

LAMPIRAN



Lampiran 1: Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Upaya Penyelesaian Wanprestasi Yang Dilakukan Pelanggan Terhadap PT.

MENSANA Dalam Perjanjian Jual Beli Obat Ternak Di PT. MENSANA

Wawancara kepada Pihak PT. MENSANA

Identitas Narasumber

Nama :

Jabatan :

1. Apakah jabatan saudara di PT. MENSANA?
2. Apakah ada konsumen yang melakukan wanprestasi? Jika ada, seberapa sering dan bagaimana bentuk wanprestasi tersebut?
3. Apakah PT. MENSANA memberikan keringanan terhadap konsumen yang melakukan wanprestasi?
4. Tindakan seperti apa yang akan dilakukan oleh pt mensana bila ada konsumen yang melakukan wanprestasi?
5. Menurut anda, apakah penyebab konsumen melakukan wanprestasi?

Lampiran 2: Hasil Wawancara

1. Apakah jabatan saudara di PT. Mensana?

Jawab: Jabatan saya adalah sebagai kepala cabang dari perusahaan PT. Mensana. Saya bertanggungjawab untuk mengelola perusahaan cabang yang ada di Bali. Jadi semua kegiatan yang berhubungan dengan perusahaan seperti transaksi, keluar masuknya barang merupakan tanggungjawab saya selaku pimpinan atau kepala cabang perusahaan PT. Mensana di Bali.

2. Selama perusahaan ini beroperasi, apakah ada konsumen yang melakukan wanprestasi?

Jawab: Selama perusahaan ini dibentuk, ada beberapa pelanggan yang melakukan wanprestasi setiap tahunnya. Wanprestasi yang dilakukan ada beberapa macam diantaranya

- a. Melakukan wanprestasi yang ringan
- b. Melakukan wanprestasi sedang
- c. Melakukan wanprestasi berat/macet total

3. Apakah PT. Mensana memberikan keringanan terhadap konsumen yang melakukan wanprestasi?

Jawab: Pihak perusahaan PT. Mensana selalu memberikan keringanan, bagi yang wanprestasi bagi pelanggan yang melawati batas pembayaran atau pemenuhan hak terhadap perusahaan, yang pertama pihak perusahaan memberikan waktu untuk memenuhi pembayaran yang macet selama 3 bulan lamanya dari pembelian produk. Kedua, bagi pelanggan yang telat melakukan pembayaran lebih dari 3-6 bulan dari pihak mensana melaksakan

pengecekan terhadap pelanggan tersebut untuk mengetahui kondisi ekonomi pelanggan.

4. Tindakan seperti apa yang akan dilakukan oleh PT. Mensana bila ada konsumen yang melakukan wanprestasi?

Jawab: Tindakan yang dilakukan oleh PT. Mensana kepada pelanggan yang melakukan wanprestasi dengan cara kekeluargaan, dimana para pihak berunding demi tercapainya suatu penyelesaian yang dianggap bisa dilakukan oleh pihak yang melakukan wanprestasi. Namun apabila penyelesaian yang telah disepakati tidak dijalankan dengan benar, maka akan dilakukan Tindakan penyitaan asset dari pelanggan yang melakukan wanprestasi seharga dengan jumlah hutang dimiliki. Apabila yang bersangkutan tidak memiliki asset, maka pihak PT. Mensana cabang Bali melakukan koordinasi dengan PT. Mensana pusat untuk menyatakan bahwa yang bersangkutan tidak memiliki asset lagi, sehingga langkah selanjutnya yang dilakukan oleh perusahaan pusat adalah mem-*blacklist* pelanggan tersebut dan dengan terpaksa merelakan hutang yang dimiliki kepada perusahaan, dengan kata lain pelanggan tersebut dianggap telah pailit.

5. Menurut anda, apakah penyebab konsumen melakukan wanprestasi?

Jawab: Penyebab konsumen melakukan wanprestasi adalah

- a. Sifat

Sifat setiap konsumen berbeda beda antara yang satu dan yang lainnya. ada sifat pelanggan yang baik dalam pemenuhan hak dan ada yang buruk, yang buruk ini menjadi sebuah kendala karena mereka tidak akan

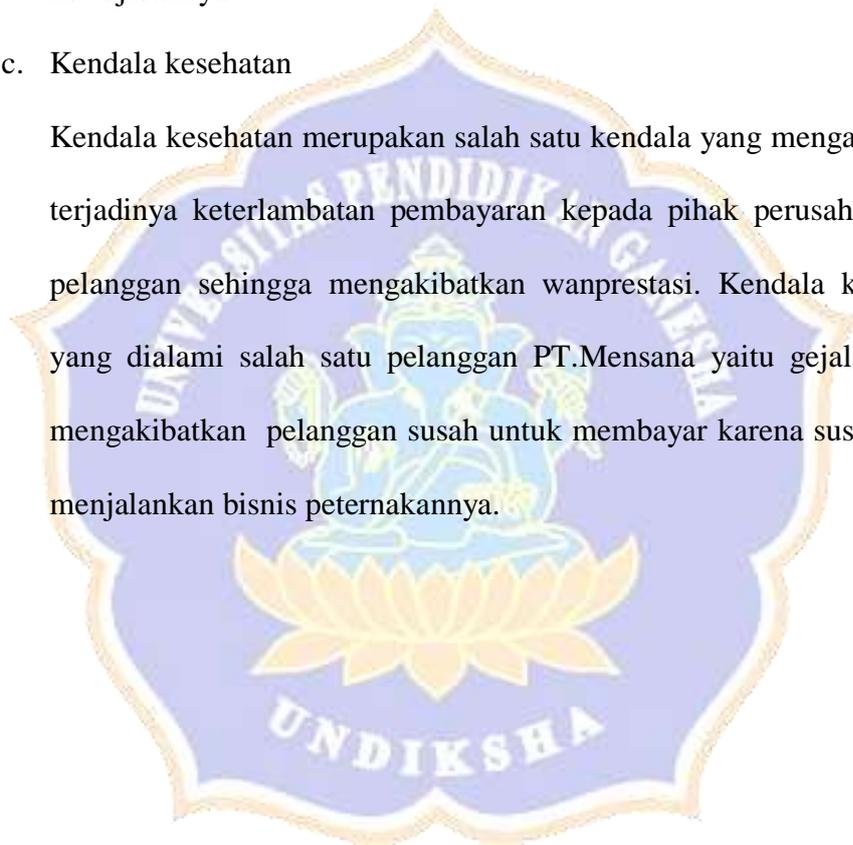
membayar apabila tidak ada pemberitahuan dari pihak perusahaan dan selalu menunda nunda kewajibannya.

b. Kendala ekonomi

Kendala ekonomi menjadi salah satu penyebab wanprestasi yang dilakukan pelanggan, karena untuk memenuhi kebutuhan pokoknya sendiri sehingga tidak bisa membayar atau memenuhi hak dan kewajibannya

c. Kendala kesehatan

Kendala kesehatan merupakan salah satu kendala yang mengakibatkan terjadinya keterlambatan pembayaran kepada pihak perusahaan oleh pelanggan sehingga mengakibatkan wanprestasi. Kendala kesehatan yang dialami salah satu pelanggan PT.Mensana yaitu gejala stroke, mengakibatkan pelanggan susah untuk membayar karena susah untuk menjalankan bisnis peternakannya.



Lampiran 3: Hasil Wawancara

1. Apakah jabatan saudara di PT. MENSANA?

Jawab:

Jabatan saya di PT.Mensana adalah sebagai AHTS (*Animal health technical service*). Disini saya bertugas mengontrol unggas yang memakai produk PT.Mensana dan sekaligus memasarkan produk obat obatan hewan. Dengan kata lain saya yang bergerak dilapangan.

2. Apakah ada konsumen yang melakukan wanprestasi? Jika ada, seberapa sering dan bagaimana bentuk wanprestasi tersebut?

Jawab:

Disemua bidang usaha pasti ada saja yang tidak memenuhi kewajibannya, di PT.Mensana ada beberapa pelanggan yang demikian (tidak memenuhi kewajibannya). Bentuk dari wanprestasi tersebut biasanya tidak membayar obat obatan ternak yang dibelinya.

3. Apakah PT. MENSANA memberikan keringanan terhadap konsumen yang melakukan wanprestasi?

Jawab:

PT.Mensana selalu memberikan keringanan kepada pelanggannya, dengan harapan pelanggan dapat memenuhi kewajiabannya dikemudian hari. Akan tetapi keringanan yang diberikan memiliki batas waktu tertentu, misalnya pada pembelian suatu produk akan diberikan tenggang waktu 1 bulan untuk melunasi pembayarannya. Apabila pelanggan tidak mampu membayar dengan jangka waktu tersebut maka akan dilakukan kunjungan ke lokasi dan membicarakan tentang kewajibannya ini.

4. Tindakan seperti apa yang akan dilakukan oleh pt mensana bila ada konsumen yang melakukan wanprestasi?

Jawab:

Tindakan yang diberikan oleh PT.Mensana dengan cara kekeluargaan, yaitu dengan cara melakukan kunjungan kepihak yang belum melakukan kewajibannya. Pada saat melakukan kunjungan, pihak PT akan berunding dengan yang bersangkutan demi tercapainya suatu kesepakatan, apabila kesepakatan tersebut diingkari lagi maka pihak PT akan melakukan penyitaan aset yang kira kira mendekati harga yang telah di beli. Apabila pihak yang bersangkutan tidak memiliki aset maka akan diberikan surat keterangan pailit.

5. Menurut anda, apakah penyebab konsumen melakukan wanprestasi?

Jawab:

Penyebab konsumen melakukan wanprestasi biasanya:

1. Sifat, sifat yang dimaksud adalah watak seseorang yang tidak mau membayar. Sifat buruk ini menjadi sebuah kendala yang berat bagi AHTS seperti kami
2. Kemampuan ekonomi, kemampuan ekonomi yang dimaksud adalah pada saat pelanggan mengalami kerugian akibat bahan baku lain naik harga akan tetapi harga jual unggas menurun. Akibat dari itu maka pelanggan biasanya susah untuk melakukan pembayaran.
3. Banyak alasan, biasanya pada saat ditagih untuk memenuhi kewajibannya, pelanggan biasanya beralasan bahwa banyak keperluan lain sehingga susah untuk ditagih.

