

## **Pendampingan Upaya Yang Dapat Dilakukan Untuk Pemenuhan Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen di PT The Costume Magnifique**

**Meri Yanti<sup>1</sup>, Agustianto<sup>2</sup>**

Fakultas Hukum, Universitas Internasional Batam, Indonesia

Email korespondensi: Jeexjx@gmail.com

### **Abstrak**

Pengabdian kepada masyarakat di PT The Costume Magnifique yang bergerak dibidang produksi pakaian, penulis memiliki tujuan untuk memahami dan menganalisa mengenai permasalahan yang timbul dalam kegiatan jual beli diperusahaan ini serta proses pelaksanaan jual beli yang diterapkan. Pelaksanaan kegiatan ini berlangsung selama kurang lebih 3 (tiga) bulan.

Metode yang dilakukan pada kerja pengabdian kepada masyarakat ini yaitu dengan melakukan observasi dan wawancara secara langsung oleh penulis. Penulis menemukan adanya kendala-kendala yang dihadapi perusahaan sehingga penulis memberikan solusi dan membuat luaran proyek dengan merancang draf perjanjian jual beli serta skema dan prosedur yang dapat ditempuh dalam upaya penyelesaian perselisihan yang dapat membantu perusahaan sebagai pelaku usaha dalam hal menghindari perselisihan yang terjadi dikemudian hari.

**Kata Kunci:** *Penjual, Pembeli, Perjanjian Jual Beli, Skema Penyelesaian Sengketa*

### **Abstract**

*The community service in The Costume Magnifique PTE LTD which is engaged in the production of clothing, the author has the aim to understand and analyze the problems for buying and selling activities in this company as well as the buying and selling process implemented. The implementation of this activity lasts for approximately 3 (three) months.*

*Method that used in this community service is to conduct observations and interviews directly by the author. The author found the obstacles faced by the company so that the authors provide solutions and make project outcomes by creating a draft of purchase agreement and schemes or procedures that can be used in an effort to resolve disputes that can help companies as business actors in terms of avoiding disputes that occur in the future.*

**Keywords:** *Seller, Buyer, Purchase and sale agreement, Dispute resolution scheme*

### **Pendahuluan**

Negara Indonesia merupakan negara yang terletak di Asia tenggara dan sebagai anggota dari ASEAN.

Indonesia memiliki jumlah penduduk yang lebih dari 230juta jiwa dimana menduduki peringkat ke empat di

dunia dengan segala macam kekayaan sumber daya alam yang berpotensi dan melimpah. Ibukota Indonesia yaitu Jakarta yang berada di pulau Jawa. Sistem pemerintahan presidensial yang di anut oleh Indonesia dan sistem politik berdasarkan Trias Politica. Perdagangan terbesar di Indonesia yaitu Malaysia, Jepang, Singapura. Indonesia memiliki keunggulan dalam sektor laut maupun darat, yang dimulai dari tanaman bakau yang sangat bermanfaat, spesies ikan yang beragam, penghasil gas alam cair terbesar di dunia, produk pertanian terbesar seperti cengkeh, karet alam.

Indonesia dengan sumber daya alam yang dominan meliputi minyak bumi, gas alam, kayu, emas, batu bara, tanah subur, dan timah. Jadi dapat kita ketahui sumber daya alam di Indonesia merupakan sumber daya yang utama dan diperlukan oleh setiap negara. Indonesia terdiri dari lima pulau besar yakni Jawa, Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, Papua dan terbagi atas 34 provinsi dengan salah satunya adalah Provinsi Kepulauan Riau yang berada di kawasan kepulauan Sumatra.

Kota Batam mendapatkan julukan kota terbesar yang berada di provinsi kepulauan riau dengan luas wilayah keseluruhan 1575 km<sup>2</sup> yang terkenal dengan sebutan kota industri karena merupakan kawasan khusus perdagangan bebas. Kota Batam secara keseluruhan terdiri dari 12 Kecamatan dan 74 kelurahan. Berada di jalur yang strategis berbatasan dengan negara Singapura dan negara Malaysia. Pertumbuhan ekonomi di kota ini menjadi wilayah andalan bagi investor untuk menanamkan modalnya. Dalam sektor ekonomi berupa sektor listrik, sektor ekonomi, sektor komunikasi, sektor industri. Serta perekonomian yang tidak hanya dikonsumsi oleh masyarakat sendiri

tetapi juga melakukan ekspor untuk negara lain. Keberadaan keunggulan ini yang membuat Kota Batam banyak di kunjungi oleh orang serta mempunyai keuntungan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kota Batam, Bintan dan Karimun telah menjadi Kawasan Ekonomi Khusus atau sebutan KEK yang memiliki harapan untuk dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Kota Batam merupakan kawasan perdagangan bebas yang kebijakannya ditetapkan oleh BP Batam (Badan Pengusahaan Batam) dimana dengan keunggulan izin bebas dalam pembayaran pajak terhadap barang ekspor-impor yang berlaku mulai dari 1 April 2009 sehingga sangat menarik para pelaku usaha untuk mendirikan sebuah usaha di Kota Batam. Kota Batam dengan rujukan kota industri terdiri dari industri berat dan ringan. Dengan industri berat yang lebih dikategorikan sebagai industri baja, logam dan lainnya dan industri ringan yang meliputi industri seperti garment dan plastik.

Rangka dalam menjalankan sebuah usaha, pelaku usaha membutuhkan pembeli, baik sebagai pihak konsumen ataupun membeli untuk disalurkan kembali. Usaha yang dibentuk mempunyai tujuan untuk memperoleh keuntungan atau profit dari barang dan jasa yang ditawarkan dan menjalankan sebuah sistem jual beli. Jual beli merupakan transaksi untuk melakukan tukar menukar barang yang disertai nilai atas sebuah kesepakatan.

Hubungan antara penjual dan pembeli tentunya merupakan hubungan yang saling menguntungkan dimana penjual memenuhi penawaran dari pembeli dan pembeli menerima tawaran dengan imbalan sesuai dengan yang

diperjanjikan. Sehingga dalam suatu kegiatan jual beli adanya perselisihan merupakan hal yang tidak dapat dihindari bagi para pihak. Kesepakatan yang terjadi di masyarakat sering terjadi masalah dengan tidak terpenuhinya ataupun adanya kesalahpahaman antara pihak penjual dan pembeli. Sehingga dalam sebuah kesepakatan diperlukan sebuah perjanjian untuk mengikat para pihak dan cara untuk menghindari adanya perselisihan ataupun perlakuan yang tidak adil.

Perjanjian merupakan perbuatan yang disetujui oleh dua pihak atau lebih baik untuk membuat sebuah persetujuan yang sifatnya tertulis maupun lisan yang masing isinya telah disepakati yang telah dibuat bersama. Perjanjian yang menguasai dibagian kehidupan manusia dimana adanya kesepakatan para pihak. Sehingga perjanjian yang telah diatur dalam pasal 1234 dan 1313 dalam KUHPperdata dengan menyimpulkan bahwa perjanjian yaitu kegiatan untuk melakukan sesuatu yang disebut sebagai prestasi dan sifatnya sah bagi para pihak yang melakukan kesepakatan dimana pihak tersebut terdiri dari satu orang atau lebih sebagai subjek dalam perjanjian. Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat diketahui bahwa perjanjian merupakan suatu perbuatan yang terdiri dari para pihak, dimana perbuatan tersebut dapat melahirkan perikatan bagi para pihak yang melakukan perjanjian. Perbuatan yang dimaksud dalam Pasal 1313 KUHPperdata ingin menyampaikan kepada kita semua bahwa sebuah perjanjian hanya mungkin terjadi jika ada perbuatan nyata, dan bukan sebatas bentuk pikiran. Jadi Perjanjian merupakan suatu persetujuan atau perbuatan dimana para pihak yang membuat perjanjian menyepakati untuk saling

mengikatkan diri untuk melakukan sesuatu terhadap hal sifat kebendaan yang berada di ruang lingkup kekayaan. Sehingga timbulnya hubungan yang harus dipenuhi antara para pihak, untuk melaksanakan suatu hal, kebendaan yang dianut dalam harta atau kekayaan atau harta yang mempunyai harga nilai uang. Subyek-subyek hukum diberikan kebebasan untuk menentukan isi dari sebuah kontrak atau perjanjian sesuai kehendak dan syarat untuk mencapai kesepakatan para pihak.

Standar kontrak ada sejak zaman Yunani Kuno, dimana memiliki tujuan untuk memberikan perlindungan terhadap masyarakat yang menghadapi perselisihan dari kewajiban dan pertanggungjawaban antara pelaku usaha dan pembeli ataupun juga setiap pihak yang berkaitan.

Ikatan pada para pihak yang membuat perjanjian akan terjadi apabila kedua belah pihak melakukan kesepakatan terhadap harga dan barang yang ingin diperjanjikan. Barang yang belum diserahkan dan belum dibayar tetap telah dianggap telah terjadinya perjanjian jual beli ini sesuai dengan ketentuan jual beli didalam KUHPperdata. Jual beli yang memakai masa percobaan dianggap terjadi untuk sementara. Sejak disetujuinya suatu perjanjian jual beli, penjual langsung diikat sedangkan pembeli mulai terikat setelah melewatnya masa percobaan dan telah disetujui oleh para pihak. Dengan adanya penjelasan di atas, penulis melihat bahwa perjanjian jual beli di PT The Costume Magnifique masih belum ada sehingga penulis berfikir untuk melakukan penelitian dan menuangkan hasil penelitian dalam bentuk laporan pengabdian kepada masyarakat dengan judul : Upaya yang dapat dilakukan untuk pemenuhan hak dan kewajiban pelaku

usaha terhadap konsumen di PT The Costume Magnifique sebagai pokok permasalahan dalam penelitian ini.

### **Metode**

Penelitian adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara ilmiah atas dasar analisis dan konstruksi yang dilakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten untuk mencari dan mengungkapkan kebenaran atas hal yang dihadapi sebagai suatu kegiatan manusia. Kegiatan ilmiah atau penelitian yang dimaksud terbagi atas dua metode, yaitu empiris dan normatif. Metode penelitian empiris yang biasa disebut sebagai penelitian lapangan atau observasi langsung yang datanya dapat dijadikan sebagai bahan primer. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia empiris merupakan sesuatu yang diperoleh berdasarkan pengalaman terutama yang didapatkan dari adanya percobaan baru, penemuan baru, dan pengamatan yang telah dilaksanakan. Metode penelitian normatif didasarkan pada studi perpustakaan yang mencari data berkaitan dan dianalisa kembali untuk dijadikan dasar penelitian.

Penyusunan yang dilakukan pada penelitian ini, penulis memakai metode penelitian yuridis empiris yang dilaksanakan di PT The Costume Magnifique dimana penelitian ini memiliki tujuan untuk membantu pihak perusahaan menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Tahapan dalam penelitian ini dimulai dari tahap perancangan hingga tahap penelitian. Dalam penelitian ini penulis juga mengambil data normatif yang di peroleh dari sumber buku, undang-undang yang berlaku, wesbtie. Penelitian normatif biasanya dapat disebut juga sebagai penelitian perpustakaan yang dapat mendukung penelitian penulis.

### **Pembahasan**

Pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di PT The Costume Magnifique dengan kurang lebih 3 (tiga) bulan dengan melakukan observasi dan wawancara dan menemukan beberapa fakta yang bisa dijadikan sebagai bahan analisis penulis yaitu perusahaan PT The Costume Magnifique merupakan perusahaan yang baru terjun ke dunia perdagangan khususnya kegiatan jual beli di Indonesia. Sebelumnya belum memiliki karyawan dalam bidang marketing atau penjualan (sales/promoter) dan hasil orderan kebanyakan berasal dari luar negeri sehingga lebih sering melakukan kegiatan eksport terhadap barang yang sudah jadi dibuat. Pada umumnya, pelanggan atau pembeli kebanyakan berasal dari karyawan sebuah usaha lain dan bukan secara langsung melalui direktur. Sehingga menyebabkan informasi yang disampaikan terkadang kurang sesuai atau tidak akurat dan gonta-ganti sehingga menghambat dan memperlambat kegiatan produksi.

Berdasarkan dengan hasil wawancara dengan salah satu pembeli di PT The Costume Magnifique, kendala yang dihadapi salah satunya yaitu bagian marketing atau penjualan yang sering mengganti orang baru sehingga menyebabkan kurang paham atau kurang berpengalaman terhadap prosedur kerja dibagian porsinya kerjanya sehingga mengakibatkan banyak informasi yang tidak disampaikan terlebih dahulu kepada pelanggan dan pada dasarnya kebiasaan dalam rangka prosedur kerjanya dengan berkomunikasi dengan pelanggan secara lisan sehingga menyebabkan kesalahpahaman terhadap informasi yang di ungkapkan. Berdasarkan wawancara dengan ketua bidang marketing atau penjualan perusahaan,

kendala yang dihadapi yaitu ketidakpastian pesanan yang sering menggonta-ganti spesifikasi dan adapun pembeli yang biasanya tidak memberikan penjelasan yang jelas terhadap pesanan yang diinginkan dan setelah terima barang yang tidak sesuai sering melakukan pembatalan pesanan yang merugikan penjual. Sekarang telah didominasi untuk melakukan komunikasi dengan filter jejaring pesan seperti email, whatsapp, ataupun aplikasi lainnya untuk menyimpan sebagai bukti disampaikan informasi tetapi masih saja terdapat kesalahpahaman terhadap informasi yang diberikan.

Penulis juga melakukan wawancara terhadap Ibu Noorjahan Katu Bte Iqbal Khan Surattee selaku direktur di perusahaan ini pada dasarnya barang yang dijual kebanyakan bukan merupakan barang yang siap jual atau tersedia sehingga memerlukan proses penerimaan orderan yang diawali dengan pemesanan bahan baku terlebih dahulu. Pelanggan di PT The Costume Magnifique pada dasarnya sering melakukan protes kepada bagian penjualan atas tidak diberitahu di awal tentang informasi terkait dan seolah-olah menganggap bahwa bagian penjualan perusahaan telah membohongi mereka sehingga menyebabkan rasa kepercayaan membeli dari pelanggan menjadi berkurang. Orderan dari pembeli terkadang tidak mempunyai ketidakpastian terhadap spesifikasi barang dan sering menggonta-ganti sehingga menyebabkan barang yang sudah dibuat harus dirombak kembali sehingga dan mengakibatkan kerugian bagi penjual atau perusahaan.

Hak dan kewajiban dalam kegiatan jual dan beli di PT The Costume Magnifique yang tidak ditentukan atau tidak diperjanjian

terlebih dahulu sehingga menimbulkan banyak tanda tanya dikemudian hari sehingga menyebabkan banyak protes dari pelanggan yang mengatakan bahwa tidak diinformasi sebelumnya. Perselisihan antara penjual dan pembeli pada dasarnya diselesaikan dengan melakukan perdamaian ataupun secara musyawarah dimana pihak yang tidak bersalah tetap akan mengalami kerugian terhadap hasil perdamaian yang disepakatinya. Masalah seperti perselisihan atau komunikasi yang tidak sesuai antara pihak penjual dan pembeli sering terjadi selama bertahun-tahun menjalankan usaha ini. Sehingga banyaknya pelanggan yang berkunjung atau bekerja sama hanya sekali.

Kurangnya efektif dan efisien dalam menjalankan kegiatan ini sering dihadapi oleh perusahaan ini sehingga menimbulkan permasalahan lain seperti tanggung jawab para pihak, pembatalan atas pesanan, terlambat melakukan pembayaran bahkan tidak membayarnya. Di sisi lain, perusahaan selaku penjual masih belum ada upaya pemecahan masalah sampai kini hari. Dalam menghadapi masalah, perusahaan selalu melakukan dengan cara musyawarah ataupun perdamaian sehingga hasil yang dicapai tetap akan mengakibatkan kerugian bagi pihak yang tidak melakukan kesalahan. Maka dari itu, penulis berfikir dan bersedia untuk membuat skema penyelesaian sengketa dalam kegiatan jual beli serta merancang sebuah draf perjanjian jual beli yang dapat membantu perusahaan berjalan lancar dalam menjalankan usahanya.

Data yang diperlukan untuk menganalisa proyek ini telah dipilih oleh penulis dalam rangka merancang luaran proyek yang bermanfaat bagi perusahaan. Perencanaan luaran

proyek yang akan dibuat oleh penulis yakni membuat sebuah skema penyelesaian sengketa jual beli serta membuat draf perjanjian jual beli berdasarkan peraturan undang-undang yang berlaku yang akan disesuaikan dengan kondisi perusahaan. Setelah dirancang maka akan diserahkan kepada orang yang berwenang dan orang yang memerlukan kepada PT The Costume Magnifique pada saat melakukan kegiatan menjual barang yang harus diikuti dengan prosedur ini.

Prosedur yang dimaksud ialah pada saat penerimaan pesanan oleh perusahaan selaku penjual adalah perusahaan mempersiapkan seorang bidang marketing untuk melayani sehingga dalam komunikasi diwakili oleh satu orang untuk menghindari penyampaian informasi yang tidak menyatu oleh perwakilan perusahaan. Pada saat penerimaan pesanan seharusnya sudah dilampirkan dengan ketentuan yang diinginkan oleh pelanggan yang berisi barang dan spesifikasi yang diinginkan, kapan diperlukan, serta pembayaran yang diinginkan dan dilanjutkan dengan kesepakatan keduabelahpihak dalam kegiatan jual beli ini dengan dituangkan dalam pembuatan perjanjian jual beli yang selanjutnya akan dilindungi oleh hukum sehingga hal yang dianut dalam perjanjian yang dibuat tidak boleh bertentangan dengan undang-undang yang berlaku. Apabila para pihak setuju terhadap syarat yang dituangkan dalam kegiatan jual beli ini, maka boleh menandatangani perjanjian jual beli ini sebagai bukti telah menerima hal-hal yang diatur dalam perjanjian tersebut. Perusahaan diwajibkan untuk menjelaskan setiap klausula dalam isi perjanjian untuk menghindari penafsiran kata atau kalimat yang mempunyai lebih dari satu arti. Dengan dilakukannya ini,

perusahaan dapat menjalankan pesanan sesuai dengan apa yang diperjanjikan didalam perjanjian jual beli dan pembeli dapat bersabar dan menunggu pesanan sesuai yang diperjanjikan. Biasanya perjanjian akan berlaku setelah ditandatangani oleh para pihak, kecuali ditentukan atau ditetapkan lain didalam perjanjian untuk masa berlakunya.

### **Simpulan**

Kesimpulan dari pengabdian kepada masyarakat di PT The Costume Magnifique yang masih belum adanya peraturan yang mengatur kegiatan jual beli, sehingga terkadang menyebabkan kerugian bagi para pihak, khususnya perusahaan yang menerima pesanan. Karyawan dan pengetahuan yang terbatas sehingga perusahaan tidak mengetahui apa yang diperlukan untuk menghindari kerugian yang terjadi. Kesimpulannya yaitu:

1. Dengan laporan pengabdian kepada masyarakat penulis memberikan pengetahuan kepada perusahaan tentang pokok mengenai perjanjian jual beli yang khususnya diatur didalam KUHperdata serta wawasan terhadap upaya penyelesaian perselisihan para pihak yang dapat dilakukan secara litigasi maupun non-litigasi untuk membantu permasalahan yang dihadapi perusahaan PT The Costume Magnifique.
2. Penerapan luaran proyek yang dibuat penulis yaitu merancang sebuah draf perjanjian jual beli yang khususnya menerapkan hak dan kewajiban para pihak dan skema penyelesaian perselisihan yang dapat ditempuh oleh para pihak apabila suatu hari terjadi perselisihan. Dari hasil akhir yaitu perusahaan setuju akan diadakan perjanjian ini untuk di

implementasikan pada pembeli yang pesannya di atas rata-rata. Sebagai kesimpulan, penulis berharap bahwa luaran proyek ini akan membantu pihak perusahaan dalam menangani masalah atau sengketa yang timbul pada kegiatan jual beli.

#### Daftar Pustaka

- Bank, World. *A World Bank Country Study Country Studies: Indonesia: Environment and Development*. world bank, 1994.
- Muaziz, Muhamad Hasan, and Achmad Busro. "Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak." *Law Reform* 11, no. 1 (2015): 74. <https://doi.org/10.14710/lr.v11i1.15757>.
- Muhammad, Abdul Kadir. *Hukum Perdata Indonesia. Pengantar Hukum Indonesia (PHI)*. Bandung: PT Citra Aditya, 2014.
- Muljadi, Kartini, and Gunawan Widjaja. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta: Rajawali, 2010.
- Nento, Ficky. "Tinjauan Hukum Hapusnya Perikatan Jual Beli Barang Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata." *Lex Crimen* 5, no. 6 (2016): 71–79.
- Poernomo, sri lestari. "Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Penelitian Hukum de Jure*, 2019, 517–38.
- Soekanto, Soerjono. "9 Pengertian Rancangan Penelitian Menurut Para Ahli." Accessed June 14, 2020. <https://www.gurupendidikan.co.id/9-pengertian-rancangan-penelitian-menurut-para-ahli/>.