³⁸

Dalam kalimat diatas, terdapat ungkapan yang menyebutkan “segala sesuatu yang menjamin kepastian hak”, yang dijadikan sebagai tameng dalam mengawasi sikap wenang-wenang pihak yang merugikan konsumen.³⁹

Dengan adanya perkembangan ilmu dan teknologi yang menjadi pendorong para produsen untuk menghasilkan produk yang melekat erat kegunaannya pada konsumen, yang menyebabkan perlindungan konsumen

³⁶ Celina Tri Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika,2008), hal.9

³⁷ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 64.

³⁸ *Ibid.* Pasal 1 Ayat (1).

³⁹ Ahmadi Miru dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2004),hal.1

menjadi hal yang krusial secara materil dan formal dan efek yang dapat dirasakan secara langsung.⁴⁰

Konsumen dan pelaku usaha sering bersitegang. Ini karena banyak transaksi yang tidak mengikuti aturan. Konsumen semakin sadar akan hak-haknya seiring perkembangan industri, dan mereka kesulitan untuk berprestasi sesuai dengan ketentuan kontrak membeli barang dengan kualitas buruk atau cacat yang menyebabkan kerugian pada konsumen, dan melakukan transaksi yang melibatkan penipuan atau paksaan.⁴¹

Seiring berkembangnya ilmu hukum, gerakan perlindungan konsumen akhirnya muncul sebagai bidang hukum baru. Bentuk hukum ini terlahir karena sadarnya posisi bisnis yang kian lemah. Maka pengembangan terhadap konsumen juga harus direalisasikan untuk menyelaraskan dengan bisnis yang semakin berkembang. Karena apabila hal tersebut tidak dilakukan, maka kerugian akan menjadi topik hangat dalam dunia bisnis.⁴²

Untuk memperkuat dan sebagai bentuk perlindungan hukum kepada konsumen adalah dengan dasar-dasar berikut:

- a. Landasan hukum perlindungan konsumen, diatur pada UU Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 Pasal 2.
- b. Tujuan perlindungan konsumen diatur dalam UU Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 Pasal 3.
- c. Kewajiban konsumen dalam Pasal 5

⁴⁰ Sri Redjeki Hartono, *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*, (Bandung:Mandar Maju, 2000), hal.78

⁴¹ Endang Sri Wahyuni, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta:Ghalia Indonesia, 2009), hal.20.

⁴² Husni Syawali *Op Cit* hal.5

UU Perlindungan Konsumen memuat mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen, berbagai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, regulasi klausula baku, pembinaan serta pengawasan, penyelesaian sengketa, badan penyelesaian sengketa konsumen, dan sanksi-sanksi terhadap pelanggaran. Secara keseluruhan, UU PK dimaksudkan untuk memberikan perlindungan secara menyeluruh dalam segala aspek yang mengakomodasi segala kepentingan konsumen dalam hubungannya dengan pelaku usaha. Termasuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen untuk melakukan upaya-upaya hukum tertentu, manakala terjadi kerugian dirinya akibat mengkonsumsi barang atau menikmati jasa yang dihasilkan pelaku usaha. UU PK hadir sebagai penyeimbang kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha.⁴³

Berdasarkan ketentuan UU Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 Pasal 5 kewajiban konsumen, yakni:

1. Memahami informasi terkait penggunaan barang demi keselamatan dan keamanan.
2. Mempunyai itikad yang baik ketika bertransaksi.
3. Melakukan pembayaran yang sesuai.
4. Mengikuti proses penyelesaian hokum sengketa perlindungan konsumen.⁴⁴

2.2.3 Hak dan Kewajiban Konsumen

Sumarti Hartono menyatakan bahwa “hak merupakan kesanggupan suatu pihak untuk memberikan pengaruh pada tindakan pihak lainnya, dan tidak

⁴³ Adi Setiadi Saputra, *Perlindungan Terhadap Pemberi Pinjaman Selaku Konsumen dan Tanggung Jawab Penyelenggara Peer to Peer Lending dalam Kegiatan Peer to Peer Lending di Indonesia*, Jurnal Veritas et Justitia, Vol. 5, No. 1, 2019, hal. 258-259.

⁴⁴ M.Kholil”*Tinjauan Empiris Pasal 480 KUHP Tentang Penadahan Menyangkut Hak-Hak Konsumen Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”,Jurnal Hukum Bisnis *Bonum Commune*,Vol.1 No.1 (Agustus,2018),hal.57

menggunakan kekuatan sendiri, namun disesuaikan dengan pendapat khalayak umum.⁴⁵

Ujang Sunarwan menyatakan bahwa konsumen layak untuk mendapatkan haknya, dan memiliki pasar dengan itikad yang baik dari berbagai pihak yang terlibat.⁴⁶

2.2.3.1 Hak Konsumen

Hak adalah salah satu hal yang dilindungi oleh hukum, namun kepentingan merupakan tuntutan yang harus ditunaikan. Pada dasarnya, kepentingan merupakan hakikat yang memiliki kuasa atas jaminan hukum yang terikat.⁴⁷ Setiap pihak merupakan pelanggan dikarenakan mereka memerlukan tenaga kerja serta produk guna mendukung kehidupan mereka, keluarga mereka, atau guna menjaga sumber daya mereka. Konsumen tidak hanya mempunyai hak atas penegakan yang dilakukan oleh produsen. Hal tersebut dibahas dalam UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 Pasal 4, Hak Konsumen sebagai berikut:

- a. Hak untuk mendapatkan rasa nyaman, aman, dan selamat ketika menggunakan produk.
- b. Hak untuk melakukan pemilihan terhadap produk yang sesuai dengan nilai tukar dan jaminannya.
- c. Hak akan data yang valid, akurat serta jujur pada barang terkait.

⁴⁵ Sunaryati Hartono, *Kapita Selekta Perbandingan Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2011), hal.36

⁴⁶ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapan Dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), Cet Ke-1, hal.332.

⁴⁷ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 2003), hal.43

- d. Hak untuk mengemukakan pendapat dan menerima advokasi terkait perlindungan sengketa konsumen.
- e. Hak untuk menerima binaan dan didikan konsumen.
- f. Hak untuk menerima perlakuan dan layanan dengan benar tanpa diskriminasi.
- g. Hak untuk menerima ganti rugi atau kompensasi jika barang terkait tidak sesuai dengan pernyataan produsen.⁴⁸

Bob Widayahartono menyatakan John F. Kennedy telah mendeklarasikan hak konsumen pada tanggal 15 Maret 1962, dengan hasil *the four consumer basic rights*, diantaranya: ⁴⁹

- 1) Hak akan rasa aman (*the Right to be Secured*);
- 2) Hak atas perolehan informasi (*the Right to be informed*);
- 3) Hak dalam menentukan pilihan (*the Right to Choose*);
- 4) Hak untuk didengarkan (*the Right to be Heard*).

Wajarnya, konsumen hendaknya mampu memahami hak serta kewajibannya dan angkat bicara ketika jelas-jelas dilanggar. Negara juga telah melindungi hak-hak tersebut melalui UU dan produk hukum lainnya. Untuk menghindari segala hal yang tidak diinginkan, maka kedua belah pihak arus menjalin hubungan baik dan saling menghormati satu sama lain. Hak pelanggan adalah tanggung jawab pelaku usaha, dan tanggung jawab pelanggan adalah hak penjual.

⁴⁸ I Gede Punia Negara dan I Nyoman Lemes” *Upaya Pemenuhan Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Oleh Perusahaan Daerah Air Minum, (PDAM) Kabupaten Buleleng*”*Jurnal Hukum*, Vol.7 No.1 (Agustus,2019),hal.60-61

⁴⁹ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta Selatan: Visi Media 2008), hal.24.

2.2.3.2 Kewajiban Konsumen

Konsumen yang merupakan subjek hukum, pastinya juga mempunyai tanggungjawab yang harus ditunaikan, sejalan dengan yang dimuat dalam UU Perlindungan Konsumen Pasal 5, yaitu:

- a. Memahami petunjuk informasi yang terdapat pada produk yang digunakan demi keamanan dan kenyamanan penggunaannya;
- b. Memiliki perilaku yang baik dalam bertransaksi produk;
- c. Melakukan pembayaran dengan nilai tukar yang sesuai;
- d. Mengupayakan proses penangan hukum sengketa terkait perlindungan konsumen.⁵⁰

Tujuannya adalah untuk meringankan konsumen dalam menerima perlindungan dan penegakan hukum yang pasti. Pada dasarnya, setiap pihak mempunyai perjanjian yang hadir dikarenakan adanya janji yang telah dirangkai sebelumnya. Hal inilah yang mengakibatkan sebagian besar pihak hanya membahas hak atas konsumen.

2.2.4 Lembaga Perlindungan Konsumen

2.2.4.1 Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Demi meningkatkan perlindungan konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibentuk. Pembentukan BPKN berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Lembaga ini mempunyai tugas memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah, melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa, mendorong

⁵⁰ H.Syahrudin Nawi, "Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", Vol.7 No.1 (Juni,2018),hal,3-4

berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat berpihak kepada konsumen, menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, dan melakukan survei yang berhubungan dengan kebutuhan konsumen.⁵¹

2.2.4.2 Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) merupakan lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang memiliki kegiatan menangani perlindungan konsumen.⁵² Di dalam Pasal 7 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat disebutkan bahwa LPKSM dapat melakukan advokasi atau pemberdayaan konsumen agar mampu memperjuangkan haknya secara mandiri, baik secara perorangan maupun kelompok.

2.2.4.3 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu lembaga peradilan konsumen yang berkedudukan pada tiap Daerah Tingkat II Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia, hal ini sesuai pada UU Perlindungan Konsumen. Tugas dan wewenang BPSK antara lain melakukan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan penggunaan klausula baku, melaporkan pelanggaran terhadap UU Perlindungan Konsumen, menerima pengaduan

⁵¹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 34

⁵² *Ibid*, Pasal 1 angka 9

dari konsumen baik tertulis maupun tidak tertulis, melakukan penelitian dan memeriksa sengketa perlindungan konsumen, memanggil pelaku usaha terduga melakukan pelanggaran perlindungan konsumen, memanggil dan menghadirkan saksi-saksi, meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku pelanggaran, memeriksa alat bukti, memutuskan dan menetapkan keberadaan kerugian di pihak konsumen, memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran, menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang terbukti melanggar ketentuan UU Perlindungan Konsumen.⁵³

2.3 Tinjauan Umum Tentang Jual Beli

2.3.1 Definisi Jual Beli

Jual beli tergolong dalam perjanjian bernama, maksudnya adalah nama tersendiri telah diberikan dan pengaturan secara eksklusif telah ditetapkan terhadap perjanjian ini oleh undang-undang.

Berdasarkan Pasal 1457 Kitab UU Hukum Perdata, makna dari jual beli yaitu: “Suatu bentuk janji yang dimana salah satu pihak mengikat diri dan memberikan suatu hal pada pihak lain dan menerima bayaran sesuai dengan janji yang telah disampaikan.” Perkataan jual-beli berujuk pada tindakan penjualan, dan tindakan pembelian oleh beberapa pihak yang terkait. Istilah tersebut selaras dengan istilah Belanda “*koop en verkoop*” dengan makna “*verkoop*” (menjual) sedang yang lainnya “*koop*” (membeli). Dalam bahasa Inggris jual-beli ditafsirkan dengan “*sale*” dengan arti “penjualan”, dan dalam bahasa Perancis dinamakan “*vente*”

⁵³ *Ibid*, Pasal 35

dengan arti “penjualan”, namun pada bahasa Jerman disebut “*kauf*” dengan arti “pembelian”,⁵⁴ Dan secara bahasa, jual-beli ditafsirkan sebagai bentuk penukaran secara mutlak.⁵⁵ Pengertian jual-beli ialah bentuk janji yang dilaksanakan oleh pedagang dengan pembeli. Pembeli wajib membayar harga dan berhak menerima barangnya, dan penjual wajib menyerahkan barang jual beli itu kepada pembeli sesuai dengan kesepakatan.⁵⁶

Komponen utama (*essentialia*) dari pengaturan kesepakatan dan pembelian adalah barang dagangan dan harga. Perjanjian jual beli dibuat ketika "kesepakatan" tentang barang atau harga tercapai, selaras prinsip "konsensualisme" dengan dasar hukum kontrak. Bentuk janji jual-beli yang tergolong sah apabila kedua pihak mencapai kesepakatan mengenai barang dan harga.⁵⁷

Karena para pihak menyepakati aspek-aspek aksidentalita dan esensial dari perjanjian, kesepakatan jual beli biasanya merupakan perjanjian konsensual. Dikatakan bahwa para pihak telah mencapai kesepakatan tentang unsur-unsur hakiki dan eksistensial, karena meskipun mereka telah menyepakati barang dan harga, namun kesepakatan jual beli tetap tidak terjadi karena tidak tercapainya kesepakatan mengenai aspek-aspek lain yang terkait dengannya. Akan tetapi, ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan jual beli dianggap berlaku bagi perjanjian itu apabila para pihak

⁵⁴ R. Subekti II, *Aneka Perjanjian*, (Bandung: Citra Aditya Bakti,1995), hal.2

⁵⁵ Munir Salim, "Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam", Vol.6 No.2 (Desember,2017), hal.373

⁵⁶ Salim H.S. *Hukum Kontrak, Teori & Teknik Penyusunan Kontrak* (Jakarta:Penerbit Sinar Grafika,2003).hal.49

⁵⁷ R. Subekti II, *Op.Cit.* hal.4.

telah mencapai kesepakatan tentang unsur-unsur pokok dalam perjanjian jual beli, yaitu barang yang akan dijual dan harga barang itu, dan melakukan tidak membantah hal-hal lain, dengan membeli apa yang ada dalam peraturan atau biasa disebut komponen *naturalia*.

Kesepakatan jual beli biasanya ialah kesepakatan konsensual disebabkan para pihak menyetujui aspek-aspek esensial dan insidental dari perjanjian tersebut. Walaupun mereka telah menyepakati barang dan harga, namun akad jual beli tetap tidak terjadi karena tidak tercapainya kesepakatan mengenai aspek lain yang terkait dengannya. Menurut teori ini, para pihak telah mencapai kesepakatan tentang unsur-unsur esensial dan eksistensial. Namun, ketentuan perjanjian jual beli dianggap berlaku untuk perjanjian jika para pihak sepakat tentang persyaratan utama, seperti barang yang akan dijual dan harganya, dan tidak mempersengketakan poin lainnya, membeli bagian-bagian yang ada dalam peraturan juga dikenal sebagai bagian *naturalia*.⁵⁸

2.3.2 Subjek dan Objek Jual Beli

Bentuk janji perdagangan pada hakikatnya diterapkan pada pihak untuk bertindak sebagai penjual dan pembeli, selama mereka telah berusia minimal 18 tahun dan telah menikah. Namun, seperti yang akan dibahas di bawah ini, orang-orang tertentu dilarang membuat perjanjian jual beli oleh undang-undang.⁵⁹

- a. Jual beli antara suami istri. Suami dan istri tidak diperbolehkan melakukan tindakan jual-beli, karena harta keduanya telah bercampur

⁵⁸ Ahmadi Miru *Op.Cit.* hal.138

⁵⁹ Salim H.S *Op Cit*, hal. 51

sejak terikat perkawinan dan menjadi harta bersama, terkecuali jika ada perjanjian lain dalam perkawinan tersebut, akan tetapi:

- 1) Apabila suami dan istri memberikan benda pada pasangannya, dan jika dipisahkan menjadi hak suami dan istri oleh hukum.
 - 2) Apabila suami menyerahkan suatu hal pada istri, dan hanya dipisahkan sesuai alasan yang sah, dan memberikannya kembali jika tidak merupakan benda bersama.
 - 3) Apabila istri memberikan suatu hal pada suami guna menunukan jaminan harta dalam perkawinan.⁶⁰
- b. Tindakan berdagang tidak boleh dilakukan penegak hukum, kecuali pada barang atau sengketa. Dan akan diberikan denda jika tetap melakukan pelanggaran tersebut.
- c. Pegawai dengan jabatan umum, dan tidak diperbolehkan untuk membeli kepentingan untuk proses lelang.

Objek jual beli ialah semua benda bergerak dan benda tidak bergerak, baik menurut tumpukan, berat, ukuran, dan timbangannya. Sedangkan yang tidak diperbolehkan untuk diperjual belikan adalah:

- a. Benda atau barang milik orang lain;
- b. Barang yang tidak diperbolehkan oleh undang-undang seperti obat-obatan terlarang, senjata api, dll;
- c. Bertentangan dengan ketertiban;
- d. Bertentangan dengan kesusilaan yang baik.⁶¹

⁶⁰ *Ibid* hal.53

⁶¹ Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat di Indonesia*, (Jakarta: Sinar

2.3.3 Keabsahan Jual Beli

Dalam hukum positif Indonesia, suatu transaksi jual beli dapat dikatakan sah apabila memenuhi beberapa syarat. Hal ini diatur pada Pasal 1320 KUHPerdara, yakni:

1. Kesepakatan dari pihak yang mengikatkan dirinya;

Pada transaksi jual beli, penjual menawarkan barangnya kepada pembeli. Setelah pembeli menyetujui untuk membelinya, dan kemudian dilanjutkan dengan proses administrasi dan pembayaran, maka kedua belah pihak tadi dikatakan telah bersepakat untuk melakukan transaksi jual beli.

2. Kecakapan untuk membuat perikatan;

Yang dimaksud dengan cakap bertindak ialah kecakapan atau kemampuan para pihak untuk melakukan perbuatan hukum. Orang yang dikatakan cakap bertindak ialah orang dewasa (berumur 21 tahun atau sudah menikah). Sedangkan orang yang tidak cakap bertindak disebutkan pada Pasal 1330 KUHPerdara, yakni:

- a. Anak di bawah umur;
- b. Orang dalam pengampuan;
- c. Perempuan yang telah menikah sesuai undang-undang (istri).

3. Suatu hal tertentu;

Hal tertentu yang dimaksud ialah barang yang dapat diperjualbelikan dan dapat ditentukan jenisnya.

4. Suatu sebab yang halal.

Grafika, 2003), hal. 51.

Transaksi jual beli diwajibkan sejalan dengan prinsip iktikad baik dari kedua belah pihak serta tidak melanggar ketentuan undang-undang, kesusilaan, dan kepentingan umum.

Keempat syarat tersebut merupakan syarat pokok bagi setiap perjanjian, khususnya dalam transaksi jual beli. Syarat-syarat tersebut dikategorikan menjadi dua, yaitu syarat subjektif dan objektif.⁶² Unsur kesepakatan dan kecakapan termasuk syarat subjektif, sedangkan unsur suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal termasuk syarat objektif.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terpenuhinya salah satu unsur dari keempat syarat dalam transaksi jual beli dapat mengakibatkan cacat dalam perjanjian dan perjanjian tersebut terancam batal demi hukum, maka keabsahan jual beli dapat dilihat dari terpenuhinya keempat syarat tersebut.

2.3.4 Sistem Pemesanan *Pre-order*

Sistem pemesanan dalam perdagangan yang sering digunakan di negara Indonesia salah satunya adalah sistem secara *pre-order*.⁶³ *Pre-order* sendiri memiliki dua bentuk yaitu *pre-order* barang yang perlu diproduksi terlebih dahulu dan *pre-order* barang yang ready.⁶⁴

Transaksi *pre-order* adalah transaksi dimana dalam waktu tertentu salah satu pihak memberikan barang terhadap pihak lain yang mana barang tersebut masih ada di tangan pelaku usaha. Terjadinya transaksi secara *pre-*

⁶² Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Perikatan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 93

⁶³ Muh.Hikmat Sudiadi, "Unsur *Accidentalia* Dalam Pembelian *Pre-Order* Korelasinya Dengan Prinsip Kebebasan Berkontrak Dalam Mewujudkan Kepastian Hukum", *Jurnal Ilmu Hukum*,(2018),hal.1

⁶⁴ Hendra Wijaya, "*Hukum Jual Beli Online Dengan Sistem Pre-Order Dalam Perspektif Hukum Islam(Studi Kasus Toko Online Nashrah Store)*,*Jurnal Bidang Hukum Islam*,Vol.2 No.2 (Agustus,2021),hal.252

order pada prakteknya serupa dengan kesepakatan secara general, yakni jual beli dapat terlaksana karena kesepakatan para pihak.⁶⁵

Dalam melakukan transaksi jual beli dengan sistem pre-order terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi yaitu:

- a. Produk sesuai dengan penjualan.
- b. Produk milik pribadi.
- c. Produk telah tampak wujudnya.
- d. Dilakukan proses akad jual-beli.⁶⁶

Mekanisme transaksi jual beli secara *pre order* (PO) pada prinsipnya tidak berbeda dengan transaksi jual beli pada umumnya sebagaimana diatur pada Pasal 1458 yakni jual beli telah dianggap terjadi antara penjual dan pembeli setelah kedua belah pihak mencapai kesepakatan terkait barang dan harganya, meskipun barang tersebut belum diserahkan dan pembayaran belum dilakukan.⁶⁷ Dengan kata lain merupakan perjanjian konsensual, yang artinya jual beli dapat terjadi bila sudah terdapat kata sepakat di antara kedua belah pihak. Dalam proses jual beli secara sistem *pre order* (PO) transaksi jual beli harus memiliki beberapa syarat mulai dari:

- a. Syarat penyerahan;
- b. Syarat pembayaran (pembayaran di muka, cash atau dengan cara kredit;

⁶⁵ Andriansyah, "Praktik Jual Beli Online Dengan Sistem Pre-Order Ditinjau Dari Fiqh Muamalah; Studi Kasus Pada Izza Shop Taman Asri Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan", Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, Vol.2 No.2(2022), hal.80

⁶⁶ Enceng Iip Syaripudin, dkk, "Praktik Jual Beli Dengan Sistem Pre-Order Perspektif Hukum Ekonomi Syari'ah (Studi Kasus Di Toko Online HelloByl_Aesthetic)" Jurnal Jhesy, Vol.1 No.1(2022), hal.4

⁶⁷ KUHPerduta Pasal 1458

c. Syarat pemesanan, seperti *Pre Order* (PO).⁶⁸

Jual beli menggunakan sistem *Pre Order* (PO) mempunyai kelebihan dan kekurangannya bagi penjual maupun pembeli, yakni:

1) Kelebihan sistem *Pre Order* (PO)

- a. Umumnya jenis yang ditawarkan lebih bervariasi, dan harganya lebih terjangkau;
- b. Tidak perlu khawatir barang tidak laku;
- c. Menggunakan penjualan tanpa modal yang besar.

2) Kekurangan sistem *Pre Order* (PO)

- a. Pembeli harus menunggu lebih lama untuk menerima barang;
- b. Pembeli lebih suka membeli ke toko yang barangnya sudah ada langsung di toko;
- c. masa kedatangan barang lebih lama dibandingkan dengan jual beli tidak secara *Pre Order* (PO)

2.3.5 Wanprestasi pada jual beli

Apabila pelaku usaha ataupun konsumen tidak menjalankan kewajibannya dengan baik, maka akan mengakibatkan suatu akibat hukum. Konsumen akan mengajukan keluhannya apabila barang atau jasa yang diterimanya tidak sesuai dengan diperjanjikan oleh pelaku usaha pada saat transaksi jual beli.

Sarwono berpendapat bahwa yang dikatakan sebagai wanprestasi ialah tidak dipenuhinya prestasi oleh salah satu pihak dalam perjanjian baik

⁶⁸ Fauzi Wibowo, *Hukum Dagang Di Indonesia*, (Yogyakarta: PT Anak Hebat Indonesia Legality, 2017), hal. 217.

sebagian atau seluruhnya.⁶⁹ Dalam suatu transaksi jual beli, para pihak memiliki sesuatu yang harus dilaksanakan oleh para pihak, hal inilah yang disebut dengan prestasi. Pokok dari suatu perjanjian ialah prestasi. Menurut Pasal 1234 KUHPerduta, prestasi berwujud:

- a. Memberikan sesuatu;
- b. Berbuat sesuatu;
- c. Tidak berbuat sesuatu.⁷⁰

Subekti mengemukakan, bentuk-bentuk wanprestasi ada 4 (empat), antara lain:⁷¹

- 1) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan;
- 2) Melaksanakan apa yang diperjanjikan namun tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan;
- 3) Melakukan apa yang diperjanjikan namun terlambat;
- 4) Melakukan sesuatu hal yang dilarang di dalam perjanjian.

Wanprestasi atau ingkar janji merupakan tidak terlaksananya prestasi atau kewajiban yang telah disepakati oleh para pihak di dalam perjanjian. Tindakan wanprestasi ini menimbulkan konsekuensi dari pihak yang merasa dirugikan, menuntut pihak yang melakukan ingkar janji untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi.⁷²

⁶⁹ Sarwono, *Hukum Acara Perdata Teori dan Praktik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hal. 304

⁷⁰ KUHPerduta Pasal 1234

⁷¹ R. Subekti, *Op. Cit.*, hal. 50.

⁷² Ricardo Simanjuntak, *Teknik Perancangan Kontrak Bisnis*, (Jakarta: Gramedia), hal. 183-184.

2.4 Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa Konsumen

2.4.1 Definisi Sengketa Konsumen

Az. Nasution berpendapat bahwa sengketa konsumen merupakan segala perselisihan antara konsumen dengan penyedia produk barang dan/atau jasa dalam hubungan hukum satu sama lain, mengenai produk konsumen tertentu.⁷³ Pengertian sengketa konsumen telah diberikan pengertian oleh Pemerintah Indonesia melalui Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Menurut Keputusan ini, sengketa konsumen diartikan sebagai sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.⁷⁴ Berdasarkan keputusan tersebut, sengketa konsumen melibatkan pelaku usaha dan konsumen.

Pendefinisian ini juga di dukung oleh Pasal 1 angka 11 UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa yang dimaksud dengan “sengketa konsumen”, ialah sengketa yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen.⁷⁵ Dapat diambil kesimpulan bahwasanya sengketa konsumen hanya berlaku terhadap sengketa yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen, sedangkan sengketa yang timbul antara pelaku usaha dengan pelaku usaha tidak dapat disebut sebagai sengketa konsumen.

⁷³ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hal. 178.

⁷⁴ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasal 1 angka 8.

⁷⁵ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 11.

2.4.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa konsumen merupakan upaya perlindungan hukum secara *represif*, yang merupakan perlindungan hukum yang dilakukan setelah terjadinya sengketa terlebih dahulu, dengan tujuan untuk menyelesaikan sengketa.⁷⁶ Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu penyelesaian sengketa melalui litigasi di dalam pengadilan dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

2.4.2.1 Penyelesaian Sengketa Secara Litigasi

Konsumen yang mengalami kerugian dapat mengajukan gugatan kepada peradilan umum yang berwenang mengadili suatu perkara tersebut yang berada di wilayah hukum tempat penggugat tinggal. Bentuk pengajuan gugatan ke peradilan umum terbagi menjadi beberapa jenis:

1. *Small claim*

Small claims court (SCC) merupakan suatu cara penyelesaian sengketa konsumen untuk mendapatkan ganti rugi dalam jumlah yang tidak besar yang diakibatkan dari suatu transaksi jual beli barang atau jasa. SCC memberikan konsumen untuk penyelesaian sengketa yang cepat dan sederhana.⁷⁷

2. *Class action*

Class action merupakan pengajuan gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen yang memiliki sengketa dan tujuan yang

⁷⁶ Putri Yogi Krisna dkk, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian yang Ditimbulkan oleh Pelaku Usaha Toko Online di Facebook*, Jurnal Preferensi Hukum, Vol.3 No.1, 2022, hal. 29.

⁷⁷ Efa Laela Fakhriah, *Mekanisme Small Claims Court Dalam Mewujudkan Tercapainya Peradilan Sederhana, Cepat, Dan Biaya Ringan*, Jurnal Mimbar Hukum, Vol.25, No.2, 2013, hal. 260.

sama.⁷⁸ Gugatan *class action* harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat membuktikannya secara hukum.

3. *Legal Standing*

Legal standing merupakan pengajuan gugatan yang dilakukan oleh lembaga atau badan hukum konsumen yang resmi

Penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan hanya dapat dilakukan apabila kedua belah pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh kedua belah pihak. Penyelesaian sengketa konsumen secara litigasi dapat menggunakan hukum acara perdata, pidana maupun hukum administrasi negara. Pihak-pihak yang memiliki kewenangan untuk mengajukan gugatan ialah sebagai berikut:

- 1) Seorang konsumen yang merasa dirugikan atau ahli waris dari konsumen tersebut;
- 2) Sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama;
- 3) Lembaga perlindungan konsumen yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan;
- 4) Pemerintah dan/atau instansi yang berhubungan, jika barang dan/atau jasa tersebut mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.⁷⁹

Penyelesaian sengketa secara litigasi memiliki banyak kekurangan dalam penyelesaian sengketa, seperti:

⁷⁸ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 46 ayat 1 huruf b

⁷⁹ *Ibid*, Pasal 46.

- 1) Penyelesaian sengketa secara litigasi atau melalui peradilan memakan waktu yang lama;
- 2) Biaya yang timbul dari perkara mahal;
- 3) Pengadilan pada umumnya tidak responsif;
- 4) Putusan pengadilan tidak menyelesaikan permasalahan;
- 5) Kemampuan majelis hakim yang bersifat generalis.⁸⁰

2.4.2.2 Penyelesaian Sengketa Secara Non Litigasi

Konsumen yang merasa dirugikan juga dapat memilih menyelesaikan sengketanya di luar pengadilan atau non litigasi melalui dua cara yakni, dengan cara berdamai, atau pun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa secara non litigasi memiliki keunggulan dari segi biaya, tenaga, dan waktu. BPSK khusus menangani kasus perdata saja yang umumnya bersifat ganti rugi langsung yang diderita konsumen akibat kesalahan/kelalaian pelaku usaha. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dilakukan melalui cara: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.⁸¹

1) Konsiliasi

Konsiliasi merupakan metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan kedua belah pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya. Majelis dalam melakukan upaya konsiliasi mempunyai tugas: memanggil kedua belah pihak yang bersengketa, memanggil saksi dan ahli bila

⁸⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 234.

⁸¹ Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*, (Semarang: Unissula Press, 2019), hal. 23

diperlukan, memfasilitasi forum bagi kedua belah pihak, dan melaksanakan perintah peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen;

2) Mediasi

Mediasi merupakan metode penyelesaian nonlitigasi dengan perantara BPSK sebagai mediator dan penyelesaiannya diserahkan kepada kedua belah pihak. Metode mediasi diserahkan sepenuhnya oleh Majelis kepada kedua belah pihak terkait bentuk dan jumlah ganti rugi, kemudian Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran, dan upaya-upaya dalam menyelesaikan sengketa, lalu Majelis menerima hasil mediasi kedua belah pihak dan mengeluarkan putusan;⁸²

3) Arbitrase

Arbitrase merupakan metode penyelesaian sengketa konsumen secara non litigasi yang diserahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Dalam hal ini kedua belah pihak menunjuk arbitrator dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha, unsur pemerintah dan konsumen. Majelis berperan aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa. Keputusan atau kesepakatan dalam penyelesaian sengketa sepenuhnya dipegang oleh Majelis.

Prosedur pendaftaran penyelesaian sengketa konsumen melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK):⁸³

⁸² *Ibid*, hal. 26

⁸³ Ferdiyan Ganessa, dkk, “*Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada*

- 1) Pendaftaran pengaduan
 - a. Mengisi formulir pengaduan
 - b. Menyerahkan berkas-berkas
- 2) Penjadwalan sidang
 - a. Penunjukan majelis
 - b. Penunjukan panitera
 - c. Surat panggilan terhadap para pihak yang bersengketa
- 3) Pelaksanaan sidang
 - a. Sidang pemilihan jalur penyelesaian sengketa
 - b. Bila tidak ada kesepakatan terkait metode penyelesaian sengketa antara para pihak maka diadakan sidang kedua sampai ketiga
 - c. Bila telah tercapainya kesepakatan maka sidang dilanjutkan dengan penyerahan bukti-bukti dan keterangan dari kedua belah pihak
- 4) Putusan
 - a. Eksekusi putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) wajib didaftarkan ke Pengadilan Negeri (PN) setempat, karena BPSK tidak memiliki kewenangan dalam pengeksekusian.

Namun pada praktiknya, terdapat beberapa hambatan bagi BPSK untuk menjalankan UU Perlindungan Konsumen, seperti: hambatan kelembagaan,

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus Putusan BPSK Kota Lubuklinggau Nomor: 002/P.ARBITRASE/BPSK-LLG/IV/2021)”, Lex Stricta: Jurnal Ilmu Hukum, Vol.1, No.2 (2022), hal. 96-99.

hambatan pendanaan, hambatan sumber daya manusia BPSK, hambatan peraturan, hambatan pembinaan dan pengawasan serta kurangnya koordinasi antara aparat terkait, hambatan kurangnya sosialisasi kebijakan perlindungan konsumen, hambatan partisipasi masyarakat terhadap UU Perlindungan konsumen dan lembaga BPSK.⁸⁴

Hambatan juga terdapat pada proses eksekusi putusan BPSK. Berdasarkan Pasal 54 Ayat (3) UU Perlindungan Konsumen, putusan BPSK bersifat final dan mengikat, yang artinya putusan BPSK wajib dijalankan oleh para pihak.⁸⁵ Namun, Pasal 56 Ayat (2) UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwasanya para pihak masih dapat mengajukan “keberatan” ke Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari setelah pemberitahuan putusan BPSK.⁸⁶ Dengan demikian ketentuan tersebut bertentangan dengan sifat putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat dan dapat menyebabkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, diperlukannya sebuah lembaga penyelesaian konsumen yang bersifat tunggal.

⁸⁴ Maryono, *Op. Cit.* hal. 53

⁸⁵ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 54 Ayat (3)

⁸⁶ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 56 Ayat (2)

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Februari 2023, lebih tepatnya Ketika telah menjalani seminar Proposal serta Perbaikan Kerangka Penulisan. Tabel Kegiatan Penulisan Skripsi.

No	Kegiatan	Bulan																Keterangan				
		Agustus 2022				Desember 2022				Febuari 2023				Maret 2023					Mei - Juni 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul	■	■	■	■																	
2.	Seminar Proposal							■	■													
3.	Penelitian											■	■									
4.	Penulisan dan Bimbingan Skripsi															■	■					
5.	Seminar Hasil																	■	■			
6.	Sidang Meja Hijau																			■	■	

3.1.2 Tempat Penelitian

Penelitian bertempat di PT.Putra Artha Nusa Komplek Graha Niaga I
Jalan. Putri Hijau Blok C15, Silalas, Kec.Medan Barat, Kota Medan,Sumatera
Utara 20235

3.2 Metodologi Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Yuridis normatif ialah bentuk penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini, yakni dengan memahami norma dan aturan perundang-undangan yang selaras dengan topik penelitian.⁸⁷

Dalam pengerjaan skripsi ini untuk melengkapi data penulisan penelitian, ada beberapa bahan hukum yang digunakan antara lain:

- a. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang bersifat mengikat, seperti Kitab UU Hukum Perdata mengenai perjanjian dan juga Permendag Nomor 24 Tahun 2021, BN 2021/No.280, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Tentang Perikatan Untuk Perdistribusian Barang Oleh Distributor Atau Agen, UU No.8 Tahun 1999 (Tentang Perlindungan Konsumen).
- b. Bahan Hukum Sekunder, ialah bahan hukum sah yang memiliki kemampuan menopang penjabaran dari bahan hukum primer. Tercatat sebagai *hard copy* proposisi ini, bahan baku hukum sekunder yakni buku terkait pengaturan, hasil-hasil penelitian serta karya ahli hukum, majalah regulasi, dan sebagainya.
- c. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang mampu memerintahkan atau menjelaskan dokumen hukum primer dan sekunder. Kamus, ensiklopedia, dan sumber-sumber terkait hukum tersier lainnya digunakan dalam penelitian skripsi ini.

⁸⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2011), hal. 51

3.2.2 Sifat Penelitian

Analisis deskriptif adalah sifat yang dipergunakan pada penelitian skripsi yang diawali dengan studi kasus (*case study*), yang merupakan bentuk penelitian yang membahas status subjek dengan spesifik dan menyeluruh.⁸⁸

Dengan demikian, penelitian ini akan menganalisis mengenai tanggungjawab hukum pada distributor terkait transaksi jual beli minuman kemasan secara *pre order* pada studi kasus terkait.

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam karya ilmiah harus disokong dengan data, dan penulis skripsi ini berusaha mendapatkan data dan bahan yang diperlukan untuk setidaknya mendekati kebaikan suatu karya ilmiah saat menulisnya.

Data dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik berikut, diantaranya:⁸⁹

- a. Penelitian Secara Kepustakaan (*Library Research*) yakni dengan melakukan pemahaman terhadap beberapa sumber bacaan terkait perlindungan kepada konsumen.
- b. Penelitian Secara Lapangan (*Field Research*), dimana dilakukan dengan cara terjun langsung ke lokasi. Studi kasus pada penelitian ini bertempat pada PT.Putra Artha Nusa dengan mengangkat kasus yang berkaitan dengan judul yaitu mengenai tanggungjawab hukum oleh distributor pada konsumen ketika transaksi jual- beli minuman kemasan secara *pre-order*.

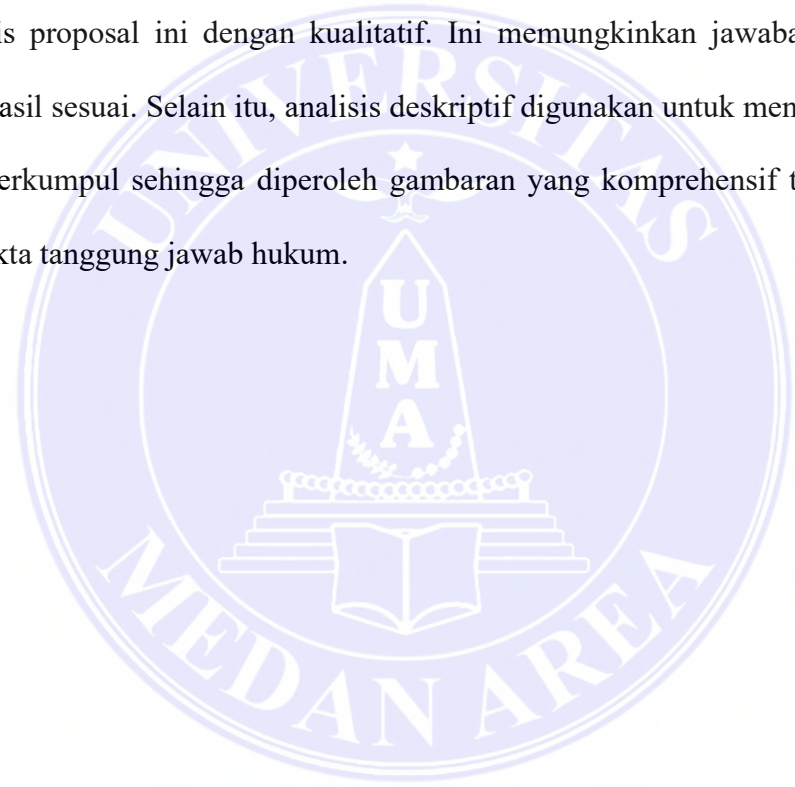
⁸⁸ Astri Wijayanti, (Bandung: Lubuk Agung,2011),hal.163

⁸⁹ *Ibid* Hal.165

3.2.4 Analisis Data

Proses analisis data diterapkan dengan menitikberatkan fokus pada pemahaman yang holistik, kompleks, dan mendalam tentang masalah kehidupan sosial berdasarkan dunia nyata atau alamiah.⁹⁰

Data kualitatif dikumpulkan secara metodelis, dan isinya kemudian dianalisis untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan utama yang perlu didiskusikan saat menulis proposal ini dengan kualitatif. Ini memungkinkan jawaban yang tepat serta hasil sesuai. Selain itu, analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data yang terkumpul sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif tentang gejala dan fakta tanggung jawab hukum.



⁹⁰ Syamsul Arifin *Op Cit*, hal.66

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Pengaturan mengenai Perlindungan Konsumen terhadap transaksi jual beli melalui *sistem pre-order* diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta telah diakomodasi dengan baik dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam ketentuan regulasi tersebut telah mengatur mengenai kompensasi jika adanya sengketa konsumen perbedaan barang pesanan berbeda dengan yang dipesan. Selain diatur dalam KUH Perdata dan UU Perlindungan Konsumen, Pengaturan perlindungan konsumen juga diatur dalam Pasal 9 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
2. Pertanggungjawaban PT. Putra Artha Nusa kepada konsumen jika adanya sengketa dengan konsumen yang menyebabkan kerugian atas pesanaan yang dilakukan secara pre-order adalah dengan memberikan kompensasi berupa digantinya barang pesanan sesuai dengan apa yang telah di order sebelumnya dalam tenggang waktu beberapa hari kepada konsumen yang mengalami kerugian sebagaimana yang telah diakomodir dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 UU Perlindungan Konsumen guna memberikan perlindungan dan kepastian hukum yang adil kepada konsumen.
3. Upaya hukum dalam penyelesaian permasalahan atau sengketa akibat transaksi jual beli minuman kemasan secara pre-order oleh PT. Putra Artha

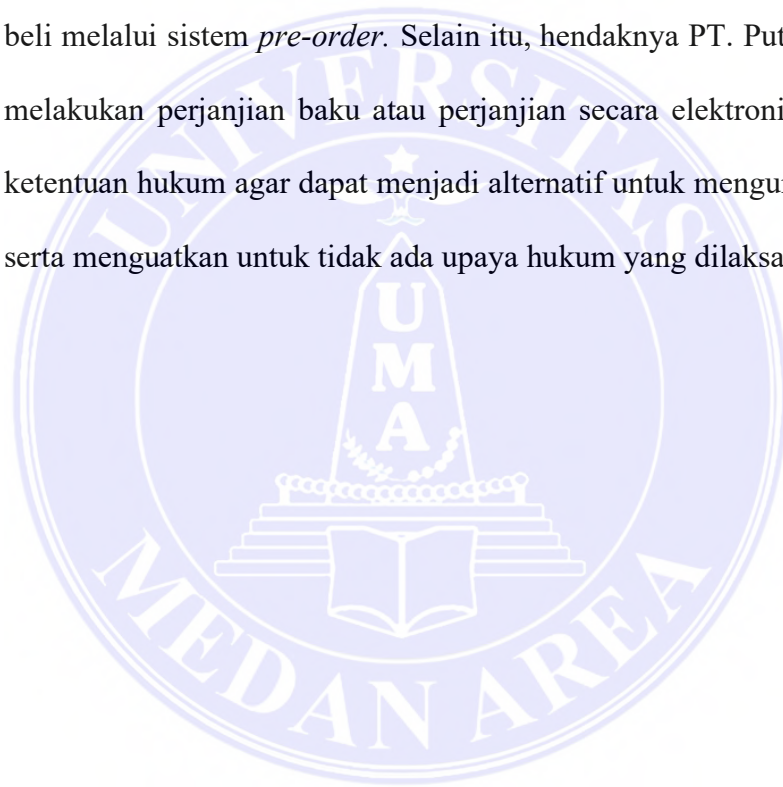
Nusa adalah dengan melakukan upaya mediasi non litigasi dengan cara langsung menemui pihak konsumen serta mendiskusikan permasalahan tersebut melalui negosiasi dan PT. Putra Artha Nusa mencoba melakukan upaya pengawasan dan meningkatkan kesadaran terhadap hak-hak konsumen serta mengupayakan yang optimal untuk memenuhi hak akan konsumen.

5.2 Saran

1. Pengaturan mengenai perlindungan konsumen dan jual beli di Indonesia yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 sudah mengakomodir mengenai perlindungan konsumen dalam bertransaksi jual beli. Namun hendaknya dilakukan pembaharuan regulasi dalam pengaturan perlindungan konsumen serta peraturan turunannya mengingat ketentuan peraturan yang telah lama dan harus disesuaikan dengan arus perkembangan masyarakat guna memberikan jaminan perlindungan konsumen yang optimal.
2. Demi terlindunginya dan terpenuhinya hak-hak konsumen dalam sistem *pre-order*, seperti yang telah dimuat dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 terkait perlindungan konsumen, PT. Putra Artha Nusa alangkah lebih baik memastikan bahwa produk-produk yang dipesan sudah sesuai dengan apa yang semestinya untuk mengurangi adanya kesalah pahaman antar konsumen dan PT. Putra Artha Nusa selaku pelaku usaha. Selain itu terkait kesepakatan jual beli melalui sistem *pre-order* yang dilakukan harus dijelaskan secara jelas kepada konsumen dengan tetap memperhatikan

ketentuan hukum yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya sengketa sekaligus untuk menciptakan iklim usaha yang baik.

3. Upaya untuk menghadapi adanya permasalahan melalui sistem perdamaian yang dilakukan PT. Putra Artha Nusa dilakukan dengan baik untuk menghindari upaya hukum yang lebih besar. Namun sebaiknya PT. Putra Artha Nusa lebih menguatkan sistem pengawasan dalam pelaksanaan jual beli melalui sistem *pre-order*. Selain itu, hendaknya PT. Putra Artha Nusa melakukan perjanjian baku atau perjanjian secara elektronik yang sesuai ketentuan hukum agar dapat menjadi alternatif untuk mengurangi sengketa serta menguatkan untuk tidak ada upaya hukum yang dilaksanakan.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abidin, Ibnu, (1996), *Radd al-mukhtar 'Ala Dar Al-Mukhtar*, Mesir: Musthafa al-Halabi
- Anwar, Dessy, (2001), *Kamus Bahasa Indonesia*, Surabaya: Karya Abditama
- Az. Nasution, (1995), *Konsumen dan hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar harapan
- Barkatullah II, Abdul Halim (2010) *Hak- Hak Konsumen*, (Bandung: Penerbit Nusa Media
- C.S.T Kansil, dan Chrisyine S.T Kansil, (2002), *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika
- Darus Badruzaman, Mariam, dkk. (2001), *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Departemen Pendidikan Nasional, (2008), *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Edisi IV Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Fuad, M, (2006), *Pengantar Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Gunawan, Johanes, (1999), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Universitas Katolik Parahyangan
- H.S, Salim, (2003), *Hukum Kontrak, Teori & Tekhnik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Penerbit Sinar Grafika
- HS, Salim, (2003), *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika
- HS, Salim dan Erlies Nurbani, (2013), *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo

Hartono, Sri Redjeki, (2000), *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*, Bandung: Mandar
Maju

Hartono, Sunaryati, (2011), *Kapita Selekta Perbandingan Hukum*, Bandung: Citra
Aditya Bakti

Janus Sidabalok, (2006) *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung:
PT Citra Aditya Bakti

Kristiyanti, Celina Tri, (2008), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar
Grafika

Mansyur, M, (2007), *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen
Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Genta Press

Maryanto, (2019), *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*,
Semarang: Unissula Press,

M, Frans, (2017), *Peluang Bisnis Mendirikan Perusahaan Distributor*, Jakarta:
PT. Grasindo

Mertokusumo, Sudikno, (2003), *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta:
Liberti

Miru, Ahmadi dkk, (2004), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja
Grafindo Persada

Muljadi, Kartini dan Gunawan Widjaja, (2003), *Seri Hukum Perikatan*, Jakarta:
Raja Grafindo Persada

Nasution, A.Z, (2002), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Diadit Media

Neni Sri Imaniyati dan Husni Syawali, (2008), *Hukum Perlindungan Konsumen*,
Bandung: Mandar Maju

- Nurmadjito, (2000), *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-Undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Mandar Maju
- Putu Adi Nerta Jaya, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Tidak Dicantumkannya Informasi Mengenai Komposisi Produk Secara Lengkap”
- Rahmat Syafe’I., (2004), *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Pustaka Setia
- Rajaguguk, Erman, (2000), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju
- Sarwono, (2011), *Hukum Acara Perdata Teori dan Praktik*, Jakarta: Sinar Grafika
- Shalamaninta Febrian dan Titik Triwulan, (2010), *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Jakarta: Prestasi Pustaka
- Sidabalok, Janus, (2006), *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Sidarta, (2000), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo
- Simatupang, Richard Burton, (2003), *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Jakarta: PT. Rineka Cipta,
- Soekanto, Soerjono, (2011), *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press
- Subekti II, R, (1995), *Aneka Perjanjian*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Subekti, R, (1984), *Aneka Perjanjian*, Bandung: CV. Dipanegoro
- Subekti, (1994), *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT Intermasa
- Sumarwan, Ujang, (2002), *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapan Dalam Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Susanto, Happy, (2008), *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta Selatan: Visi Media

Wahyuni, Endang Sri, (2009), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta:

Ghalia Indonesia

Wibowo, Fauzi, (2017), *Hukum Dagang Di Indonesia*, Yogyakarta: PT Anak

Hebat Indonesia Legality

Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, (2000), *Hukum Tentang Perlindungan*

Konsumen, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Wijayanti, astir, (2011), *Strategi Penulisan Hukum*, Bandung: Lubuk Agung

Zulham, Dalam, (2012), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana

Persada Media

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 11 Tahun 2006 tentang Ketentuan dan

Tata Cara Penerbitan Surat Tanda Pendaftaran Agen atau Distributor

Barang dan/atau Jasa

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 24 Tahun 2021, Tentang Perikatan Untuk

Pendistribusian Barang Oleh Distributor Atau Agen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan

Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan

Transaksi Elektronik

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

C. Jurnal

Ahmad Ramli, 2002 “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce”, Jurnal Hukum Bisnis Volume 18 Nomor 3

Anandika Berata, Bagus Made Bama, 2017, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara *Hit and Run*”, Jurnal Ilmu Hukum

Bustamar, 2015, “Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”, Juris Volume 14

Bustami, Abuyazid, 2018, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen”, Jurnal Hukum Universitas Palembang,

Dahlan, M. Nur Rasyid, Desy Ary Setyawati, “Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik”, *Law Journal*, Vol.1 No.3

Fakhriah, Efa Laela, 2013, “Mekanisme Small Claims Court Dalam Mewujudkan Tercapainya Peradilan Sederhana, Cepat, Dan Biaya Ringan”, Jurnal Mimbar Hukum, Vol.25, No.2

Ganesha, Ferdiyan, dkk, 2022, Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus Putusan BPSK Kota Lubuklinggau Nomor: 002/P.ARBITRASE/BPSK-LLG/IV/2021)”, *Lex Stricta: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.1, No.2

- Gede Asmara, I Wayan, dkk, (2019), Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Atas Informasi Produk Import, Jurnal Analogi Hukum, Vol.1 No.1
- I Nyoman Lemes dan I Gede Punia Negara, (2019), Upaya Pemenuhan Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng, Jurnal Hukum, Vol.7 No.1
- Krisna, Putri Yogi, 2022, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian yang Ditimbulkan oleh Pelaku Usaha Toko Online di Facebook, Jurnal Preferensi Hukum, Vol.3 No.1
- Lisan, Henky Suwarno, 2006, Sembilan Fungsi Saluran Distribusi: Kunci Pelaksanaan Kegiatan Distribusi Yang Efektif, Jurnal Manajemen, Vol.6, No.1
- Louis Yulius, 2013, Tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen, Jurnal Lex Privatum, Vol.I/No.3/Juli/2013
- M.Kholil, M, 2018, Tinjauan Empiris Pasal 480 KUHP Tentang Penadahan Menyangkut Hak-Hak Konsumen Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Jurnal Hukum Bisnis *Bonum Commune*, Vol.1 No.1
- Nawi, H.Syahrudin, 2018, Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Vol.7 No.1
- Nurul Fibrianti, 2015, Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi, Jurnal Hukum Acara Perdata

Salim, Munir, 2017, Jual Beli Secara *Online* Menurut Pandangan Hukum Islam,
Vol.6 No.2

Saputra, Adi Setiadi, 2017, Perlindungan Terhadap Pemberi Pinjaman Selaku
Konsumen dan Tanggung Jawab Penyelenggara Peer to Peer Lending
dalam Kegiatan Peer to Peer Lending di Indonesia, Jurnal Veritas et
Justitia, Vol. 5, No. 1

Septianur, Hendri dan Yuli Nurcahyanti, 2015, Sistem Informasi Administrasi
Gudang Distributor Bahan Bangunan Pada CV. Holly Perkasa, Jurnal
Penelitian Dosen FIKOM (UNDA), Vol.4,No.1

Syaripudin, Enceng Iip, dkk, 2022, Praktik Jual Beli Dengan Sistem Pre-Order
Perspektif Hukum Ekonomi Syari'ah (Studi Kasus Di Toko Online
HelloByl_Aesthetic), Jurnal Jhesy, Vol.1 No.1

Tami Rusli, 2012, Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha
Menurut Peraturan Perundang-Undangan, Jurnal Keadilan Progresif.

Toto Sugiarto dan Jumiati, 2019, Analisis Pengaruh Harga Dan Saluran Distribusi
Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Bisnis Wilayah Banjarbaru
Pada PT.Indomarco Adi Prima Cabang Banjarmasin, Jurnal Ilmiah
Ekonomi Bisnis,Vol.3 No.3

Umboh, Arnando, 2018, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Pemenuhan Hak
Konsumen Menurut Hukum Positif Indonesia”,*Lex Privatum* Vol.6,No.6

Zulkarnaen, wandy, dkk, 2020, Pengembangan *Supply Chain Management* Dalam
Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis,Tepat
Jumlah Dan Tempat Waktu Berbasis *Human Resources Competency*

Development Di KPU Jawa Barat, Jurnal Ilmiah Mea, Vol. 4 No. 2,
Manajemen, Ekonomi, dan Akutansi

D. Hasil Penelitian

Hasil wawancara Dengan Wilda Afriany, selaku Supervisor PT. Putra
Artha Nusa, pada Hari Kamis 23 Februari 2023 Pukul: 10.00 Wib



E. Lampiran

1. Lampiran Surat Permohonan Pengambilan Data Serta Wawancara.



UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS HUKUM

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 038/FH/01.10/I/2023
Lampiran : —
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara

5 Januari 2023

Kepada Yth :
Pimpinan PT. Putra Artha Nusa
di-
Tempat

Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Yuan Keyzia Latuperisa
N I M : 198400282
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di **PT. Putra Artha Nusa**, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul *"Tanggung Jawab Hukum oleh Distributor terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli Minuman Kemasan Secara Pre-Order (Studi Kasus pada PT. Putra Artha Nusa)"*.


Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.


Dekan
Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH

2. Lampiran Surat Keterangan Selesai Penelitian.


PUTRA ARTHA NUSA
Jalan Putri Hijau Komplek Graha Niaga 1 Blok C-15
Kesawan, Medan Barat 20111 – INDONESIA
061-80088089

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wilda Afriany
Jabatan : Supervisor
Alamat : Jalan Putri Hijau Komplek Graha Niaga 1 Blok C15, Kesawan, Medan Barat


Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Yuan Keyzia Latuperisa
NPM : 198400282
Fakultas : Hukum
Universitas : Universitas Medan Area

Telah selesai melakukan penelitian di PT.Putra Artha Nusa Jalan.Putri Hijau Komplek Graha Niaga 1 Blok C15 Kesawan,Medan Barat Pada 23 Febuari 2023 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “ **Tanggung Jawab Hukum Oleh Distributor Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Minuman Kemasan Secara Pre-Order (Studi Kasus Pada PT.Putra Artha Nusa)** ”

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Medan 24 Febuari 2023
Supervisor PT.Putra Artha Nusa


PT. PUTRA ARTHA NUSA
Wilda Afriany

Komplek Graha Niaga 1 Blok C No.15
Medan - Indonesia
061-80088089

3. Lampiran Pertanyaan Wawancara

Daftar Pertanyaan Serta Jawaban :

1. Sejarah, Profil PT. Putra Artha Nusa? Perusahaan yang bergerak di bidang apa? Aktivitas kegiatan Perusahaan?

- PT Putra Artha Nusa atau PT. Putra Artha Nusa adalah perusahaan penyalur minuman kemasan yang didirikan pada tahun 2019. Perusahaan ini berkegiatan di bidang penyaluran minuman kemasan ke para pelaku usaha mencakup daerah Sumatera Utara Terutama Kota Medan dan Sekitarnya

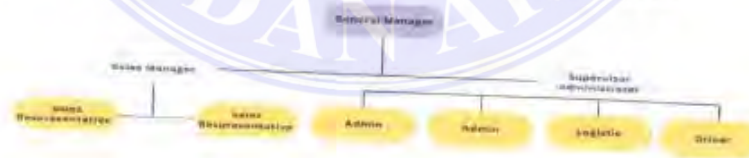
- **Visi dan Misi**

Visi

Menjadi Perusahaan Penyalur Minuman Kemasan Terkemuka di Sumatera Utara

Misi

1. Menjadi distributor minuman kemasan yang andal, lengkap dan terpercaya.
 2. Mengembangkan dan Mengelola Pemasaran Merk Brand.
 3. Meningkatkan nilai perusahaan melalui kreativitas, inovasi, digitalisasi proses bisnis dan pengembangan sumber daya manusia demi pertumbuhan yang berkesinambungan.
 4. Menerapkan prinsip *good corporate governance*.
 5. Berperan positif terhadap negara serta karyawan, dan berperan aktif dalam pembangunan ekonomi negara Indonesia
2. Akta pendirian kalau ada?
- Ada, Namun tidak ingin di publish
3. Profil pemilik perusahaan atau struktur organisasi perusahaan



4. Produk yang dijual/didistribusikan apa?,
 - Minuman Kemasan, (Aqua Reflection, Yeos Green Tea dan Redbull)
5. Apakah sebagai distributor?
 - Ya, Benar
6. Kalau iya bagaimana sistem untuk memperoleh produk yang akan di distribusikan?
 - Putra Artha Nusa memperoleh produk produk yang akan di distribusikan melalui importir resmi brand brand tersebut.
7. Kalau boleh tahu itu di Produksi oleh siapa? siapa produsennya? apakah impor dari luar negeri?
 - Importir pemasok brand brand tersebut ialah PT.Pantja Artha Niaga
8. Bagaimana sistem perjanjian antara bapak/ibu selaku distributor kepada produsen produk tersebut pak/bu? sekaligus sistem pembayaran antara Produsen dan Distributor seperti apa?
 - Sistem perjanjian yang dilaksanakan merupakan perjanjian jual beli, pembayaran di lakukan sesuai dengan kesepakatan jatuh tempo.
9. Apakah pernah terjadi keterlambatan produsen dalam pengiriman barang?
 - Pernah,namun hal ini sangat jarang terjadi
10. Apakah pernah terjadi ketidak sesuaian berkenaan jumlah pemesanan yang dikirimkan oleh produsen? Jika iya, bagaimana upaya yang dilakukan atau tanggung jawab yang dilakukan produsen?
 - Pernah, pihak produsen mengirimkan kekurangan barang yang di order
11. Apakah pernah terjadi kerusakan pesanan yang dikirimkan oleh produsen? Jika iya, bagaimana upaya yang dilakukan atau tanggung jawab yang dilakukan produsen?
 - Pernah, pihak produsen langsung menggantinya dengan cara dikirimkan pada next order.
12. Setelah Produk tersebut ditangan PT. Putra Artha Nusa Bagaimana sistem Pendistribusiannya/Penjualannya?
 - Sistem penjualan nya melalui team sales
13. Apakah Penjualan dilakukan sistem pre-order?
 - Ya, Kami menerapkan system pre-order
14. Bagaimana maksudnya penjualan dengan sistem pre-order?

- Melakukan pengawasan dan meningkatkan kesadaran terhadap hak hak konsumen
25. Apakah pernah ada kasus yang diselesaikan berdasarkan jalur hukum?
- Belum ada
26. Bagaimana tanggung jawab PT. Putra Artha Nusa atas kehilangan atau kerusakan barang konsumen yang diorder ?
- Jika kerusakan dan kehilangan terjadi oleh pihak kami dan terbukti, maka kami akan menggantikan sesuai dengan pesanan konsumen, namun jika terjadi kehilangan atau kerusakan karena perbuatan konsumen, maka konsumen tidak berhak atas tanggungjawab pergantian produk dari kami.

Hasil Wawancara Diperoleh
23 Febuari 2023 10.00 Wib

Hormat Saya,

Narasumber Wawancara

Yuan Keyzia Latuperisa
Npm : 198400282

Wilda Afriany
Supervisor



- Sistem pre-order yang dimaksud adalah pihak pelaku usaha melakukan pemesanan pada H-1 melalui sales dan keesokan nya barang akan di kirimkan oleh team delivery
15. Untuk sistem Pre-Order sendiri jangka waktu yang dibutuhkan dari pemesanan produk ke produsen sampai sampai ke tangan konsumen berapa lama?
- Tidak memakan waktu terlalu banyak, karena terdapat barang yang ready stock dan kami selalu mengupayakan ketersediaan produk tidak memakan waktu yang lama.
16. Kira-kira berapa pendapatan dalam penjualan sistem pre-order?
- 2-3 Milliyar
17. Berapa hasil penjualan tiap tahun? apakah meningkat atau menurun?
- 24 – 36 Milliyar, sejauh ini meningkat
18. Kira-kira ada tidak hal yang menjadi kendala dalam pelaksanaan sistem penjualan dengan sistem pre-order ini?
- Tidak ada, justru dengan system *Pre-order* kami dapat mempersiapkan pesanan konsumen dengan sebaik mungkin
19. Bagaimana solusi jika adanya kendala?
- Jika terjadi kendala maka kami akan bertanggung jawab dan mengkoordinasikan nya kepada pihak konsumen.
20. Apakah ada penjamin atau dasar untuk untuk konsumen percaya bahwasanya produk yang dibeli aman dan sesuai?
- Produk yang kami pasarkan memiliki nomor kode BPOM yang terdaftar dan seluruh pesanan di input pada sales order serta pengiriman berdasarkan oleh sales order tersebut.
21. Apakah pernah ada kasus keluhan oleh konsumen terhadap produk ? misalnya produk yang order berbeda dengan produk yang diberikan?
- Pernah,
22. Jika ada keluhan kira-kira apa faktor penyebab keluhan tersebut?
- Faktor kesalah pahaman dan human error
23. Jika terkait adanya masalah apakah ada upaya penyelesaian dari PT. Putra Artha Nusa?
- Terkait masalah yang terjadi PT.Putra Artha Nusa selalu mengupayakan penyelesaian akan masalah yang terjadi
24. Jikalau ada, upaya apa yang biasa dilakukan untuk melindungi kepentingan konsumen?