

UPAYA PENYELESAIAN WANPRESTASI YANG DILAKUKAN PELANGGAN TERHADAP PT. MENSANA DALAM PERJANJIAN JUAL BELI OBAT TERNAK DI PT. MENSANA

I Made Juliawan Wisnu Nugraha¹, Komang Febrinayanti Dantes², I Nengah Suastika³

Program Studi Ilmu Hukum
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

e-mail : { wisnunugrahaa18@gmail.com, febrinayanti.dantes@undiksha.ac.id,
nengah.suastika@undiksha.ac.id }

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelaksanaan perjanjian antara PT. MENSANA dengan pelanggan yang rata-rata buta hukum sehingga dapat melakukan sebuah wanprestasi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk (1) mengetahui dan memahami bagaimana penyelesaian wanprestasi oleh pelanggan kepada PT. MENSANA serta (2) mengetahui bagaimana tindakan dari pihak PT. MENSANA kepada para pelanggan yang melakukan tindak wanprestasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris. Sumber bahan Hukum yang digunakan adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), jurnal-jurnal hukum, dan buku Hukum Perdata. Data-data yang diperoleh dalam penulisan ini adalah hasil wawancara dengan Kepala cabang PT. MENSANA dan staf Kantor PT. MENSANA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) penyelesaian kasus wanprestasi dari PT. MENSANA dilakukan melalui jalur kekeluargaan dengan cara mengunjungi para pelanggan yang melakukan wanprestasi (2) tindakan dari PT. MENSANA yaitu mengunjungi para pelanggan yang melakukan wanprestasi dan melakukan koordinasi kepada pelanggan mengenai bagaimana penyelesaian yang disepakati oleh pelanggan, apakah mengalami kepailitan sehingga pelanggan yang melakukan wanprestasi akan di *blacklist* atau masih sanggup untuk memenuhi kewajibannya.

Kata kunci: Wanprestasi, Jual Beli, Pelanggan

Abstract

This research is motivated by the implementation of the agreement between PT. MENSANA with customers who are generally blind to the law so they can default. The purpose of this research is to (1) know and understand how the settlement of default by customers to PT. MENSANA and (2) knowing how the actions of PT. MENSANA to customers who are in default. The type of research used is empirical legal research. Sources of legal materials used are the Civil Code (KUH Perdata), legal journals, and Civil Law books. The data obtained in this paper is the result of interviews with the head of the branch of PT. MENSANA and Office staff of PT. MENSANA. The results showed that (1) the settlement of the default case from PT. MENSANA is carried out through family channels by visiting customers who are in default (2) actions from PT. MENSANA, namely visiting customers who are in default and coordinating with customers regarding how the settlement agreed by the customer, whether experiencing bankruptcy so that customers who default will be blacklisted or still able to fulfill their obligations.

Keywords: *Default, Buying and Selling, Customers*

PENDAHULUAN

Perkembangan peternak di Indonesia sejalan dengan permintaan pasar yang tinggi terkait dengan hasil ternak, baik hasil ternak ayam maupun sapi. Mayoritas masyarakat Indonesia gemar mengkonsumsi daging terutama daging ayam atau sapi, oleh karena itu usaha hewan ternak juga sangat menguntungkan dan menjadi peluang bisnis yang bisa dimanfaatkan. Peluang bisnis yang sangat memerlukan hasil ternak yaitu seperti restoran, angkringan, kakilima dan lainnya.

Salah satu hewan yang banyak dternakan adalah ayam. Hampir seluruh daerah di Indonesia mengkonsumsi ayam sebagai makanan sehari-hari. Karena target pasar yang luas menjadikan ternak ayam bisa dipasarkan dimana saja, baik itu di pasar tradisional, di warung-warung, supermarket atau ke rumah makan. Selain itu ayam juga memiliki berbagai jenis yang hampir semuanya dapat dipasarkan seperti ayam broiler, ayam pejantan, ayam merah dan lainnya. Daging ayam juga memiliki harga yang stabil dan jarang mengalami kenaikan atau penurunan harga, bahkan pada waktu tertentu seperti Idul Fitri atau Idul Adha harga daging ayam akan mengalami kenaikan yang signifikan. Hal tersebut tentu saja menguntungkan bagi peternak ayam pula. Menernakan ayam bukan hal yang sulit dilakukan, ayam memiliki masa panen yang cepat sehingga memudahkan dan mempercepat proses penjualan. Rata-rata waktu 1,5 bulan sudah cukup untuk memanen ayam dari bibitnya.

Dalam menjalankan suatu peternakan ayam tentu membutuhkan beberapa hal untuk menunjang kualitas ayam yang akan diperjualbelikan nantinya. Salah satu hal yang sangat penting yang

dibutuhkan adalah obat atau vaksin yang digunakan untuk menjaga kesehatan ayam ternak agar tidak terjangkit virus yang nantinya dapat merugikan, selain itu obat ayam bisa mempercepat pertumbuhan ayam. Perlu diketahui bahwa jenis vaksin atau obat ayam memiliki beragam fungsi dan dosis tertentu yang harus diperhatikan. Pemberian vaksin atau infeksi buatan yang terkendali dilakukan untuk menstimulasi pembentukan antibodi yang protektif dan seragam, sesuai dengan jenis vaksin yang diberikan. Fungsinya ialah merangsang pembentukan kekebalan (antibodi) pada tubuh ternak sehingga dapat mencegah infeksi penyakit. Prinsipnya, vaksinasi diberikan terlebih dahulu sebelum terjadinya infeksi lapangan. Saat ini serangan penyakit sudah menyebar hampir ke seluruh wilayah, baik penyakit viral maupun penyakit bakterial. Oleh karena itu, tindakan pencegahan dengan vaksinasi ini sangat perlu dilakukan.

Dari banyaknya jenis vaksin atau obat tersebut tentu banyak pula toko atau perusahaan yang menjualbelikan vaksin atau obat tersebut dengan harga yang beraneka ragam sesuai dengan kebutuhan dari ternak.

Perusahaan-perusahaan tersebut umumnya memiliki kontrak dengan pelanggan atau yang bersangkutan disini adalah para peternak ayam dimana kedua belah pihak memiliki simbiosis mutualisme atau saling menguntungkan. Umumnya mereka memiliki kontrak atau perjanjian yang dilegalkan dalam undang – undang yang termasuk dalam hukum. Menurut KUH Perdata Pasal 1457 (ketentuan umum tentang jual beli) suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak yang lainnya membayar harga yang telah dijanjikan.

Istilah perjanjian dalam buku perjanjian merupakan kesepadanan dari kata "ovreenkomst" dalam Bahasa Belanda atau "agreement" dalam Bahasa Inggris. Menurut pasal 1313 KUH Perdata, perjanjian adalah perbuatan hukum dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih (Windari. 2014: hal 2)

PT. MENSANA merupakan salah satu perusahaan vaksin atau obat – obatan hewan paling terkemuka di Indonesia. Salah satu cabangnya berlokasi di Bali tepatnya di Jalan Mawar No 140, Tabanan, Bali. PT. MENSANA dalam menjalankan perusahaannya dengan mitra tentunya memiliki perjanjian yang sudah dipertimbangan dimana kemudian kerjasama tersebut berlangsung menguntungkan kedua belah pihak.

Perjanjian adalah hubungan hukum antara dua belah pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan suatu hukum. (Suharnoko. 2014. hlm 51) Suatu perjanjian antara para pihak yang telah melakukan ikatan seringkali melakukan ingkar janji/wanprestasi terhadap hak dan kewajiban yang sudah disepakati diantara kedua belah pihak, akibat yang terjadi dapat menimbulkan tidak terlaksananya prestasi salah satu pihak. (Yasman. 2014. Hlm 2)

Namun tidak semua perjanjian tertulis tidak menjamin bahwa salah satu pihak akan taat dalam menjalankan perjanjian tersebut, beberapa oknum yang tidak bertanggung jawab dapat melakukan hal yang merugikan perusahaan, baik itu dari pihak penyelia maupun pihak konsumen. Pelanggaran yang dilakukan disebut dengan istilah wanprestasi, Menurut kamus hukum, istilah wanprestasi dapat diartikan sebagai kelalaian, kealpaan, cedera janji, dan tidak dapat menepati

kewajibannya dalam kontrak, dalam pengertian tersebut disimpulkan bahwa wanprestasi adalah suatu keadaan dimana seorang debitur (pihak berutang) tidak melaksanakan kewajiban atau prestasinya dalam suatu perjanjian atau kontrak, yang timbul karena kesengajaan atau kelalaian dari debitur itu sendiri dan adanya keadaan memaksa (*overmacht*) yang membuat debitur tidak dapat melaksanakan prestasinya. Wanprestasi dari suatu perjanjian berupa:

1. Tidak memenuhi prestasi.
2. Tidak sempurna memenuhi prestasi.
3. Terlambat memenuhi prestasi. (Fuady. 2014, hal 207)

Sementara dalam kasus ini, bentuk wanprestasi yang dilakukan adalah perjanjian jual beli yang dibuat oleh PT. MENSANA dan pembeli tidak dilaksanakan dengan baik atau tidak terpenuhinya prestasi (kewajiban) dengan baik sebagaimana yang telah diperjanjikan oleh pembeli, sehingga terjadinya sebuah wanprestasi. Adapun faktor yang menyebabkan wanprestasi di PT. MENSANA lantaran kasus pandemi virus corona (COVID-19) yang mengakibatkan bisnis ayam mengalami penurunan penjualan, hal ini otomatis berimbas pada pendapatan para peternak sehingga mereka tidak bisa memenuhi kewajibannya dan melakukan sebuah wanprestasi. Selain dari dampak pandemi COVID-19, faktor kelalaian dari peternak dalam mengelola keuangannya juga jadi penyebab wanprestasi, ada juga yang telah melakukan wanprestasi jauh sebelum pandemi covid ini terjadi di Indonesia. Adapun kasus wanprestasi yang terjadi setiap tahun di PT. MENSANA dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1

**Jumlah Kasus Wanprestasi di
PT. MENSANA**

No	Tahun	Jumlah Kasus	Keterangan
1	2015	1	Pembayaran Macet
2	2016	3	Pembayaran Macet
3	2017	3	Pembayaran Macet
4	2018	1	Pembayaran Macet
5	2019	2	Pembayaran Macet

Sumber: PT. MENSANA (2021)

Berdasarkan tabel 1.1, dapat diketahui jika jumlah kasus wanprestasi yang terjadi dengan kategori pembayaran macet tahun 2015 di PT. MENSANA sebanyak 1 kasus, sedangkan pada tahun berikutnya mengalami peningkatan hingga 3 kasus pada tahun 2016 dan 2017, 1 kasus kembali terjadi pada tahun 2018, dan peningkatan kasus pada tahun 2019, yaitu sebanyak 2 kasus. Pada tahun 2020 terjadi pandemic COVID-19, sehingga kasus wanprestasi tidak terjadi.

JENIS PENELITIAN:

Mengingat penelitian hukum dapat dilakukan secara normatif maupun empiris, peneliti memilih metode penelitian empiris dimana metode penelitian empiris memaparkan *das sein* dan *das sollen*. Adapun *das sein* dari penelitian ini adalah peraturan yang harus dijalani oleh pembeli sebagaimana yang telah disepakati kedua belah pihak, yaitu pembeli melaksanakan kewajibannya membayar hutang kepada PT. MENSANA, hal ini sesuai dengan pasal yang diatur dalam KUH Perdata pasal 1313 yang berbunyi “suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih

mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih”, Pasal 1320 menyebutkan sahnya perjanjian baik itu perjanjian tertulis maupun lisan asalkan sudah memenuhi unsur – unsur yang tercantum dalam Pasal 1320, serta Pasal 1338 KUH Perdata (BW) yang mengatur tentang semua perjanjian yang dibuat sah berlaku sebagai undang undang bagi mereka yang membuatnya. Sedangkan *das sollen* dari penelitian ini adalah apa yang terjadi di lapangan tidak sesuai dengan peraturan yang sudah disepakati antara kedua belah pihak dan peraturan yang ada di dalam KUH Perdata, dengan kata lain pembeli tidak melaksanakan kewajibannya (prestasi), sehingga tidak sejalan dengan peraturan yang telah disepakati (wanprestasi) menggunakan sifat penelitian deskriptif. Penelitian ini bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan masalah dengan metode pendekatan yuridis sosiologis.

Adapun sumber data menggunakan data primer dan sekunder. Dalam penelitian ini, bahan atau data primer adalah hasil penelitian langsung di lapangan yakni di PT. MENSANA yang beralamat di Jln. Gerogak, Tabanan, Bali. Data primer yakni data utama atau narasumber paling utama dalam menyelesaikan penelitian ini. Adapun data sekunder penelitian ini adalah menggunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian hukum

ini adalah dengan studi dokumentasi, teknik wawancara, dan teknik observasi yang merupakan salah satu teknik yang digunakan dalam penelitian hukum yuridis empiris.

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu dengan dasar orang yang menguasai atau memahami permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat (Sugiyono, 2011). Data yang diperoleh melalui wawancara dalam penelitian ini di analisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN:

Wanprestasi merupakan suatu tindakan yang tidak memenuhi kewajiban sebagai pembeli untuk membayar barang yang sudah dibeli. Pelanggan PT. Mensana yang melakukan wanprestasi meliputi tidak terlaksanakannya apa yang di perjanjikan. Menurut KUH PERDATA pasal 1313 menyebutkan perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih. Akan tetapi pada kenyataan dilapangan bahwa pelanggan bertindak tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikannya sehingga terjadi sebuah wanprestasi atau tidak memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bpk. Nyoman Sutarnaya (Kepala Cabang Perusahaan PT. MENSANA), pelanggan yang wanprestasi diberikan istilah pelanggan macet. Terdapat 3 jenis pelanggan sesuai waktu pembayaran di PT. MENSANA, yaitu:

1. Pelanggan Lancar

Pelanggan lancar merupakan pelanggan yang melunasi

pembayaran sesuai dengan TOP (*Term of Payment*). *Term of Payment* dari PT. MENSANA adalah 30 hari setelah pembelian barang dan diberi kelonggaran waktu hingga 2 bulan. Pelanggan yang membayar tagihan kurang dari 2 bulan disebut sebagai pelanggan lancar karena melunasi kewajibannya sesuai dengan waktu yang telah diberikan atau *Term of Payment* dari PT. MENSANA. Pelanggan dengan kategori lancar tidak memerlukan tindakan karena sudah melunasi kewajiban.

Adapun hal hal yang bisa disebut pelanggan lancar sebagai berikut

- a. Melaksanakan kewajibannya sebagai pembeli.
- b. Melaksanakan sesuai dengan yang diperjanjikan saat jual beli.
- c. Tepat Waktu dalam pembayaran

2. Pelanggan Macet

Pelanggan macet merupakan pelanggan yang melakukan pelunasan pembayaran melebihi dari waktu yang telah ditentukan oleh PT. MENSANA atau disebut dengan *overdue*, yaitu maksimal 2 bulan. Pelanggan macet merupakan pelanggan yang melakukan pembayaran lebih dari 3 bulan. Biasanya pelanggan yang macet di PT. Mensana memiliki masalahnya tersendiri seperti masalah kesehatan yang dialami oleh pelanggan yang mengakibatkan terjadinya kemacetan dalam pembayaran ke PT. Mensana. Tindakan yang dilakukan oleh PT. MENSANA untuk setiap pelanggan macet adalah mencari tahu penyebab penundaan pelunasan yang dilakukan oleh pelanggan. Kasus yang biasanya terjadi adalah karena harga ayam murah, atau ayam sakit. Hal ini menjadi

penyebab pelanggan menunda untuk melakukan pembayaran. Penyebab seperti ini dapat ditoleransi oleh PT. MENSANA selama pelanggan masih berkomunikasi dan menyampaikan alasan mereka.

3. Pelanggan Macet Total

Pelanggan macet total merupakan pelanggan yang tidak melunasi kewajiban melebihi 6 bulan atau sama sekali tidak melunasi kewajibannya.

Salah satu factor yang melandasi pelanggan melakukan tindakan ini karena mengalami kepailitan atau kebangkrutan. Tindakan yang dilakukan untuk pelanggan macet total adalah dengan pendekatan secara kekeluargaan dengan tetap melakukan kunjungan dan menagih kewajibannya dengan harapan yang bersangkutan bisa membayar atau menemui titik terang dari permasalahan yang di alami oleh pelanggan.

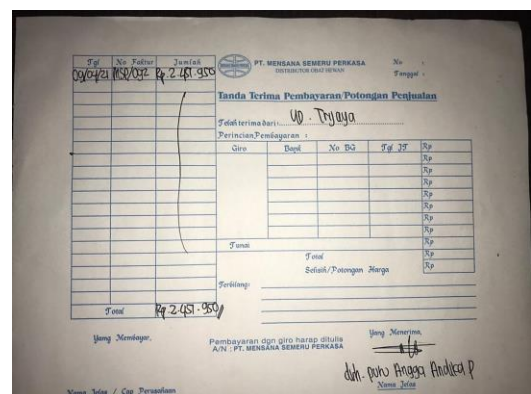
Langkah-langkah untuk setiap detail tindakan yang dilakukan pada kasus wanprestasi, menurut Bpk. Nyoman Sutarnaya (Kepala Cabang Perusahaan PT. MENSANA), pihak PT. MENSANA akan selalu melakukan kunjungan kerja terhadap pelanggan yang wanprestasi setidaknya ada 3 kali kunjungan resmi dari pihak PT. MENSANA, yaitu:

1. Pada kunjungan pertama ini, pihak kantor dari PT. MENSANA, yaitu AHTS (*Animal health technical service*) yang bertugas dari perusahaan mengunjungi lokasi pelanggan seperti biasanya dengan membawa nota tagihan yang berisikan total pembelian pada nota pembelian yang belum di bayarkan. Kunjungan ini biasanya dilakukan 1 bulan setelah pembelian produk dari PT. MENSANA. Setelah pemberian

nota pembelian tersebut, jika pelanggan tetap tidak melaksanakan kewajibannya, menurut Bpk. Nyoman Sutarnaya (Kepala Cabang Perusahaan PT. MENSANA), pihak perusahaan akan melakukan kunjungan kembali untuk memberikan peringatan kepada pelanggan secara lisan akan kewajibannya untuk melaksanakan pembayaran. Nota pembelian dapat dilihat pada gambar 4.2, sedangkan nota tagihan yang diberikan oleh PT. MENSANA kepada pelanggan dapat dilihat pada gambar 4.3



Gambar 4. 1 Nota Pembelian
 Sumber: PT. MENSANA (2021)



Gambar 4. 2 Nota Tagihan
 Pembelian
 Sumber: PT. MENSANA (2021)

2. Kunjungan kedua adalah pihak PT. MENSANA mengingatkan kepada pelanggan tentang kewajiban mereka untuk membayar tagihan yang telah disepakati sesuai dengan *Term of Payment* (TOP)

dari PT. MENSANA, yaitu paling lambat 2 bulan setelah pembelian produk. PT. MENSANA juga akan mempertanyakan kondisi ekonomi mereka apakah masih memiliki usaha atau sudah pailit. Hal ini dilakukan untuk mengetahui latar belakang penundaan kewajiban pelunasan yang dilakukan oleh pelanggan.

3. Kunjungan selanjutnya pihak PT. MENSANA tetap melakukan koordinasi terhadap pelanggan akan kewajibannya, apabila hingga kunjungan ketiga belum juga sanggup untuk membayar, serta harta dan usaha yang dijalani sudah tidak ada, maka pihak PT. MENSANA cabang Bali mengajukan surat pernyataan kepailitan kepada PT. MENSANA Pusat yang berada di Jakarta. Apabila pelanggan yang bersangkutan masih memiliki harta benda maka dilakukan penarikan harta benda sebagai jaminan, misalnya seperti sepeda motor atau apapun yang setara dengan jumlah hutang yang dimiliki.

Penyelesaian

Dalam pasal 24 UUD 1945 bahwa kekuasaan kehakiman dilakukan oleh sebuah Mahkamah Agung dan badan peradilan yang berada di bawahnya dalam lingkungan Peradilan Umum, lingkungan Peradilan Agama, lingkungan Peradilan Militer, lingkungan Peradilan Tata Usaha Negara, dan oleh Mahkamah Konstitusi. Pada pasal 24 mengisyaratkan bahwa penyelesaian sengketa yang terjadi di kalangan masyarakat dilakukan melalui jalur pengadilan (litigasi).

Badan peradilan merupakan pemegang kekuasaan kehakiman yang mewujudkan hukum dan keadilan. Namun demikian, system

hukum Indonesia juga membuka peluang menyelesaikan sengketa diluar pengadilan (nonlitigasi). Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui dua proses, yang tertua melalui proses litigasi dalam pengadilan kemudian berkembang proses penyelesaian sengketa melalui kerja sama di luar pengadilan. Proses litigasi menghasilkan kesepakatan yang bersifat adversarial yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, dapat menimbulkan masalah baru, penyelesaian yang lambat, biaya yang mahal, tidak responsive, serta menimbulkan permusuhan antara pihak yang bersengketa, sebaliknya melalui proses diluar pengadilan menghasilkan kesepakatan yang berifat "win win solution", kerahasiaan sengketa para pihak terjamin, dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal procedural dan administrative, serta menyelesaikan masalah secara komprehensif, dalam kebersamaan dan tetap menjaga hubungan baik. Penyelesaian sengketa non litigasi umumnya disebut dengan Alternative Dispute Resolution (ADR). (Rachmadi, 2013)

Penyelesaian kasus wanprestasi yang terjadi di PT. MENSANA hingga tahun 2019 tidak pernah diselesaikan dengan tindak kekerasan atau berujung di meja hijau. Jalur yang ditempuh untuk menyelesaikan kasus wanprestasi di PT. MENSANA adalah *Non Litigasi* atau diluar pengadilan, yaitu dengan cara melakukan konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau dengan melakukan penilaian ahli. Berdasarkan pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, dijabarkan jika penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat didalampertempuh dengan jalur konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli. PT. MENSANA melakukan

penyelesaian kasus wanprestasi dengan jalur kekeluargaan yang biasanya ditempuh dengan melakukan konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli bila diperlukan.

Konsultasi merupakan penyelesaian wanprestasi atau sengketa secara kekeluargaan yang dilakukan oleh pihak yang bersengketa dengan pihak ketiga. Pihak yang bersengketa akan meminta pendapat kepada pihak ketiga atau yang biasa disebut dengan konsultan terkait dengan sengketa yang dihadapi.

Negosiasi merupakan penyelesaian sengketa dengan cara berdiskusi antara pihak yang bersengketa tanpa campur tangan dari pihak ketiga sebagai penengah. Dalam proses negosiasi, seluruh mekanisme penyelesaian sengketa dilakukan sesuai dengan kesepakatan dari pihak yang bersengketa. Negosiasi bersifat informal dan hal yang dibahas tidak hanya perihal hukum.

Mediasi merupakan penyelesaian sengketa dengan bantuan pihak ketiga yang biasa disebut dengan mediator yang netral atau tidak memihak kepada salah satu pihak yang bersengketa. Mediator berperan dalam memberikan beberapa alternatif penyelesaian sengketa untuk selanjutnya ditetapkan sendiri oleh pihak-pihak yang bersengketa tanpa campur tangan dari mediator.

Konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa dengan bantuan pihak ketiga yang disebut konsiliator. Konsiliator bersifat aktif dengan mengambil inisiatif untuk merumuskan penyelesaian sengketa, namun konsiliator tidak berwenang untuk membuat keputusan. Konsiliator hanya memberikan rekomendasi, pelaksanaannya bertanggung dari pihak yang bersengketa. Sedangkan penilaian ahli merupakan penyelesaian

sengketa untuk suatu hal yang bersifat teknis atau sesuai dengan bidang keahlian dari masing-masing para ahli sesuai dengan sengketa yang terjadi.

Dari uraian penyelesaian sengketa *Non Litigasi* di atas, PT. MENSANA melakukan penyelesaian wanprestasi dengan jalur kekeluargaan dan menggunakan cara mediasi, negosiasi, serta cara lainnya untuk pendekatan secara kekeluargaan yang biasa dilakukan. Jalur kekeluargaan (*Non Litigasi*) yang ditempuh berupa usaha bersama mencari solusi terbaik bagi kedua belah pihak untuk menyelesaikan masalah wanprestasi ini. Jalur kekeluargaan ini biasanya dilalukan pada kunjungan ketiga untuk mengetahui apakah usaha tersebut sudah pailit atau masih berjalan, jalur kekeluargaan dilakukan hingga mencapai kata sepakat, sehingga tidak ada masalah baru yang timbul dikemudian hari.

Upaya penyelesaian kasus wanprestasi akan dijelaskan secara bertahap dengan memakai ilustrasi dari kasus yang pernah terjadi. Proses penyelesaian kasus wanprestasi yang terjadi di PT. MENSANA sesuai dengan hasil wawancara, menurut Bpk. Nyoman Sutarnaya (Kepala Cabang Perusahaan PT. MENSANA) adalah sebagai berikut:

1. Pak Made merupakan salah satu peternak ayam yang hendak melakukan pemesanan vaksin ayam di PT. MENSANA
2. Pada saat pemesanan, Pak Made menghubungi AHTS (*Animal health technical service*) yang bertugas di daerah tempat usahanya Pak Made.
3. AHTS (*Animal health technical service*) melakukan pemesanan vaksin ke bagian admin PT. MENSANA untuk segera diproses

dan dikirimkan kepada Pak Made sesuai dengan nota pembelian.

4. Setelah diproses, kemudian admin akan menginformasikan kepada pihak ekspedisi untuk mengirim vaksin yang dipesan oleh Pak Made.
5. Admin menghubungi pihak yang bertugas di vaksinasi untuk melakukan vaksin terhadap ayam Pak Made sesuai dengan standar yang dimiliki oleh perusahaan.
6. Total transaksi yang dilakukan Pak Made di PT. MENSANA sebesar Rp 3.000.000 (tiga juta rupiah) yang tercantum dalam nota pembelian untuk biaya vaksin dan vaksinasi.
7. Waktu yang diberikan kepada Pak Made untuk melunasi kewajibannya sebesar Rp 3.000.000 adalah 1-3 bulan terhitung dari waktu awal pemesanan produk.
8. Apabila melebihi batas waktu yang diberikan atau *overdue*, maka AHTS (*Animal health technical service*) akan melakukan kunjungan dan membawa nota tagihan yang berisikan total pembelian sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) perusahaan.
9. Kunjungan kedua dilakukan 3-4 bulan setelah pembelian. Jika belum juga memenuhi kewajibannya, AHTS (*Animal health technical service*) akan memberikan teguran atau peringatan secara lisan untuk memenuhi kewajiban pelanggan. Pihak PT. MENSANA juga akan melakukan observasi dan penyelidikan dari latar belakang yang menyebabkan keterlambatan pelunasan kewajiban yang dilakukan oleh pelanggan.
10. Pada kunjungan ini, pihak perusahaan tetap melakukan penagihan, apabila yang

bersangkutan masih memiliki harta benda maka akan dilakukan penarikan harta benda sejumlah hutang. Namun, jika Pak Made sudah tidak memiliki harta benda maka dapat dipastikan Pak Made mengalami kepailitan dan akan diajukan surat pernyataan pailit ke PT. MENSANA Pusat di Jakarta. Pelanggan yang telah dinyatakan pailit akan di *blacklist* oleh PT. MENSANA dan tidak akan dilayani lagi jika melakukan pembelian di kemudian hari.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini, yaitu:

1. Tindakan yang dilakukan oleh PT. MENSANA terhadap pelanggan yang melakukan wanprestasi adalah dengan melakukan tiga kali kunjungan rutin. Kunjungan pertama dilakukan oleh AHTS (*Animal health technical service*) yang bertugas untuk membawa nota tagihan yang berisikan total pembelian yang belum di bayarkan. Kunjungan ini biasanya dilakukan 1 bulan setelah pembelian produk dari PT. MENSANA. Kunjungan kedua dilakukan jika pada saat kunjungan pertama pelanggan tetap tidak melunasi kewajibannya. Pada saat kunjungan kedua, PT. MENSANA akan melakukan observasi untuk mengetahui latar belakang penundaan kewajiban terkait dengan kondisi ekonomi pelanggan. Tindakan terakhir adalah melakukan kunjungan ketiga, apabila pelanggan belum sanggup untuk membayar, serta harta dan usaha yang dijalani sudah tidak ada, maka pihak PT. MENSANA cabang Bali mengajukan surat pernyataan kepailitan kepada PT. MENSANA Pusat di Jakarta.

Penyelesaian wanprestasi yang dilakukan oleh PT. MENSANA terhadap pelanggan ditempuh dengan jalur kekeluargaan (*Non Litigasi*), atau tidak menggunakan jalur pengadilan. Jalur kekeluargaan dilakukan pada ilustrasi kasus Pak Made yang berakhir pada tindakan *blacklist* karena Pak Made mengalami kepailitan.

Adapun saran yang dapat diberikan adalah:

1. Diharapkan pihak PT. MENSANA lebih gencar dan tegas untuk menyelesaikan kasus wanprestasi agar dana perusahaan cepat kembali dan modal perusahaan dapat diputar.
2. Diharapkan PT. Mensana menseleksi orang-orang yang akan melakukan pembayaran secara berkala sehingga terhindar dari wanprestasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Windari, Ratna Artha. 2014. *Hukum Perjanjian*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Yessica, E. 2014. *Karakteristik dan Kaitan antara Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi* (Doctoral dissertation, Sebelas Maret University), 4.
- Badruzaman, Mariam Darus, et.al., 2011. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjadja, 2014, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Suharnoko, 2014, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisis Kasus*. Jakarta: Prenada Media Group

Sugiyono, P. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Yahman. 2014. *Karakteristik Wanprestasi & Tindak Pidana Penipuan*. Jakarta: Kencana

PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN:

-----, 2016. *Kitab Undang – Undang Hukum Perdata. Buku Ketiga Tentang Perikatan*

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 16 TAHUN 2019 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 1 TAHUN 1974 TENTANG PERKAWINAN (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 186. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6401)

JURNAL ILMIAH:

- Adati, M. A. (2018). *Wanprestasi Dalam Perjanjian Yang Dapat Di Pidana Menurut Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. Lex Privatum, 6(4)*. Andarika Adati, Medika. 2018. *Wanprestasi Dalam Perjanjian Yang Dapat Di Pidana Menurut Pasal 378 Kitab Undang – Undang Hukum Pidana. Lex Privatum, VI,6*.
- A.T. Mokorimban, Marnan, L.S. Hermanus, Laurens. *Wanprestasi Dalam Perjanjian Yang Dapat Di Pidana Menurut Pasal 378 Kitab Undang – Undang Hukum Pidana. 2018.8(4).10*
- Audi, N. A. (2019). *Wanprestasi Pada Perjanjian Kerja Antara Klub*

- Arema Fc Dengan Pemainnya* (Doctoral Dissertation, University Of Muhammadiyah Malang). Basuki, R. M. P. A., Agni, N. Y., & Rismoyo, A. K. (2020). Analisa Yuridis Konsep Perjanjian Dalam Hukum Persaingan Usaha. *Jurnal Yuridis*, 7(2), 279-306.
- Carissa, A. O. (2014). Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 15 No. 1 Oktober 2014.
- Malini, H., & Indriani, E. R. (2021). Pengaruh Kewajiban Pelanggan, Kemauan Membayar Dan Sanksi Denda Kepada Pelanggan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik Pada Pt Pln (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Kolegial*, 9(1), 91-106.
- Perdana, A., & Dahlan, M. (2014). Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1).
- Pradnyaswari, A. A. (2013). Upaya Hukum Penyelesaian Wanprestasi dalam Perjanjian Sewa Menyewa Kendaraan (Rent a Car). *Jurnal Advokasi*, 3(2), 232-243.
- Setiabudi, V. P. (2013). Wanprestasi dalam Perjanjian Sewa Beli Kendaraan Bermotor. *Jurnal Hukum Unsrat*, 1(1), 95-110.
- Rahman, M. A., & Taning, M. *Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*, 2(2), 50-67.
- Sanjaya, B. Upaya Penyelesaian Wanprestasi Debitur Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen Pada Pt. Oto Multiartha Cabang Pontianak. *Jurnal Hukum Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Untan (Jurnal Mahasiswa S1 Fakultas Hukum) Universitas Tanjungpura*, 5(2).
- Usman, Rachmadi, 2013, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (cetakan ke-2)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- INTERNET:**
- Garibadi, Indrajidt Rai. 2016. Perjanjian Jual Beli Menurut Undang – Undang yang Berlaku Di Indonesia (PERJANJIAN JUAL BELI MENURUT UNDANG – UNDANG YANG BERLAKU DI INDONESIA – Indrajidt Rai Garibaldi (wordpress.com)
- Indra, R. 2019. Wanprestasi (Cidera Janji) serta Permintaan Ganti Kerugian. (Wanprestasi (Cidera Janji) serta Permintaan Ganti Kerugian - [Doktorhukum.com](https://menuruthukum.com/2020/04/07/asas-asas-hukum-perikatan/)) <https://menuruthukum.com/2020/04/07/asas-asas-hukum-perikatan/> diakses pada tanggal 15 januari 2021