



PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELI PRODUK *CORRUGATED CARTON BOX* (KEMASAN KARTON GELOMBANG) (STUDI PADA PT. BAHANA BUANABOX)

Nathania Jauhari*, Bambang Eko Turisno, R. Suharto
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : nathania_jauhari@yahoo.co.id

Abstrak

Pada era globalisasi sekarang ini, banyak terjadi transaksi jual beli. Permintaan konsumen terhadap pembelian produk sendiri meningkat. Produk yang sering dibutuhkan adalah corrugated carton box (kemasan karton gelombang). PT. Bahana BuanaBox merupakan salah satu perusahaan yang bergerak memproduksi produk corrugated carton box. Konsumen ingin produk yang dibelinya aman dan berkualitas maka di sinilah adanya perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Permasalahan yang diambil adalah bagaimana tanggung jawab PT. Bahana BuanaBox apabila terjadi kerusakan pada produk corrugated carton box dan bagaimana cara penyelesaian sengketa yang dilakukan antara PT. Bahana BuanaBox dengan konsumen.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis empiris. Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis. Metode analisis data yang digunakan adalah data kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat tanggung jawab PT. Bahana BuanaBox terhadap kerusakan barang sebelum dikirim yaitu tidak memprosesnya lagi, memasukkan barang rusak tersebut ke mesin press kawul, dan tidak menjual barang tersebut sedangkan kerusakan barang yang ditemukan setelah barang itu dikirim yaitu PT. Bahana BuanaBox bertanggung jawab menanggung biaya pengiriman barang sampai ke gudang pembeli dan memberikan potongan harga dari jumlah barang yang rusak. Penyelesaian sengketa antara PT. Bahana BuanaBox dengan konsumen diselesaikan oleh kedua belah pihak itu sendiri. Penyelesaian sengketa tersebut dengan cara retur dan potongan harga. Jadi, perlindungan konsumen terhadap pembeli produk corrugated carton box di PT. Bahana BuanaBox berupa retur dan potongan harga.

Kata Kunci: perlindungan konsumen, produk.

Abstract

In this current era of globalization, many buy and sell transactions took place. Consumer demand against purchases of own products increased. Products that are often required for the needs of the consumers themselves are corrugated carton box. PT. Bahana BuanaBox is one company producing corrugated carton box. Consumers want products that are safe and of high quality bought then this is where the existence of consumer protection. Consumer protection is regulated by Law Number 8 Year 1999 concerning Consumer Protection. The problem has how take the responsibility of PT. Bahana BuanaBox in the event of damage to the products of corrugated carton box and how dispute resolution conducted between PT. Bahana BuanaBox with consumers.

The method of the approach used in tis study is the empirical juridical method. Specification of research used in this research is descriptive analytic. Methods of data analysis used is qualitative data.

Based on research results, there is a responsibility of PT. Bahana BuanaBox against damage of the goods before sending it again that is no plugging the damage goods to the kawul press machine, and does not sell such items as for damage to goods that are found after the item is sent namely PT. Bahana BuanaBox responsible bear the costs of delivery of the goods to the buyer is warehouse and to provide discounted rates. So, consumer protection against product buyers corrugated carton box at PT. Bahana BuanaBox form returns and discounts.

Keywords: consumer protection, product.



I. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi sekarang ini banyak muncul permasalahan yang dihadapi oleh konsumen terhadap berbagai macam produk. Konsumen ingin produk yang dibelinya aman dan berkualitas. Di sinilah perlindungan terhadap konsumen sangat erat kaitannya dengan memilih produk berkualitas. Banyak kasus terjadi bahwa konsumen tidak puas dengan barang yang diterimanya dari pelaku usaha yang memproduksi barang tersebut. Permasalahan yang dihadapi konsumen tidak hanya sekedar memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu yaitu menyangkut kesadaran semua pihak baik produsen maupun konsumen. Hak dan kewajiban konsumen harus dilindungi.

Peningkatan penjualan box pada PT. Bahana BuanaBox dalam beberapa tahun terakhir sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi produksi. Jenis box yang mengalami peningkatan penjualan yaitu box yang dipakai oleh pengguna akhir sebagai bahan untuk mengemas produknya baik untuk pasaran. Proses produksi yang dijalankan adalah proses pembuatan kertas gelombang. Bahan baku yang digunakan adalah kertas kraft, kertas medium, kertas b-kraft, dan kertas white kraft. Namun, tidak jauh dari kenyataan bahwa penjualan corrugated carton box mengalami peningkatan, ada juga kelalaian yang dilakukan.

Akibat dari kelalaian dalam proses produksi tersebut dapat

menimbulkan produk corrugated carton box yang merugikan konsumen seperti kemasannya yang tidak sempurna, barang yang diterima kadang tidak sesuai dengan pesanan atau perjanjian jual belinya maupun dengan yang tercantum pada surat jalan. Kelalaian dalam proses produksi menjadi tanggung jawab produsen yang biasanya dilakukan oleh pelaku usaha itu sendiri. Adanya keluhan-keluhan dari pembeli pada PT. Bahana BuanaBox terhadap produk yang diberikan tidak sesuai dengan pesanan.

Dari berbagai macam produk, salah satunya adalah corrugated carton box. Corrugated carton box semakin banyak digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia terutama pada konsumen (berupa perusahaan). Konsumen biasanya menggunakan corrugated carton box untuk membungkus barang yang diproduksi agar terlindungi. Corrugated carton box merupakan produk yang dihasilkan dari salah satu pelaku usaha. Salah satu pelaku usaha yang memproduksi corrugated carton box yaitu PT. Bahana BuanaBox. Perusahaan Bahana BuanaBox (BBB) adalah perusahaan yang memproduksi corrugated carton box. PT. Bahana BuanaBox merupakan Perseroan Terbatas yang didirikan dan berkedudukan di Semarang, Jawa Tengah dengan akta pendirian Nomor 77 tanggal 24 Juli 1995 dari Notaris Wachid Hasyim, S.H., Notaris di Surabaya. Akta pendirian Perseroan dengan Nomor 9 Tanggal 6 Agustus 1996 dari notaris yang sama. Kantor Perseroan berada di Jalan Raya Semarang-Demak,



Km.16, Desa Batu, Kecamatan Karang Tengah, Kabupaten Demak.

Corrugated Carton Box telah menjadi salah satu produk yang sering digunakan oleh masyarakat. Maka, penting diketahuinya tanggung jawab pelaku usaha corrugated carton box terhadap produk yang rusak karena menyangkut pula pada kesehatan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Mengingat, pelaku usahalah yang lebih mengetahui barang produksi yang dibuatnya. Jadi, pelaku usaha tidak semata-mata hanya mengejar laba lalu lepas tangan tanpa memperhatikan efek buruk yang ditimbulkan dari bahan produksi terhadap konsumen.

Dalam kenyataannya, pembelian corrugated carton box selalu disertakan perjanjian jual beli antara pihak penjual dengan pembeli. Meskipun demikian sebelum membeli corrugated carton box, sebaiknya konsumen mencermati segala hal yang diatur dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 1 angka 2, Pasal 2, Pasal 4, Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Dari pasal 1 angka 2, pasal 2 dan pasal 4 tersebut di atas dikenal ada 4 hak dasar konsumen yang diakui secara internasional, yang salah satunya adalah hak untuk mendapatkan keamanan (*the right of the safety*). Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union (IOCU)* menambahkan lagi beberapa

hak seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat¹. Selanjutnya mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang diatur Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Produk adalah segala barang yang dihasilkan suatu proses sehingga produk berkaitan erat dengan teknologi.² Menurut Pasal 1 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengertian barang setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen, sedangkan pengertian jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.³ Dengan kemajuan teknologi dan pemakaiannya dapat dilakukan dengan baik, memungkinkan produsen mampu membuat produk beraneka macam jenis, bentuk, kegunaan, maupun kualitasnya sehingga pemenuhan kebutuhan konsumen dapat terpenuhi lebih luas, lengkap, cepat, dan menjangkau bagian terbesar lapisan masyarakat.

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, halaman 31.

² Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, halaman 19.

³ *Ibid* halaman 20.



Barang (produk) Cacat. Produk menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah barang atau jasa yang dibuat dan ditambahkan kegunaannya atau nilainya dalam proses produksi dan menjadi hasil akhir dari proses produksi. Cacat berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kekurangan yang menyebabkan nilai atau mutu suatu barang menjadi kurang baik atau kurang sempurna (yang terdapat pada badan, benda, batin atau akhlak). Lecet atau kerusakan, noda yang menyebabkan keadaan suatu barang menjadi kurang sempurna atau kurang baik.

Konsumen yang membeli percaya bahwa barang corrugated carton box yang diterima dalam kondisi baik dan sesuai pada perjanjian jual belinya, tetapi konsumen pada saat menerima barang corrugated carton box itu tidak sesuai dengan model yang diinginkan, jumlahnya barang, ketebalannya, ukurannya, beratnya, spesifikasi barang yang ada pada perjanjian jual beli yang dibuat antara PT. Bahana BuanaBox dengan pembeli.

Dari uraian di atas maka permasalahan yang dapat disusun antara lain:

1. Bagaimana tanggung jawab PT. Bahana BuanaBox apabila terjadi kerusakan pada produk corrugated carton box?
2. Bagaimana cara penyelesaian sengketa yang dilakukan antara PT. Bahana BuanaBox dengan konsumen?

II. METODE

Metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah metode pendekatan yuridis empiris. Metode pendekatan yuridis empiris,⁴ yaitu mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang mempola.

Spesifikasi yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah penelitian deskriptif analitis. Deskriptif analitis adalah mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian. Demikian juga hukum dan pelaksanaannya di dalam masyarakat yang berkenaan dengan objek penelitian.⁵

Metode analisis data yang digunakan penulis adalah metode analisis data kualitatif. Metode analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain atau yang mendeskripsikannya.⁶

⁴ Ronny Hanitijo Soemitro, 1990, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta, Ghalia Indonesia, halaman 32.

⁵ Zainuddin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, halaman 105-106.

⁶ Lexy. J. Moleong, 2008, *Metodologi Penelitian Kualitatif (edisi Revisi)*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya Offset, halaman 22.



III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab PT. Bahana BuanaBox Apabila Terjadi Kerusakan Pada Produk Corrugated Carton Box

1. Gambaran Umum PT. Bahana BuanaBox

PT. BAHANA BUANABOX adalah Perseroan Terbatas yang didirikan dan berkedudukan di Semarang, Jawa Tengah dengan akta pendirian No.77 tanggal 24 Juli 1995 dari Notaris Wachid Hasyim SH., Notaris di Surabaya. Akta pendirian Perseroan dengan No.9 tanggal 6 Agustus 1996 dari notaris yang sama. Anggaran Dasar Perseroan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Keputusan No. C2-13743 HT.01.01 Tahun 1995. Kantor Perseroan berada di jalan Raya Semarang-Demak Km.16, Desa Batu, Kecamatan Karang Tengah, Kabupaten Demak.

Produk yang dihasilkan adalah kertas gelombang (sheet), kotak gelombang dari kertas gelombang (box), dan kertas gelombang atau sheet yang hanya mempunyai satu lapisan (single face).

2. Sistem dan Prosedur Penjualan Produk

PT. Bahana BuanaBox menggunakan sales dengan sistem *door to door* (datang ke perusahaan-perusahaan). Sales yang datang ke perusahaan-perusahaan tersebut menawarkan produk corrugated carton box. Untuk pemesanan barang maka pembeli bisa melalui sales atau menghubungi PT. Bahana BuanaBox melalui telepon, email, faksimile (*fax*). Lingkup pemasaran untuk sementara ini baru dipasarkan di

Pulau Jawa. Konsumen yang ingin membeli langsung barangnya dapat melakukan pemesanan barang melalui “salesman” PT. Bahana BuanaBox, yang nantinya dibuatkan melalui perjanjian jual beli yang berupa Pesanan Pembelian atau Purchase Order (PO) untuk pembeli atau pelanggan.

3. Kerusakan Produk

Dapat disebabkan oleh macam-macam hal, antara lain :⁷

- a. Percobaan.
- b. Sloter tidak tepat.
- c. Gambar tidak tepat posisi.
- d. Gambar tidak terang atau terlalu tebal, atau “mblobor”.
- e. Sheet sobek.
- f. Sheet terbalik.
- g. Sheet tidak lengket.
- h. Sheet melembung.
- i. Sheet kurang panjang.
- j. Sheet pecah.
- k. Sobek pada saat pemuatan atau pengangkutan
- l. Basah pada saat pengangkutan.

Berikut ini prosedur untuk pembeli dalam hal melaporkan terjadinya kerusakan barang terhadap barang yang diterima:⁸

Pembeli dapat melaporkan tentang kerusakan barang yang diterimanya melalui telepon atau faksimile (*fax*) atau mengirimkan foto dari barang rusak yang diterima pembeli melalui email kepada PT. Bahana BuanaBox. Setelah PT. Bahana BuanaBox mengkonfirmasi laporan mengenai

⁷ Panca Mukti Wibowo, Manajer PT. Bahana BuanaBox, wawancara di Demak, tanggal 15 Desember 2015.

⁸ Panca Mukti Wibowo, Manajer PT. Bahana BuanaBox, wawancara di Demak, tanggal 15 Desember 2015.



barang rusak dari pembeli maka PT. Bahana BuanaBox mengirimkan timnya untuk mengecek apakah benar barang yang diterima pembeli itu rusak dan nanti akan dihitung berapa jumlah barang yang mengalami kerusakan.

4. Tanggung Jawab PT. Bahana BuanaBox

a. Tanggung Jawab PT. Bahana BuanaBox apabila terjadi kerusakan produk sebelum barang dikirim

Dari hasil penelitian, tanggung jawab PT. Bahana BuanaBox terhadap kerusakan produk corrugated carton box sebelum barang dikirim adalah disebabkan karena rusaknya produk corrugated carton box pada saat proses produksi seperti halnya bagian dari corrugated carton box yang berupa sheet yang tidak lengket, melembung, atau kempes yang menyebabkan tidak terbentuk sheet yang baik maka PT. Bahana BuanaBox bertanggung jawab untuk tidak memprosesnya lagi, memasukkan barang rusak tersebut ke mesin press kawul, dan tidak menjual barang tersebut ke konsumen karena menyalahi kebijakan mutu PT. Bahana BuanaBox, tetapi apabila sheet sobek-pecahnya sedikit pada bagian tepi atau pinggir, maka masih dimungkinkan sheet tersebut untuk diproses oleh PT. Bahana BuanaBox misalnya menjadi partition atau layer, yaitu bagian pelengkap suatu box. Demikian pula, untuk sheet yang kurang panjang bisa diproses menjadi partition atau layer atau bila

memungkinkan bisa diproses menjadi box yang ukurannya lebih kecil.

b. Tanggung Jawab PT. Bahana BuanaBox apabila terjadi kerusakan produk sesudah barang dikirim

Adapun tanggung jawab PT. Bahana BuanaBox terhadap produk corrugated carton box sesudah barang dikirim. Sebelumnya dilihat dari melalui prosedur pengiriman barang sebagai berikut:

Barang pesanan yang akan dikirim sebelumnya sudah ada perjanjian jual beli yang sudah disepakati oleh kedua belah pihak yaitu antara PT. Bahana BuanaBox dengan pembeli.

Dalam terjadinya perjanjian jual beli, masing-masing pihak diberikan tanggung jawab untuk memenuhi kewajibannya. Di mana hak dan kewajiban tersebut timbul karena adanya hubungan kontraktual yang telah disepakati. Hak dan Kewajiban tersebut melekat pada para pihak. Hak penjual dalam perjanjian jual beli sebagaimana telah ditentukan dalam Pasal 1460 KUH Perdata “Jika kebendaan yang dijual itu berupa suatu barang yang sudah ditentukan, maka barang ini sejak saat pembelian adalah atas tanggungan si pembeli, meskipun penyerahannya belum dilakukan dan si penjual berhak menuntut harganya. Maka hak dari PT. Bahana BuanaBox adalah mendapat pembayaran dari barang yang dibeli oleh pembeli produk corrugated carton box dan hak Pembeli adalah mendapat barang sedangkan kewajiban-kewajiban tersebut antara lain:

1) Kewajiban Penjual



Bagi pihak penjual ada dua kewajiban utama, yaitu:

- a) Menyerahkan atas hak milik atas barang yang diperjualbelikan.
- b) Menanggung kenikmatan tentram atas barang tersebut dan menanggung cacat-cacat yang tersembunyi.

Kewajiban PT. Bahana BuanaBox adalah menyerahkan produk corrugated carton box yang sesuai dengan tipe barang, alamat pemesan, dan jadwal untuk barang dikirim yang telah ditentukan pembeli sesuai dengan Purchase Order dan apabila barang yang diterima pembeli terjadi kerusakan maka ditanggung oleh PT. Bahana BuanaBox

2) Kewajiban Pembeli

Kewajiban utama si pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan ditempatkan sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian.⁹

Di sini kewajiban pembeli produk corrugated carton box adalah membayar harga pembelian barang sesuai dengan yang diperjanjikan. Syarat pembayarannya 60 hari sudah tercantum pada order pesanan kontrak yang dibuat PT. Bahana BuanaBox.

Setelah perjanjian jual beli beserta barang masuk ke gudang ekspedisi, perjanjian jual beli dikumpulkan dan diserahkan ke bagian Planning pengiriman untuk dilihat jenis barang, jumlah, tanggal kirim dan alamat kirim, sebagai dasar untuk merencanakan pengiriman. Apabila memungkinkan, beberapa

alamat kirim yang dapat dicapai sekali jalan, atau alamat kirim yang satu lokasi dapat diangkut sekali kirim. Setelah barang beserta perjanjian jual beli masuk ke gudang ekspedisi, perjanjian jual beli dikumpulkan dan diserahkan ke bagian Planning pengiriman untuk dilihat jenis barang, jumlah, tanggal kirim dan alamat kirim, sebagai dasar untuk merencanakan pengiriman. Apabila memungkinkan, beberapa alamat kirim yang dapat dicapai sekali jalan, atau alamat kirim yang satu lokasi dapat diangkut sekali kirim. Bila jumlah kirim hanya sedikit dan alamat kirim dekat dengan PT. Bahana BuanaBox, maka barang dapat diambil sendiri oleh pelanggan.

Barang yang akan dikirim dicek terlebih dahulu oleh checker mengenai letak penyimpanan di gudang ekspedisi dan jumlahnya. Bila jumlahnya sudah sesuai dengan perjanjian jual beli, maka Bagian Administrasi membuat Surat Pemuatan Barang (SPB) satu lembar, sebagai alat bantu saat pemuatan barang.

Barang dimuat dengan cara dihitung dengan jumlah tertentu, misalnya setiap 10 lembar atau 20 lembar untuk sheet. Sedangkan untuk box dihitung berdasarkan ikatan. Satu ikatan box terdiri 20-30 biji Box. Dengan demikian, jumlah kirim sama dengan permintaan pelanggan.

Setelah barang selesai dimuat, surat pemuatan barang diserahkan ke bagian FG (Finished Goods atau Barang Jadi) komputer sebagai dasar untuk membuat surat jalan, sehingga mengurangi stock FG di gudang ekspedisi. Surat jalan dibuat rangkap 4 dan dikirim kepada

⁹ R. Subekti, 1979, *Aneka Perjanjian*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, halaman 3.



pelanggan bersama barang. Setelah barang beserta surat jalan sampai kepada pelanggan, surat jalan yang sudah ditandatangani dikembalikan ke PT. Bahana BuanaBox (pelanggan mengambil satu lembar copy, demikian juga sopir). Surat jalan (3 lembar) diterima oleh gudang ekspedisi sebagai dasar untuk mem-finished data surat jalan di komputer. Dengan demikian, proses suatu perjanjian jual beli mulai dari proses produksi sampai pengiriman barang sudah selesai.

Surat jalan asli dan satu lembar copy diserahkan ke bagian accounting untuk dibuat tagihan dan faktur pajak, sedangkan satu lembar copy lagi diarsip oleh gudang ekspedisi. Faktur pajak dibuat *rangkap 3* yaitu asli untuk pelanggan, satu lembar copy untuk arsip, dan satu lembar copy lagi ditempelkan pada bukti pembayaran atau pelunasan piutang.

Dari hasil penelitian, tanggung jawab PT. Bahana BuanaBox apabila terjadi kerusakan produk setelah barang dikirim yaitu PT. Bahana BuanaBox yang bertanggung jawab karena PT. Bahana BuanaBox wanprestasi dalam mengirim barangnya kepada pembeli karena PT. Bahana BuanaBox sendirilah yang menjual barang lalu mengirimkan barang tersebut kepada pembeli, angkutannya juga berasal dari PT. Bahana BuanaBox, jadi tidak menggunakan jasa pengangkut apapun. Barang yang diterima pembeli tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang tercantum di perjanjian jual beli dan kemasan yang diterima konsumen tidak sempurna.

Tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada wanprestasi harus terlebih dahulu oleh debitur dan kreditur yang terikat suatu perjanjian. Dengan demikian, pihak ketiga tidak dapat menuntut ganti kerugian dengan alasan wanprestasi.

Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan atau garansi dalam perjanjian. Bentuk-bentuk wanprestasi itu adalah:

1) Debitur sama sekali tidak berprestasi

Dalam hal ini debitur sama sekali tidak memberikan prestasi. Hal itu disebabkan karena debitur memang tidak mau berprestasi atau bisa juga disebabkan karena memang debitur objektif tidak mungkin berprestasi lagi atau secara subjektif tidak ada gunanya lagi untuk berprestasi.

2) Debitur keliru berprestasi

Di sini debitur memang dalam pikirannya telah memberikan prestasinya, tetapi dalam kenyataannya, yang diterima kreditur lain daripada yang diperjanjikan.

3) Debitur terlambat berprestasi

Di sini debitur berprestasi, objek prestasinya betul, tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan.

Dari hasil penelitian, pembeli yang dirugikan PT. Bahana BuanaBox dapat menuntut:

1) Pembeli dapat menuntut dan meminta ganti rugi atas kerusakan barang yang telah diterima.



- 2) Pembeli dapat meminta ganti rugi atas biaya pengiriman barang.
- 3) Pembeli dapat menuntut untuk mendapatkan potongan harga atas terjadinya kerusakan pada produk corrugated carton box.
- 4) Pembeli dapat meminta ganti rugi atas biaya-biaya yang dikeluarkan untuk membeli produk corrugated carton box.

Bentuk-bentuk tanggung jawab perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, salah satunya digunakan dalam kerusakan barang adalah *Product Liability*. *Product Liability* yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tanggung jawab produk (*product liability*) pada PT. Bahana BuanaBox yaitu PT. Bahana BuanaBox harus bertanggung jawab terhadap produk yang merugikan konsumen, seperti halnya corrugated carton box yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen, corrugated carton box tidak sesuai dengan spesifikasi yang sudah tercantum di perjanjian jual beli. Tanggung jawab PT. Bahana BuanaBox terhadap pembeli apabila barang yang diterima itu mengalami kerusakan maka berkaitan dengan Pasal 19 ayat (1) mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ganti kerugian, PT. Bahana BuanaBox bersedia memberikan ganti kerugian yang diderita oleh pembeli dengan memberikan potongan harga dari

jumlah barang yang rusak karena berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha, PT. Bahana BuanaBox telah berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap pembeli produk corrugated carton box guna untuk menciptakan suatu kenyamanan dan kepercayaan antara pembeli dengan PT. Bahana BuanaBox.¹⁰

B. Cara Penyelesaian Yang Dilakukan Antara PT. Bahana BuanaBox Dengan Konsumen

1. Sengketa Yang Terjadi Antara PT. Bahana BuanaBox Dengan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian, sengketa yang terjadi antara PT. Bahana BuanaBox dengan konsumen adalah sengketa tentang kerusakan produk corrugated carton box yang dibeli oleh konsumen sebagai pembeli.

2. Jenis Penyelesaian Sengketa Antara PT. Bahana BuanaBox Dengan Konsumen

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa cara penyelesaian sengketa antara PT. Bahana BuanaBox dengan konsumen tidak pernah melalui jalur pengadilan melainkan diselesaikan oleh kedua belah pihak itu sendiri. Cara penyelesaian ini digunakan oleh PT. Bahana BuanaBox dengan konsumen karena lebih cepat dan tidak berbelit-

¹⁰ Panca Mukti Wibowo, Manajer PT. Bahana BuanaBox, wawancara di Demak, tanggal 15 Desember 2015.



belit sehingga PT. Bahana BuanaBox dengan konsumen mendapat *Win-Win Solution*. Bentuk penyelesaian sengketa antara PT. Bahana BuanaBox dengan pembeli yaitu dengan cara retur dan potongan harga.

3. Bentuk Penyelesaian Sengketa Antara PT. Bahana BuanaBox Dengan Konsumen

a. Retur

Retur adalah pengembalian barang yang rusak atau tidak sesuai dengan pesanan yang dipesan oleh pembeli.¹¹

Dalam hal terjadi penjualan, retur dapat terjadi di transaksi penjualan atau pembelian barang dagangan secara tunai maupun kredit. Jika terjadi retur maka pembeli berhak memperoleh pengembalian uang tunai yang telah dibayarkan atas barang sebesar keringanan yang disepakati.

Jenis retur yang terjadi atas kerusakan barang ada dua yaitu retur sebagian dan retur seluruhnya. Retur sebagian adalah barang dikembalikan sebagian apabila barang yang rusak hanya sebagian sedangkan retur seluruhnya adalah barang dikembalikan apabila barang mengalami kerusakan yang parah.

Dari hasil penelitian dari tahun 2009 sampai dengan 2015, cara menyelesaikan sengketa produk rusak dengan cara retur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengiriman

produk corrugated carton box sering dilakukan oleh pihak PT. Bahana BuanaBox dengan angkutannya sendiri. Apabila diantara barang yang dikirimkan ada yang cacat, pembeli akan konfirmasi ke bagian gudang ekspedisi. Gudang ekspedisi akan memberitahukan kepada pihak PT. Bahana BuanaBox dalam hal kerusakan yang terjadi pada pembeli. Apabila terbukti rusak maka dibuatkan bukti retur yang disetujui oleh Departemen PPIC (*Planning Product Inventory Control*).

b. Potongan Harga

Potongan harga adalah pengurangan harga terhadap barang yang dibeli.¹² Pada potongan harga tidak terjadi pengembalian barang. PT. Bahana BuanaBox bisa memberikan potongan harga kepada pembeli apabila produk corrugated carton box terbukti mengalami kerusakan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan terdapat tanggung jawab PT. Bahana BuanaBox apabila produk corrugated carton box terjadi kerusakan sebelum barang dikirim yaitu PT. Bahana BuanaBox bertanggung jawab untuk tidak memproses barang rusak yang ditemukan saat proses produksi, memasukkan barang rusak tersebut ke mesin press kawul, dan tidak menjual barang tersebut ke

¹¹ Panca Mukti Wibowo, Manajer PT. Bahana BuanaBox, wawancara di Demak, tanggal 15 Desember 2015.

¹² Panca Mukti Wibowo, Manajer PT. Bahana BuanaBox, wawancara di Demak, tanggal 15 Desember 2015.



konsumen karena menyalahi kebijakan mutu PT. Bahana BuanaBox.

Tanggung jawab PT. Bahana BuanaBox apabila produk corrugated carton box terjadi kerusakan sesudah barang dikirim yaitu PT. Bahana BuanaBox bertanggung jawab untuk menanggung biaya pengiriman barang sampai ke gudang pembeli dan memberikan potongan harga dari jumlah barang yang rusak karena PT. Bahana BuanaBox telah berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap pembeli produk corrugated carton box guna untuk menciptakan suatu kenyamanan dan kepercayaan antara pembeli dengan PT. Bahana BuanaBox.

Berdasarkan penelitian dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2015, cara penyelesaian sengketa yang dilakukan antara PT. Bahana BuanaBox dengan konsumen yaitu dilakukan oleh kedua belah pihak itu sendiri untuk mendapat *Win-Win Solution* atas permasalahan yang dihadapi. Bentuk-bentuk penyelesaian sengketa yang dilakukan PT. Bahana BuanaBox yaitu dengan cara retur dan potongan harga. Retur adalah pengembalian barang yang rusak atau tidak sesuai dengan pesanan yang dipesan oleh pembeli. Apabila barang yang mengalami kerusakan hanya sebagian maka terjadi retur sebagian sedangkan apabila pembeli mengalami kerusakan yang parah terhadap barang yang diterima maka terjadi retur seluruhnya (barang dikembalikan seluruhnya). Potongan harga adalah pengurangan harga terhadap barang yang dibeli. Jadi, perlindungan konsumen terhadap

pembeli produk corrugated carton box pada PT. Bahana BuanaBox adalah berupa retur dan potongan harga.

V. DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Abdulkadir, Muhammad. 1980.

Hukum Perjanjian. Bandung: Alumni.

----- . 2010. *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Achmad, Yulianto dan Fajar Mukti.

2013. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, halaman 280.

Ali, Zainuddin. 2009. *Metode*

Penelitian Hukum. Jakarta: Sinar Grafika.

Badruzaman, Mariam Darus. 2001.

Kompilasi Hukum Perikatan. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

H.S, Salim. 2009. *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar

Grafika.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2009.

Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sinar Grafika.

Miru, Ahmadi. 2013. *Prinsip-Prinsip*

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia. Jakarta: Rajawali Pers.

----- dan Sutarman Yodo.

2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.

Moleong, J. Lexy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif (edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja

Rosdakarya Offset.

Nasution, Az. 2006. *Hukum*



- Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
----- . 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Santiago, Faisal. 2012. *Pengantar Hukum Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Setiawan, R. 1987. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bandung: Binacipta.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Shofie, Yusuf. 2002. *Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sidabalok, Janus. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- . 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Silondae, Arus Akbar dan Wirawan B. Ilyas. 2013. *Pokok-Pokok Hukum Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soekanto, Soerjono, 1981, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, Universitas Indonesia UI – Press.
- dan Sri Mamudji. 1985. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Soemitro, Ronny Hanintijo. 1990. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Subekti, R. 1979. *Aneka Perjanjian*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- . 1987. *Hukum Perjanjian*
- Cet Ke-4*. Jakarta: Citra Aditya Bakti.
- Waluyo, Bambang. 2002. *Penelitian Hukum dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

INTERNET

www.google.com
www.wikipedia.com