

**PERTANGGUNGJAWABAN PT. BINTANG UTAMA
DISTRIBUSINDO RAYA TERHADAP KURANGNYA
BARANG PESANAN YANG MERUGIKAN
TOKO SINTAP DI DESA KUALA DUA
KECAMATAN KEMBAYAN**

SKRIPSI

Oleh:

FRANSISKA DWIWINTA

NIM. A1011191017



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2023**

**PERTANGGUNGJAWABAN PT. BINTANG UTAMA
DISTRIBUSINDO RAYA TERHADAP KURANGNYA
BARANG PESANAN YANG MERUGIKAN
TOKO SINTAP DI DESA KUALA DUA
KECAMATAN KEMBAYAN**

SKRIPSI

Oleh:

FRANSISKA DWIWINTA

NIM. A1011191017



***Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum***

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2023**

**PERTANGGUNGJAWABAN PT. BINTANG UTAMA
DISTRIBUSINDO RAYA TERHADAP KURANGNYA
BARANG PESANAN YANG MERUGIKAN
TOKO SINTAP DI DESA KUALA DUA
KECAMATAN KEMBAYAN**

Tanggung-Jawab Yuridis Pada :


FRANSISKA DWIWINTA
A1011191017

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

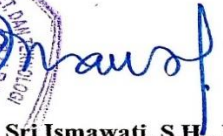

Hj. Ismawati, SH., MH
NIP. 196107251990022001

Pembimbing II


M. Qahar Awaka, SH., LL.M
NIP. 198112122006041002

Disahkan Oleh:

Dekan


Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura

Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H., M.Hum
NIP. 196610291992022001

Tanggal Lulus: 19 Mei 2023

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

TIM PENGUJI

Jabatan	Nama dan NIP	Pangkat/ Golongan	Tanda Tangan
Ketua Penguji	<u>Hj. Ismawartati, SH., MH</u> NIP. 196107251990022001	Pembina/IVa	
Sekretaris Penguji	<u>M. Qahar Awaka, SH., LL. M</u> NIP. 198112122006041002	Penata Muda Tingkat I/IIIb	
Penguji I	<u>Dr. Siti Rohani, SH., M.Hum</u> NIP. 197509232000032001	Penata Tingkat I/III d	
Penguji II	<u>Tiza Yaniza, SH., MH</u> NIP. 198805252019032015	Penata Muda Tingkat I/IIIb	

**Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum
Universitas Tanjungpura
Pontianak**

Nomor : 2978/UN22.1/TD.06/2023

Tanggal : 12 MEI 2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fransiska Dwiwinta

NIM : A1011191017

Bagian : Hukum Ekonomi

Program Studi : Ilmu Hukum

Judul Skripsi : Pertanggungjawaban PT. Bintang Utama Distribusindo Raya Terhadap Kurangnya Barang Pesanan Yang Merugikan Toko Sintap Di Desa Kuala Dua Kecamatan Kembayan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Bahwa dalam melaksanakan otonomi keilmuan dan kebebasan akademik, mahasiswa wajib menjunjung tinggi nilai kejujuran dan etika akademik, terutama larangan untuk melakukan plagiat dalam menghasilkan karya ilmiah, sehingga kreativitas dalam bidang akademik dapat tumbuh dan berkembang.
2. Oleh karena itu, jika di kemudian hari terbukti hasil penulisan Skripsi/Tugas Akhir ini ternyata merupakan hasil dari jiplakan/pengambil-alihan tulisan atau buah pikiran milik orang lain (hasil *plagiat*), maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pontianak, 09 Mei 2023

Yang Membuat Pernyataan,

A red official stamp from the Pontianak District Court (Pengadilan Negeri Pontianak) is visible. The stamp includes the text "METEOR TEMPAH" and a unique identifier "E83AKX413039763". A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Fransiska Dwiwinta

A1011191017

KATA PENGANTAR

Segala puji, syukur dan kemuliaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat anugerah dan rahmat-Nya yang senantiasa menyertai, memberkati, menolong dan menguatkan penulis sehingga pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERTANGGUNGJAWABAN PT. BINTANG UTAMA DISTRIBUSINDO RAYA TERHADAP KURANGNYA BARANG PESANAN YANG MERUGIKAN TOKO SINTAP DI DESA KUALA DUA KECAMATAN KEMBAYAN”**. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menghadapi setiap kendala selama penyelesaian skripsi dengan memberikan dukungan moril maupun materiil. Tanpa mengurangi rasa hormat ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
2. Ibu Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.
3. Bapak H. Hamdani, SH., M.Hum., selaku Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.

4. Bapak Abunawas, S.H.,M.H selaku Pembimbing Akademik yang selalu meluangkan waktu, memberikan arahan dan evaluasi guna meningkatkan potensi akademik penulis selama perkuliahan.
5. Ibu Hj. Ismawartati, SH., MH selaku Dosen Pembimbing I yang selalu meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta dengan sabar membimbing dan memberi arahan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak M. Qahar Awaka, SH. LL. M., selaku Sekretaris Bagian Hukum Ekonomi Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura sekaligus Dosen Pembimbing II yang selalu selalu meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta dengan sabar membimbing dan memberikan arahan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Siti Rohani, S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Ekonomi Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura sekaligus selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan arahan dan masukan-masukan guna memperbaiki kekurangan-kekurangan di dalam penulisan skripsi ini.
8. Ibu Tiza Yaniza, SH. MH., selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan arahan dan masukan-masukan guna memperbaiki kekurangan-kekurangan di dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan didikan. Serta seluruh Staff yang mempermudah segala urusan administrasi hingga berakhirnya masa pendidikan penulis di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.

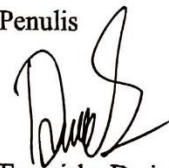
10. Pihak-pihak dalam PT. Bintang Utama Distribusindo Raya dan Pemilik Toko Sintap yang telah membantu penulis dalam pengambilan data untuk menunjang skripsi penulis.
11. Kedua orang tua tercinta dan tersayang penulis yaitu Bapak Tawanoto dan Ibu Adriana Ponsia Pilata yang senantiasa telah menyayangi, mencintai, mendoakan memberikan nasihat dan mendidik penulis tanpa batas serta tidak pernah lelah memberikan dukungan baik moral maupun materiil terbaiknya sepanjang hidup penulis.
12. Saudari dan Saudara penulis yaitu Wilhelmina Apriliani Yutansi dan Redemtus Prianto yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan-dukungan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam bentuk apapun selama penyelesaian skripsi ini.
14. Sahabat dan teman-teman tersecinta penulis di manapun berada yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah mengenal, menemani, berjuang dan saling mendukung satu sama lain dalam suka maupun duka. Serta teman-teman Fakultas Hukum Angkatan 2019 seperjuangan dalam menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.
15. Laptop Penulis yang telah berjasa selama penulis kuliah hingga sampai pada tahap pengerjaan skripsi penulis hingga akhir ini tanpa mengalami *hang* sedikitpun.

16. Semua pihak yang telah berjasa secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat berbagai kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan skripsi ini, baik yang disadari ataupun tidak disadari. Kiranya para pembaca sekalian dapat memakluminya dengan memberikan saran dan kritik yang sifatnya membangun. Meskipun skripsi ini jauh dari kata sempurna penulis berharap skripsi ini juga dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu hukum khususnya mengenai Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Yaitu PT. Bintang Utama Distribusindo Raya terhadap konsumennya yaitu toko Sintap sebagai bagian dari hukum Perlindungan Konsumen. Dengan demikian akhir kata penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Pontianak, 22 Mei 2023

Penulis



Fransiska Dwiwinta

MOTTO

1 Yohanes 4:18

“Di dalam kasih tidak ada ketakutan: Kasih yang sempurna melenyapkan ketakutan; sebab ketakutan mengandung hukuman dan barang siapa takut, ia tidak sempurna di dalam kasih”

1 John 4:18

"There is no fear in love: Perfect love casts out fear; for fear contains condemnation and whoever fears is not perfect in love."

ABSTRAK

Tanggung jawab atas hak dan kewajiban bagi pelaku usaha maupun konsumen telah diatur dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Peraturan tersebut sejatinya sebagai acuan bagi pelaku usaha maupun konsumen untuk menjalankan kegiatan usaha dengan baik dan teratur. Namun pada praktiknya dikarenakan posisi konsumen yang selalu lemah sering kali hal tersebut dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk tidak memenuhi tanggung jawabnya atas kerugian yang dialami konsumennya. salah satunya seperti permasalahan yang dialami oleh pemilik toko Sintap yang mana haknya untuk mendapatkan ganti kerugian sebagaimana tercantum dalam pasal 4 ayat (8) UUPK.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pertanggungjawaban PT. Bintang Utama Distribusindo Raya terhadap pemilik Toko Sintap dan untuk mengetahui faktor penyebab PT. Bintang Utama Distribusindo Raya tidak melakukan tanggung jawab terhadap kerugian yang dialami pemilik toko sintap serta untuk mengetahui upaya yang dilakukan toko sintap dalam hal mengklaim kerugian. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian empiris yang mana penelitian ini terdiri dari penelitian terhadap identifikasi masalah dan penelitian terhadap efektivitas hukum.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan diketahui bahwa tidak adanya tanggung jawab dari PT. BUDR atas kerugian yang dialami pemilik toko Sintap baik ganti rugi berupa sejumlah uang setara harga barang pesanan maupun ganti rugi berupa barang. Adapun faktor penyebab tidak adanya ganti rugi tersebut yaitu pemilik toko melakukan komplain setelah sopir dan *helper* pergi, pemilik toko tidak ikut mengecek barang pesanan yang diantar dan langsung membayar, serta tidak adanya bukti bahwa sopir dan helper telah melakukan kecurangan terhadap barang pesanan konsumen. untuk mencegah hal serupa terulang pemilik toko dapat melakukan upaya dengan mengecek barang yang diantarkan terlebih dahulu sebelum membayar, dan melakukan komplain sesegera mungkin apabila terjadi hal serupa yang dapat merugikan.

Kata kunci: Tanggung Jawab, Pelaku Usaha, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

Responsibility for the rights and obligations of both business actors and consumers has been regulated in law number 8 of 1999 concerning consumer protection. This regulation actually serves as a reference for business actors and consumers to carry out business activities properly and regularly. However, in practice, because the consumer's position is always weak, business actors often take advantage of this to not fulfill their responsibilities for the losses suffered by their consumers. one of them is the problem experienced by the owner of the Sintap shop where his right to get compensation as stated in article 4 paragraph (8) UUPK.

The purpose of this study is to find out how the accountability of PT. Bintang Utama Distributionindo Raya towards the owner of the Sintap Shop and to find out the factors that cause PT. Bintang Utama Distributionindo Raya is not responsible for the losses suffered by the owner of the sintap shop and to find out the efforts made by the sintap shop in terms of claiming losses. The type of research used in this research is empirical research which consists of research on problem identification and research on legal effectiveness.

Based on the results of research conducted by the authors, it is known that there is no responsibility from PT. BUDR for losses suffered by Sintap shop owners, both compensation in the form of an amount of money equivalent to the price of the goods ordered and compensation in the form of goods. The factors causing the lack of compensation were the shop owner complaining after the driver and helper left, the shop owner did not check the delivered goods and immediately paid, and there was no evidence that the driver and helper had cheated on the goods ordered by consumers. To prevent similar things from happening again, the shop owner can make efforts to check the goods delivered first before paying, and make a complaint as soon as possible if something similar happens that can be detrimental.

Keywords: Responsibility, Business Players, Consumer Protection

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Praktis	6
E. Kerangka Pemikiran.....	7
1. Tinjauan Pustaka	7
2. Kerangka Konsep	17
F. Metode Penelitian.....	18
1. Jenis Penelitian	18
2. Sifat Penelitian	19
3. Jenis pendekatan.....	19
4. Lokasi Penelitian	20
5. Sumber Data	20
6. Teknik Pengumpulan Data	21
7. Populasi dan Sampel penelitian.....	22
8. Analisis Data	23

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	25
A. Tinjauan Umum Tentang Pertanggungjawaban	25
a. Pengertian Pertanggungjawaban	25
b. Teori Tanggung Jawab	26
B. Tinjauan Umum Tentang Perseroan Terbatas	28
a. Pengertian Perseroan Terbatas.....	28
b. Unsur-Unsur Perseroan Terbatas.....	31
C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	32
a. Pengertian Konsumen.....	32
b. Hak Konsumen	33
c. Kewajiban Konsumen.....	34
d. Pengertian Perlindungan Konsumen	35
e. Teori Perlindungan Hukum	39
f. Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	41
g. Tujuan Perlindungan Konsumen	43
D. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha.....	44
a. Pengertian Pelaku Usaha	44
b. Hak Pelaku Usaha.....	50
c. Kewajiban Pelaku Usaha	51
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Gambaran Umum Mengenai PT. Bintang Utama Distribusindo Raya	53
1. Struktur Organisasi PT. Bintang Utama Distribusindo Raya	53
2. Jenis Produk PT. Bintang Utama Distribusindo Raya.....	56
B. Pertanggungjawaban PT. Bintang Utama Distribusindo Raya Sanggau Terhadap Toko Sintap.....	57
C. Prosedur Pengajuan Komplain Ke PT. Bintang Utama Distribusindo Raya.....	59
D. Upaya Toko Sintap Dalam Hal Mengklaim Kerugian	60

BAB IV PENUTUP	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	69
A. Foto-foto Kegiatan Wawancara.....	69
B. Dokumen	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk yang tergolong padat, tentunya dalam menjalin kehidupan bermasyarakat memerlukan suatu aturan yang dapat mengatur sikap dan tindakan setiap individunya. Aturan-aturan tersebut dibuat secara tertulis dan diatur dalam suatu perangkat aturan, maupun tidak tertulis. Hukum merupakan suatu kumpulan peraturan yang terdiri dari norma-norma dan sanksi-sanksi serta berkaitan erat dengan kehidupan masyarakat yang merujuk pada sistem yang sangat penting dalam implementasinya atas keterkaitan penegakan hukum oleh lembaga penegak hukum. Tujuan diciptakannya hukum yaitu untuk menjaga dan mengatur ketertiban, keadilan yang dengan demikian maka terkendalinya suatu kekacauan.

Sebagai makhluk sosial, maka setiap individu pasti akan memerlukan orang lain guna menunjang kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu terjadilah transaksi jual beli dalam masyarakat yang melibatkan antara pelaku usaha dengan konsumen. Pelaku usaha dalam proses transaksi jual beli tersebut merupakan orang yang menyediakan barang dan/atau jasa yang diperlukan oleh konsumen. Sedangkan konsumen adalah mereka yang memerlukan barang dan/atau jasa. Transaksi jual beli merupakan suatu kegiatan perjanjian tukar-menukar barang ataupun benda yang sejatinya memiliki nilai secara sukarela antara kedua belah pihak, dengan artian

bahwa terdapat akibat hukum yang terjadi setelahnya yakni pemindahan hak milik seseorang kepada orang lain, atau dari penjual ke pembeli dan sebaliknya.

Jual beli merupakan kegiatan transaksi berupa perjanjian, jual beli sendiri telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pada Bab V tentang Jual-beli Dalam pasal 1457 disebutkan bahwa Jual Beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan.¹ Dalam hal ini pada Pasal 1458 disebutkan bahwa Jual-beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar.²

Akan tetapi, dalam suatu transaksi jual-beli antara pelaku usaha dan konsumen tidak selalu berjalan dengan lancar. Hal tersebut terjadi karena adanya kelalaian ataupun kesalahan yang dilakukan oleh salah satu pihak atau kedua belah pihak. Terkadang pihak yang sering mengalami kerugian adalah konsumen. Atas hal tersebut, tentunya pemerintah sebagai pihak yang memiliki peran penting dalam menciptakan ketertiban, kesejahteraan dan kedamaian, dengan menetapkan peraturan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹ Tim Permata Press, 2019, *Himpunan Kitab Undang-Undang KUHP, KUHP, KUHPer*. Permata Press, Jakarta, hlm. 644.

² Loc.cit.

Undang-Undang tersebut dibentuk untuk mengatur hak dan kewajiban dari Pelaku Usaha maupun Konsumen.

Salah satu contoh kasus yang terjadi antara PT. Bintang Utama Distribusindo Raya dengan pemilik Toko Sintap yang berada di Desa Kuala Dua Kecamatan Kembayan. PT. Bintang Utama Distribusindo Raya merupakan suatu perusahaan yang berada di bawah naungan Wings Group Indonesia yang beralamat di Jalan Raya Pontianak Sanggau RT 01 RW 01, Kabupaten Sanggau, Kalimantan Barat. PT. Bintang Utama Distribusindo Raya ini sendiri adalah perusahaan yang bergerak untuk mendistribusikan produk dari Wings Group Indonesia. Dalam hal ini, PT. Bintang Utama Distribusindo Raya adalah Pelaku Usaha dan konsumennya ialah Toko Sintap. Pemilik toko Sintap Merupakan Pelanggan Tetap dari PT. Bintang Utama Distribusindo Raya, pemesanan dan pengiriman barang dilakukan sebanyak dua kali sebulan. Sales dari PT. Bintang Utama Distribusindo Raya mendatangi toko sintap untuk menerima pesanan sekaligus menawarkan barang kepada pemilik toko. Kemudian pada saat pengantaran barang dari PT. Bintang Utama Distribusindo Raya ke Toko Sintap, setelah dicek kembali barang yang diterima jumlahnya tidak sesuai dengan jumlah yang tertera pada nota penjualan. Kasus ini pertama kali terjadi pada bulan Januari tahun 2022 yaitu kurangnya jumlah barang sebanyak 24 pcs atau 2 lusin sabun mandi *GIV White Bar Soap Bengkoang KTK 76gr*. Kemudian kasus kedua terjadi pada bulan Oktober yaitu kurangnya jumlah barang sebanyak 2 Box atau 80 pcs Mie Sedap Goreng 91gr dengan jumlah harga

Rp.197.350,-. Karena kejadian tersebut pemilik Toko Sintap Mengalami Kerugian.

Banyaknya kerugian yang dialami oleh pemilik toko Sintap, hingga pada akhirnya memutuskan untuk menghubungi nomor keluhan pelanggan yang tertera dalam nota penjualan dan juga melakukan komplain kepada Sales yang mendatangi toko. Kemudian sales, mengarahkan pemilik toko untuk menanyakan hal tersebut kepada sopir yang mengantarkan barang tersebut. Sedangkan pada saat pengantaran pada minggu-minggu berikutnya, diantarkan oleh sopir yang berbeda dan bukan sopir yang sebelumnya karena sopir dan *helper* merupakan pekerja tidak tetap atau pekerja kontrak di PT. Bintang Utama Distribusindo Raya Tersebut. sehingga pemilik toko sintap bingung harus menanyakan masalah kekurangan jumlah barang tersebut kepada siapa lagi.

Tentunya dari permasalahan tersebut hak dari pemilik toko sintap yang tidak terpenuhi akibat kelalaian dari pihak pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab saat proses pemesanan dan pengiriman barang. Dalam hal ini konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi atau penggantian, karena barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan awal antara kedua belah pihak sesuai dengan ketentuan Pasal 4 ayat (8) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menegaskan bahwa: “hak konsumen adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Maka dari itu Pihak PT.

Bintang Utama Distribusindo Raya atau selanjutnya disebut PT. BUDR seharusnya bertanggung jawab atas kelalaian yang telah menyebabkan kerugian materil yang dialami oleh pemilik toko sintap.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, kurangnya barang pesanan tersebut sejatinya sepenuhnya tanggung jawab dari pihak PT. Bintang Utama Distribusindo Raya. Oleh karena itu penting untuk diketahui bagaimana pertanggungjawaban dan perlindungan hukum bagi konsumen yang haknya tidak dipenuhi oleh pelaku usaha. maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membahasnya dalam bentuk skripsi dengan judul: “PERTANGGUNGJAWABAN PT. BINTANG UTAMA DISTRIBUSINDO RAYA TERHADAP KURANGNYA BARANG PESANAN YANG MERUGIKAN TOKO SINTAP DI DESA KUALA DUA KECAMATAN KEMBAYAN”

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas adalah: “Bagaimanakah Pertanggungjawaban PT. Bintang Utama Distribusindo Raya Terhadap Kurangnya Jumlah Barang Yang Merugikan Toko Sintap di Desa Kuala Dua Kecamatan Kembayan?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan yaitu:

1. Untuk mengetahui dan mendapatkan informasi mengenai Pertanggungjawaban PT. Bintang Utama Distribusindo Raya selaku pelaku usaha Terhadap Toko Sintap selaku konsumen.
2. Untuk mengetahui faktor penyebab PT. Bintang Utama Distribusindo Raya belum melaksanakan tanggung jawab terhadap kerugian yang dialami Pemilik Toko Sintap.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Pemilik Toko Sintap dalam hal mengklaim kerugian.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Berdasarkan segi teoritis hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran serta meningkatkan perkembangan ilmu pengetahuan hukum, bagian hukum ekonomi terkhusus hukum perlindungan konsumen mengenai pertanggungjawaban oleh pelaku usaha bagi konsumen yang dirugikan akibat dari suatu kelalaian dan ketidaktaatan terhadap ketentuan yang telah ada dan berlaku oleh pelaku usaha.

2. Manfaat Praktis

Dari segi Praktis Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan hukum positif

dan memberikan informasi bagi konsumen yang haknya tidak terpenuhi dengan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

E. Kerangka Pemikiran

Pada kerangka pemikiran penelitian ini, demi kemudahan pembahasan maka penulis membaginya dalam dua bagian kerangka pemikiran yakni tinjauan Pustaka dan kerangka konsep.

1. Tinjauan Pustaka

a. Perseroan Terbatas (PT)

Perseroan Terbatas (PT) yang dahulu disebut dengan *Naamloze Vennootschap* (NV) Merupakan persekutuan yang berguna untuk menjalankan usaha yang memiliki modal terdiri dari saham-saham, yang pemiliknya memiliki bagian sebanyak saham yang dimilikinya.³

Berdasarkan pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, mendefinisikan sebagai berikut “Perseroan Terbatas adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang diterapkan dalam Undang-Undang ini serta peraturan pelaksanaannya”. Perseroan Terbatas menurut H.M.N. Purwosutjipto, merupakan persekutuan yang berbentuk badan hukum, yang mana badan hukum disini tidak disebut persekutuan, namun disebut sebagai

³ Rudhi Prasetya, 2011, *PERSEROAN TERBATAS Teori dan Praktik*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 2.

perseroan karena modal badan hukum tersebut sejatinya terdiri dari sero-sero atau saham yang dimilikinya.⁴

b. Barang

Berdasarkan Pasal 1 angka 4 UUPK mendefinisikan barang yakni sebagai berikut: “barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.”

c. Teori Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan suatu kewajiban menanggung atau memanggul segala hal yang menjadi tugas, dengan seluruh akibat dari suatu Tindakan yang baik serta yang buruk. Tanggung jawab dalam hal Tindakan atau suatu perbuatan yang baik maka tanggung jawab itu sendiri berarti melaksanakan kewajiban ataupun Tindakan-tindakan tersebut dengan baik. Kemudian tanggung jawab dalam hal Tindakan yang buruk, maka tanggung jawab tersebut mengandung arti wajib menanggung atau memanggul akibat dari suatu perbuatan atau Tindakan yang buruk tersebut.

d. Teori Perlindungan Hukum

Hadirnya hukum ditengah kehidupan maysarakat sejatinya sangat berguna untuk menyatukan dan membentuk segala kepentingan yang

⁴ H.M.N. Purwosutjipto, 1979, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Djambatan, Jakarta, hlm. 57.

terkadang berbenturan antara satu dan lainnya. Oleh karena itu, hukum harus bisa menyatukan. Dengan demikian pertentangan-pertentangan kepentingan tersebut dapat ditekan sekecil mungkin. Terminologi hukum dalam Bahasa Indonesia berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh pemerintah, undang-undang, peraturan, dan lainnya untuk mengatur perilaku hidup masyarakat, patokan atau kaidah tentang peristiwa alam tertentu, keputusan yang ditetapkan oleh hakim.⁵

Perlindungan Hukum sendiri dalam kata lain adalah sebagai suatu bentukan dari kegunaan hukum, yakni konsep yang mana hukum dapat memberikan ketertiban, keadilan, kepastian, kedamaian dan kemanfaatan. Philipus M. Hadjon Mendefinisikan Perlindungan Hukum merupakan suatu perlindungan bagi status subjek hukum serta penetapan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berlandaskan ketentuan umum dari keadilan ataupun sebagai sekumpulan peraturan atau kaidah yang dapat melindungi suatu hal lainnya.⁶ Perlindungan hukum sejatinya juga berkaitan dengan kekuasaan. Terdapat dua kekuasaan yakni kekuasaan pemerintah dan kekuasaan ekonomi. Mengenai hubungan kekuasaan pemerintah,

⁵ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa, hlm. 531.

⁶ Anonim, 2014, Pengertian Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli, <https://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>, diakses pada 14 Februari 2023.

permasalahan perlindungan hukum bagi rakyat (yang diperintah) dan terhadap pemerintah. Kemudian hubungan mengenai kekuasaan ekonomi, yang mana permasalahan perlindungan hukumnya adalah perlindungan bagi si lemah terhadap si kuat, seperti perlindungan bagi pekerja terhadap pengusaha.⁷ Dalam hal perlindungan konsumen misalnya antara si pelaku usaha dengan Konsumen.

e. Teori Perlindungan Konsumen

Pemerintah pada hakikatnya telah menetapkan dasar hukum bagi hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Dasar hukum yang pasti tersebut menjadikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dapat dilaksanakan dengan keyakinan yang tinggi. Hukum perlindungan konsumen sendiri telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Pemberian perlindungan bagi konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen merupakan suatu kepastian hukum, yang diperkuat dengan undang-undang khusus dan memberi harapan bagi pelaku usaha agar tidak bertindak sewenang-wenang yang tentunya merugikan hak-hak konsumen.⁸

⁷ Asri Wijayanti, 2014, *Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi*, Jakarta Timur: Sinar Grafika, cetakan ke-4, hlm. 10.

⁸ Wiwik Sri Widiarty, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluarsa*. Depok: PT. Komodo Books, hlm. 11.

f. Pelaku usaha

Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan pelaku usaha sebagai berikut: “Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang 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”.

1. Unsur-Unsur Pelaku Usaha

a) Bentuk atau wujud pelaku Usaha:

- 1) Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.
- 2) Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Selanjutnya badan usaha dikelompokkan ke dalam dua kategori, yaitu badan hukum, yang menurut hukum merupakan badan usaha yang dapat dikelompokkan ke dalam kategori badan hukum adalah Yayasan, perseroan terbatas dan koperasi. Kemudian, badan ushaa yang bukan badan hukum dapat dikelompokkan ke dalam kategori seperti firma atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha setiap saat.

- 3) Badan usaha tersebut harus memenuhi kriteria yakni, didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum negara Republik Indonesia, melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia.
- b) Kegiatan usaha tersebut harus didasarkan pada perjanjian.
- c) Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, bukan hanya pada bidang produksi.

2. Hak dan kewajiban pelaku usaha

1) Hak Pelaku usaha

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, menyatakan bahwa hak-hak pelaku usaha adalah:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari Tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- 2) Kewajiban Pelaku Usaha Berdasarkan Pasal 7 UUPK adalah:
- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
 - b) Memberikakan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
 - c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
 - e) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
 - f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

3. Larangan Bagi Pelaku Usaha

Berdasarkan Pasal 8 UUPK diatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, larangan-larangan tersebut adalah sebagai berikut:

1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;

- g) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan /pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
 - i) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
 - j) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- 3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- 4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

g. Konsumen

Secara umum konsumen diartikan sebagai orang yang mengkonsumsi suatu barang dan/atau jasa. Kata konsumen berasal dan merupakan alih Bahasa dari kata *Consumer* (Inggris-Amerika), atau *Consument / Konsument* (Belanda). Arti dari kata *Consumer* secara harfiah adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa dengan tujuan penggunaan barang dan/atau jasa tersebut nantinya sebagai penentuan kelompok konsumen pengguna barang tersebut.⁹ Berdasarkan pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen sebagai pihak yang berperan penting dalam transaksi jual beli barang sejatinya memiliki hak dan kewajiban yakni sebagai berikut:

a. Hak Konsumen

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Hak-hak konsumen adalah:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

⁹ Abdul Atsar dan Rani Apriani, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*. CV Budi Utama, Yogyakarta, hlm 35.

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan Pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b. Kewajiban Konsumen

Berdasarkan pasal 5 UUPK, Kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2. Kerangka Konsep

Pada fenomena transaksi jual beli antara pelaku usaha dan konsumen dalam kedudukannya seringkali terjadi ketidakseimbangan. Bahwasannya konsumen cenderung dijadikan objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya melalui cara penjualan, promosi, kiat iklan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. salah satunya seperti kasus yang dialami oleh Toko Sintap yang mana terdapat hak-haknya tidak terpenuhi akibat dari kelalaian pelaku usaha.

Pelaku usaha tersebut pada hakikatnya telah melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada Pasal 8 ayat (1) huruf c mengenai larangan bagi pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya. Sehingga dalam hal ini, pelaku usaha harus mempertanggungjawabkan perbuatannya dengan mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen yakni pihak Toko Sintap. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 7 huruf g UUPK mengenai kewajiban pelaku usaha yaitu “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu model penelitian hukum empiris atau yuridis sosiologis. Penelitian hukum empiris terdiri dari Penelitian terhadap identifikasi dan penelitian terhadap

efektivitas hukum.¹⁰ Dalam penelitian ini data diperoleh secara langsung dari lapangan dengan cara wawancara. Penelitian hukum empiris mengkaji apa yang ditimbulkan dari penerapan peraturan perundang-undangan dalam tatanan masyarakat.¹¹ Penelitian ini sejatinya akan menggali data dari salah satu konsumen PT. Bintang Utama Distribusindo Raya yang mengalami kerugian yakni Pihak Toko Sintap

2. Sifat Penelitian

Dalam penelitian ini, sifat penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif analisis, yakni mendeskripsikan keadaan serta gambaran suatu permasalahan yang nyata seperti adanya saat penelitian ini dilakukan, serta memaparkan permasalahan-permasalahan dengan berdasarkan fakta-fakta yang terjadi, mengenai pertanggungjawaban perusahaan sebagai Pelaku Usaha yang tidak memberikan kenyamanan bagi konsumen. Yang mana dalam penelitian ini Pelaku Usaha adalah pihak dari PT. Bintang Utama Distribusindo Raya dan konsumen yaitu pihak dari Toko Sintap.

3. Jenis Pendekatan

Pendekatan penelitian adalah suatu reka bentuk terhadap bagaimana suatu penelitian akan dilaksanakan. Reka bentuk tersebut pada hakikatnya digunakan untuk memperoleh jawaban pada pertanyaan dalam penelitian yang dirumuskan. Dalam penelitian sejatinya terdapat dua jenis pendekatan yakni pendekatan Kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Pada penelitian

¹⁰ Ali Zainuddin, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm 12.

¹¹ Junaidi Efendi dan Johnny Ibrahim, 2016, "*Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*", Jakarta: Kencana, hlm. 69-70.

hukum empiris atau yuridis sosiologis pendekatan yang lazim digunakan adalah pendekatan Kualitatif. Pendekatan Kualitatif merupakan pendekatan yang lebih menekankan terhadap fenomena dan juga lebih pada meneliti substansi makna dari fenomena yang terjadi, serta berfokus pada proses dan pemaknaan hasilnya.¹² Dengan demikian dalam penelitian ini peneliti sejatinya menggunakan pendekatan kualitatif, hal ini dikarenakan bahwa dalam melakukan penelitian ini nantinya peneliti akan memperoleh data dari hasil wawancara secara langsung dengan pelaku usaha dan konsumen.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penulis mendapatkan informasi mengenai apa yang diteliti. Mengenai lokasi yang dijadikan sebagai objek penelitian yaitu Toko Sintap yang beralamat di Desa Kuala Dua, Kecamatan Kembayan Kabupaten Sanggau, Kalimantan Barat, dan Kantor Depo PT. Bintang Utama Distribusindo Raya yang beralamat di Jalan Raya Pontianak-Sanggau RT 01 RW 01, Kabupaten Sanggau.

5. Sumber Data/ Bahan Hukum

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan dari penelitian di lapangan secara langsung. Menurut pendapat Sugiyono, data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam

¹² Yoni Ardianto, 2021, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12773/Memahami-Metode-Penelitian-Kualitatif.html>. Diakses pada Minggu, 4 Desember 2022.

penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara yang dilaksanakan secara langsung di lapangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah bahan hukum yang berhubungan erat dengan bahan hukum primer. Yang mana bahan hukum sekunder ini membantu menganalisa dan memahami bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder mengacu pada dokumen perundang-undangan yang berkaitan erat dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini, literatur-literatur hukum tertulis, serta pendapat para sarjana.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik Wawancara

Wawancara (*interview*) merupakan Teknik yang sangat lazim digunakan dalam penelitian hukum empiris. Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dengan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung terkait dengan suatu objek yang diteliti.¹³ Dalam penelitian ini nantinya penulis akan melakukan wawancara terhadap beberapa Pihak dari PT. Bintang Utama Distribusindo Raya dan wawancara terhadap Konsumen PT. Bintang Utama Distribusindo Raya yaitu pemilik Toko Sintap di desa Kuala, Kecamatan Kembayan.

¹³ Yusuf Muri, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana, hlm. 402.

b. Teknik Studi Dokumen

Teknik studi dokumen adalah studi awal yang dipakai dalam setiap penelitian ilmu hukum, baik dalam penelitian hukum normatif maupun hukum empiris. Walaupun aspeknya berbeda, tetapi keduanya merupakan penelitian ilmu hukum yang selalu bertolak dari premis normative. Studi Dokumen dilakukan atas bahan-bahan hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini bahan-bahan hukum yang akan penulis gunakan yaitu seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, buku-buku, jurnal-jurnal Hukum, dan Kamus Hukum yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti.

7. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi merupakan sejumlah orang atau unit yang memiliki karakteristik atau ciri-ciri yang sama. Populasi juga sejatinya dapat berwujud sejumlah manusia atau sesuatu, seperti kurikulum, kemampuan manajemen, alat-alat mengajar, cara pengadministrasian, kepemimpinan, dan lain sebagainya.¹⁴ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi yaitu:

1. Pihak dalam PT. Bintang Utama Distribusindo Raya
2. Pemilik Toko Sintap

¹⁴ Josef Mario Monteiro, 2020, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Yogyakarta: CV Budi Utama, hlm. 50.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan subjek penelitian sebagai “wakil” dari anggota-anggota populasi.¹⁵ Pada Penelitian ini peneliti menggunakan Teknik non propabilitas atau biasa disebut juga sampel nonrandom ya pengambilan sampel yang tidak menggunakan Teknik random, sehingga tidak didasarkan pada hukum propabilitas. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik sampel nonrandom jenis *Purposive sampling*, yang merupakan pengambilan sampel dengan tujuan tertentu, maka untuk pengambilan sampel tentang responden yang akan diteliti untuk suatu tujuan, perlu ditentukan berdasarkan kriteria (ukuran, standar atau patokan) tertentu.¹⁶ Maka dari itu, sampel dalam penelitian ini yaitu:

- 1) 1 orang Pemilik Toko Sintap.
- 2) 1 orang Manager PT.Bintang Utama Distribusindo Raya Depo Sanggau.
- 3) 1 orang Kepala Transportasi PT. Bintang Utama Distribusindo Raya Depo Sanggau.
- 4) 5 orang sopir truk box PT. Bintang Utama Distribusindo Raya Depo Sanggau.

¹⁵ Supardi, 1993, *Populasi dan Sampel Penelitian*, <https://journal.uui.ac.id/Unisia/article/download/5325/4958/9460>. Diakses pada Sabtu, 3 Desember 2022.

¹⁶ AdminLP2M, 2022, *Purposive Sampling-Definisi, Keuntungan, dan Cara Melakukannya*, <https://lp2m.uma.ac.id/2022/05/31/purposive-sampling-definisi-keuntungan-dan-cara-melakukannya/>. Di akses pada Sabtu, 3 Desember 2022.

8. Analisis Data

Analisis data adalah suatu upaya mencari dan membenahi catatan hasil obeservasi, wawancara, dan lain-lain secara sistematis demi menumbuhkan pemahaman peneliti mengenai kasus yang diteliti serta menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.¹⁷ Analisis Kualitatif merupakan intepretasi konsep dari keseluruhan data yang ada dengan menggunakan strategi analitik yang bertujuan untuk mengubah atau mengartikan data baru ke dalam bentuk deskripsi atau uraian dari fenomena yang sedang diteliti.¹⁸ Pada penelitian ini, penulis menggunakan analisis Kualitatif, yakni dengan Menyusun data dan informasi yang didapat melalui penelitian di lapangan, penelitian kepustakaan, dan bahan-bahan hukum.

¹⁷ Ahmad Rijali, 2018, “*Analisis Data Kualitatif*”, Jurnal Alhadharah, Vol. 17 No. 33, hlm 84.

¹⁸ Ilham Junaid, 2016, “*Analisis Data Kualitatif Dalam Penelitian Pariwisata*”, Vol. 10, No. 01, hlm 65.