



Tanggung Jawab Agen Pt. Riau Abdi Sentosa Terhadap Pengecer Minimarket Vitmart Atas Cacat Tersembunyi Dalam Jual Beli

Nurhikmah Trisnarningsih, Rika Lestari, Dasrol

Fakultas Hukum, Universitas Riau, Pekanbaru

Received: 10 September 2026

Revised: 15 September 2026

Accepted: 01 Oktober 2026

Abstrak

Perdagangan dalam sistem keagenan merupakan salah satu bentuk distribusi barang yang melibatkan agen sebagai perantara antara prinsipal dan pengecer. Dalam praktiknya, sering ditemukan permasalahan berupa barang dengan cacat tersembunyi yang menimbulkan kerugian bagi pengecer. Salah satu permasalahan yang terjadi adalah tidak diberikannya hak retur oleh agen PT. Riau Abdi Sentosa kepada Pengecer Minimarket Vitmart atas barang yang terdapat kerusakan, bocor, maupun kemasan yang isinya kosong. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan tanggung jawab agen PT. Riau Abdi Sentosa terhadap Pengecer Minimarket Vitmart atas barang dengan cacat tersembunyi dalam perdagangan, serta mengetahui upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pengecer terhadap kerugian yang dialaminya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum sosiologis dengan sifat penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab PT. Riau Abdi Sentosa belum berjalan secara optimal. Tindakan tersebut tidak sepenuhnya sesuai dengan ketentuan Pasal 1457, Pasal 1474, Pasal 1491, dan Pasal 1504 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Pengecer Minimarket Vitmart adalah melalui negosiasi dan penyampaian komplain secara langsung kepada pihak agen, namun belum menghasilkan penyelesaian yang memberikan perlindungan optimal bagi pengecer.

Kata Kunci: Tanggung Jawab Agen, Barang Rusak, Pengecer, Negosiasi

How to Cite: Trisnarningsih, N., Lestari, R., & ., D. (2026). TANGGUNG JAWAB AGEN PT. RIAU ABDI SENTOSA TERHADAP PENGEKER MINIMARKET VITMART ATAS CACAT TERSEMBUNYI DALAM JUAL BELI. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 12(10.B), 234-242. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/14477>.

PENDAHULUAN

Perdagangan merupakan salah satu kegiatan ekonomi yang memiliki peranan penting dalam proses distribusi barang dan/atau jasa dari produsen kepada konsumen. Permintaan yang terus meningkat untuk berbagai produk dan jasa memaksa produsen untuk membangun sistem distribusi melalui perantara. Sebagai upaya untuk mengatasi tantangan tersebut, dalam praktik berkembang suatu bentuk perjanjian distribusi yang melibatkan banyak pihak (Tepavac & Ivković, 2021).

Berdasarkan Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), jual beli adalah suatu perjanjian dimana suatu pihak mengikat dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan. Pasal 1474 KUHPerdata mengatur bahwa kewajiban penjual terdiri dari dua hal, yaitu menyerahkan barang dan menanggungnya. Lebih lanjut Pasal 1491 KUHPerdata menegaskan bahwa penanggungan yang menjadi kewajiban penjual mencakup jaminan penguasaan benda secara aman dan tenteram, serta jaminan terhadap segala cacat tersembunyi (Umardani, 2021).

Dalam konteks perdagangan keagenan, agen tidak hanya berfungsi sebagai perantara, tetapi juga memiliki tanggung jawab terhadap kualitas barang yang disalurkan kepada pengecer. Tidak adanya undang-undang yang secara khusus mengatur perjanjian antara pihak dalam distribusi, keagenan, maupun pengecer menimbulkan banyak perdebatan dalam praktik perdagangan distribusi (Hanni, 2019).

Tabel Data Kerugian Atas Cacat Tersembunyi pada Produk Tahun 2025

Bulan	Rincian Produk			Nilai Kerugian			Jumlah Kerugian
	Rtg Kcl	Rtg Bsr	Btl				
Januari	45	2	2	Rp45.000	Rp12.000	Rp62.000	Rp 119.000
Februari	50	2	1	Rp50.000	Rp 10.000	Rp31.000	Rp 91.000
Maret	43	4	3	Rp43.000	Rp 98.000	Rp93.000	Rp234.000
April	31	2	1	Rp31.000	Rp.12.000	Rp31.000	Rp74.000
Mei	43	3	2	Rp43.000	Rp15.000	Rp62.000	Rp120.000
Juni	40	3	2	Rp40.000	Rp 18.000	Rp62.000	Rp 120.000
Juli	33	3	2	Rp33.000	Rp17.000	Rp64.000	Rp114.000
Agustus	31	2	1	Rp31.000	Rp11.000	Rp32.000	Rp74.000
September	25	2	2	Rp25.000	Rp10.000	Rp64.000	Rp99.000
Oktober	24	2	1	Rp24.000	Rp12.000	Rp32.000	Rp68.000
November	27	1	3	Rp27.000	Rp6.000	Rp96.000	Rp129.000
Desember	31	3	1	Rp31.000	Rp17.000	Rp32.000	Rp80.000

Dalam perdagangan antara PT. Riau Abdi Sentosa selaku agen dan Vitmart sebagai pengecer, terdapat aturan tidak tertulis yang melarang adanya retur barang, khususnya terkait dengan kerusakan barang. Pihak agen menyatakan bahwa retur barang yang cacat seperti kemasan isinya kosong dan/atau bocor dilarang, namun tanpa alasan yang jelas. Setiap dilakukannya pengantaran barang, ditemukan dua sampai tiga produk yang cacat sehingga merugikan pihak Pengecer Minimarket Vitmart (Wawancara Ibu Ifni, 9 Agustus 2025; Wawancara Bapak Dery, 9 Agustus 2025).

Permasalahan tidak diberikannya hak retur terhadap barang yang terdapat cacat tersembunyi menjadi penting untuk dikaji karena berkaitan langsung dengan tanggung jawab agen dalam perdagangan serta perlindungan hukum bagi pengecer minimarket. Kondisi ini bertentangan dengan Pasal 1504 KUHPerdara yang mewajibkan penjual untuk menanggung cacat tersembunyi pada barang yang dijual (Subekti, 2004).

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab dalam perdagangan antara agen PT. Riau Abdi Sentosa dan Pengecer Minimarket Vitmart? (2) Bagaimana upaya penyelesaian sengketa bagi Pengecer Minimarket Vitmart atas cacat tersembunyi dalam jual beli?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum sosiologis dengan sifat penelitian deskriptif. Penelitian hukum sosiologis adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan suatu kondisi atau hubungan yang ada, proses yang sedang berlangsung, serta akibat atau efek yang terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah hukum dapat bekerja dengan baik di dalam lingkup masyarakat serta mengkaji hukum yang dikonsepsikan sebagai perilaku nyata yang dialami setiap orang dalam kehidupan bermasyarakat.

Lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Pelalawan, tepatnya di Kecamatan Pangkalan Kerinci, yaitu di Minimarket Vitmart dan PT. Riau Abdi Sentosa selaku agen terkait. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) pihak, yaitu Supervisor PT. Riau Abdi Sentosa dan Kepala Toko Minimarket Vitmart Pangkalan Kerinci. Penentuan sampel menggunakan metode sensus sehingga seluruh populasi dijadikan responden.

Sumber data yang digunakan terdiri dari: (1) Data primer, diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak agen dan pengecer; dan (2) Data sekunder, diperoleh melalui studi kepustakaan berupa peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, dan literatur yang berkaitan dengan objek penelitian, termasuk KUHPPerdata, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, dan Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perdagangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan kajian kepustakaan. Data dianalisis secara kualitatif-induktif dan hasil penelitian disajikan secara deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Tanggung Jawab dalam Perdagangan antara PT. Riau Abdi Sentosa dengan Minimarket Vitmart

Berdasarkan Pasal 1457 KUHPPerdata, jual beli adalah suatu perjanjian di mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Selanjutnya Pasal 1474 KUHPPerdata mengatur dua kewajiban pokok penjual, yaitu menyerahkan barang dan menanggungnya. Dalam konteks Pasal 1491 KUHPPerdata, penanggungan ini mencakup jaminan penguasaan barang secara aman dan tenteram, serta jaminan terhadap segala cacat tersembunyi (Moniung, 2015).

Hubungan hukum antara PT. Riau Abdi Sentosa selaku agen dan Minimarket Vitmart sebagai pengecer lahir dari adanya jual beli yang diatur dalam KUHPPerdata. Secara yuridis, apabila barang yang dikirim dalam keadaan bocor atau cacat dan agen menolak melakukan penggantian atau kompensasi, maka perbuatan tersebut dapat dikualifikasikan sebagai pelanggaran terhadap kewajiban penjual untuk menanggung cacat tersembunyi sebagaimana diatur dalam Pasal 1504 KUHPPerdata (Subekti, 2004).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Minimarket Vitmart, kerusakan yang ditemukan antara lain berupa kemasan penyok, produk bocor, dan beberapa rentengan yang kosong. Barang yang paling sering mengalami kerusakan adalah produk sampo dan detergen cair rentengan, baik dalam bentuk kemasan rentengan maupun botol. Menurut pihak Pengecer, kondisi tersebut membuat barang tidak lagi

layak untuk dijual kepada konsumen dan harus dipisahkan dari stok penjualan (Wawancara Ibu Ifni, 19 Januari 2026). Data persentase kerugian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Data Persentase Kerugian Minimarket Vitmart Tahun 2022–2026

Tahun	Persentase Kerugian
2022	0,02%
2023	0,032%
2024	0,03%
2025	0,015%
2026 (Jan–Apr)	0,015%

Sumber: Data Minimarket Vitmart Tahun 2026

Pihak Minimarket Vitmart menjelaskan bahwa jumlah barang yang terdapat cacat tersembunyi tidak selalu sama pada setiap pengiriman. Dalam beberapa pengiriman, kerugian yang dialami berkisar antara Rp1.500.000,00 sampai Rp3.000.000,00 per bulan, di mana setiap bulannya terjadi 3 hingga 4 kali pemesanan (Wawancara Ibu Ifni, 19 Januari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Supervisor PT. Riau Abdi Sentosa, diperoleh keterangan bahwa kebijakan larangan retur barang merupakan ketentuan yang ditetapkan oleh manajemen pusat perusahaan dengan tujuan menjaga efisiensi dalam sistem distribusi serta mencegah terjadinya penyalahgunaan klaim pengembalian barang. Menurut beliau, pada prinsipnya perusahaan tidak sepenuhnya menutup kemungkinan adanya penggantian barang apabila terdapat cacat produksi yang dapat dibuktikan secara jelas. Namun, proses tersebut mensyaratkan adanya bukti yang kuat sehingga tidak semua bentuk kerusakan dapat diajukan sebagai retur (Wawancara Bapak Dery, 19 Januari 2026).

Dalam perspektif teori tanggung jawab hukum, Hans Kelsen menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu, apabila terdapat sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan dengan hukum (dalam Ismi, 2019). Pelaksanaan tanggung jawab agen terhadap barang yang terdapat cacat tersembunyi dapat dianalisis melalui tiga pendekatan: (1) tanggung jawab berdasarkan kesalahan (fault liability); (2) tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (contractual liability); dan (3) tanggung jawab mutlak (strict liability) (Diana P, 2023).

Berdasarkan prinsip tanggung jawab karena kesalahan, agen dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terbukti terdapat unsur kelalaian dalam proses distribusi barang. Meskipun berdasarkan hasil wawancara dinyatakan bahwa kerusakan dapat terjadi sejak proses pengiriman dari gudang dan bukan sepenuhnya kesalahan sales, namun secara hukum hal tersebut tidak serta-merta menghapus tanggung jawab agen. Agen merupakan pihak yang menguasai barang dalam proses distribusi dan memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa barang yang diserahkan kepada pengecer berada dalam kondisi baik (Khairandy, 2003).

Berdasarkan prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability), agen tetap harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat barang yang terdapat

cacat tersembunyi tanpa perlu dibuktikan adanya kesalahan. Pendekatan ini dapat diperkuat dengan ketentuan dalam Pasal 1457, 1474, 1491, dan 1504 KUHPPerdata. Posner (1973) menyatakan bahwa strict liability diterapkan untuk menciptakan efisiensi ekonomi dan mendorong pelaku usaha meningkatkan standar kehati-hatian dalam menjalankan kegiatan usahanya. Mariam Darus Badruzaman (1994) juga menegaskan bahwa tanggung jawab penjual atas cacat tersembunyi merupakan bagian dari perlindungan hukum bagi pembeli, karena pembeli berada dalam posisi lemah apabila penjual tidak jujur mengungkapkan kondisi barang.

Dalam praktiknya, PT. Riau Abdi Sentosa menerapkan kebijakan larangan retur yang bersifat umum dengan alasan efisiensi distribusi dan pencegahan penyalahgunaan klaim. Namun ketika penulis meminta dokumen yang memuat ketentuan tersebut, pihak perusahaan menyatakan tidak dapat memberikan dokumen dimaksud. Kondisi ini menimbulkan ketidakjelasan mengenai dasar hukum kebijakan yang diterapkan perusahaan, dan mempersulit pihak retailer untuk memahami hak dan kewajibannya secara pasti dalam hubungan perdagangan (Wawancara Bapak Dery, 19 Januari 2026).

Berdasarkan analisis tersebut, penulis berpendapat bahwa pelaksanaan tanggung jawab oleh PT. Riau Abdi Sentosa belum sepenuhnya mencerminkan prinsip tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Pasal 1457, 1474, 1491, dan 1504 KUHPPerdata. Kebijakan larangan retur yang bersifat sepihak berpotensi mengalihkan risiko secara tidak proporsional kepada pengecer, sehingga bertentangan dengan asas keadilan dan keseimbangan dalam hubungan jual beli (Syahrani, tanpa tahun). Alasan efisiensi perusahaan tidak dapat dijadikan dasar untuk menghapus tanggung jawab hukum terhadap barang yang terbukti terdapat kerusakan atau cacat tersembunyi.

B. Upaya Penyelesaian Sengketa bagi Pengecer Minimarket Vitmart atas Cacat Tersembunyi dalam Jual Beli

Sengketa dalam jual beli antara agen dan pengecer dapat timbul akibat penolakan retur, kerusakan produk, hingga adanya cacat tersembunyi pada barang yang diperdagangkan (Khairandy, 2014). Permasalahan tersebut sering menimbulkan kerugian bagi pengecer karena barang yang diterima tidak dapat dijual kembali kepada konsumen. Dalam perspektif teori penyelesaian sengketa, penyelesaian sengketa tidak hanya bertujuan untuk mengakhiri konflik, tetapi juga untuk mencapai keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan bagi para pihak (Nurhayati, 2010).

Hans Kelsen berpendapat bahwa sengketa muncul karena adanya pelanggaran terhadap norma hukum atau tidak dipenuhinya kewajiban oleh salah satu pihak. Penyelesaian sengketa harus dilakukan berdasarkan hukum positif yang berlaku, tidak boleh didasarkan pada kepentingan pribadi atau pertimbangan subjektif lainnya (Moore, 2014).

Secara umum dalam sistem hukum dikenal dua bentuk utama penyelesaian sengketa, yaitu melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Litigasi merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui lembaga peradilan, sedangkan penyelesaian sengketa non-litigasi atau Alternative Dispute Resolution (ADR) merupakan mekanisme di luar pengadilan yang dilakukan berdasarkan kesepakatan dan itikad baik para pihak. Bentuk-bentuk ADR meliputi negosiasi, mediasi, arbitrase, dan konsiliasi (Menkel-Meadow, 2016).

Negosiasi adalah proses upaya untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain, melalui proses interaksi dan komunikasi yang dinamis dengan tujuan mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar atas suatu masalah yang sedang berlangsung (Adi Nugroho, 2013). Gary Goodpaster mendefinisikan negosiasi sebagai proses upaya untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain, yang dilakukan dalam situasi di mana para pihak saling membutuhkan atau menginginkan sesuatu (dalam Usman, 2003). Negosiasi biasanya dipergunakan dalam sengketa yang tidak terlalu rumit, di mana para pihak masih beritikad baik untuk duduk bersama dan memecahkan masalah (Rahmadi, 2011).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak Minimarket Vitmart, upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan terkait barang dengan cacat tersembunyi lebih mengutamakan penyelesaian secara damai melalui negosiasi langsung dengan pihak PT. Riau Abdi Sentosa. Setiap kali ditemukan barang dengan cacat tersembunyi setelah proses pengiriman, pihak toko terlebih dahulu melakukan pengecekan dan pemisahan terhadap barang yang tidak layak jual. Setelah itu, pihak pengecer mendokumentasikan barang tersebut dalam bentuk foto dan mencatat jumlah barang yang mengalami kerusakan untuk dilaporkan kepada sales dari PT. Riau Abdi Sentosa (Wawancara Ibu Ifni, 19 Januari 2026).

Langkah pertama yang dilakukan ketika terjadi kerugian adalah menyampaikan keberatan secara langsung kepada sales yang bertugas, dengan menunjukkan nota pembelian, jumlah barang yang terdapat cacat tersembunyi, serta kondisi kerusakan barang. Barang yang paling sering dipermasalahkan adalah produk sampo rentengan dan botol yang mengalami kebocoran selama proses distribusi (Wawancara Ibu Ifni, 19 Januari 2026).

Menurut pihak Minimarket Vitmart, dalam beberapa keadaan pihak agen menerima laporan tersebut dan menyetujui penggantian barang melalui sistem retur, yaitu barang ditarik kembali oleh sales untuk diganti dengan produk baru pada pengiriman berikutnya. Akan tetapi, tidak semua pengajuan langsung diterima oleh pihak agen; hanya apabila ditemukannya kerusakan besar seperti rusaknya kardus yang merusak isi dalamnya juga. Dalam beberapa kasus, agen melepas tanggung jawab dan tidak mengganti barang yang terdapat cacat tersembunyi, sehingga menjadi kerugian bagi pengecer (Wawancara Ibu Ifni, 19 Januari 2026).

Pihak Minimarket Vitmart menyampaikan bahwa mereka lebih memilih menyelesaikan sengketa melalui negosiasi dibandingkan membawa permasalahan ke jalur hukum. Hal tersebut dilakukan karena hubungan jual beli antara kedua belah pihak telah berlangsung cukup lama, proses litigasi dianggap membutuhkan biaya, waktu, dan tenaga yang tidak sedikit, serta nilai kerugian dianggap belum sebanding dengan beban yang harus dikeluarkan jika perkara dibawa ke pengadilan (Wawancara Ibu Ifni, 19 Juni 2026).

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan Supervisor PT. Riau Abdi Sentosa, dalam proses negosiasi tersebut pihak agen menyampaikan bahwa perusahaan belum dapat memenuhi permintaan pengecer terkait penggantian kerugian atas seluruh barang yang terdapat cacat tersembunyi. Pihak agen hanya memberikan penjelasan dan melakukan pembahasan bersama mengenai penyebab kerusakan barang serta langkah pencegahan ke depannya (Wawancara Bapak Dery, 19 Januari 2026).

Berdasarkan uraian di atas, upaya penyelesaian sengketa melalui negosiasi yang dilakukan oleh pihak Minimarket Vitmart telah sesuai dengan tahapan yang tepat, yaitu dimulai dari penyampaian keluhan atau komplain sebagai langkah awal. Namun, negosiasi yang dilakukan antara agen dan pengecer belum berjalan secara efektif dan belum memenuhi tujuan dari teori penyelesaian sengketa. Hal tersebut terlihat dari tidak adanya titik temu yang memberikan perlindungan terhadap kepentingan pengecer, tidak adanya prosedur penyelesaian klaim yang jelas dan tertulis, serta posisi tawar pengecer yang lemah karena keputusan akhir bergantung pada kebijakan sepihak perusahaan agen (Amriani, 2012).

Dalam teori penyelesaian sengketa, suatu negosiasi seharusnya dilakukan dengan itikad baik (good faith) dan memberikan ruang bagi para pihak untuk mencapai penyelesaian yang proporsional berdasarkan hak dan kewajiban masing-masing (Amriani, 2012). Menurut penulis, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih jelas dan terstruktur, seperti adanya prosedur pemeriksaan barang, tata cara pengajuan klaim, batas waktu pengajuan retur, serta standar pembuktian terhadap kerusakan barang, agar negosiasi dapat benar-benar menjadi alat penyelesaian sengketa yang memberikan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak para pihak (Usman, 2003).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan dua hal berikut. Pertama, upaya penyelesaian sengketa antara PT. Riau Abdi Sentosa dengan Pengecer Minimarket Vitmart dilakukan melalui negosiasi dengan cara penyampaian keluhan atau komplain atas barang bocor, kemasan isinya kosong, dan cacat tersembunyi yang diterima pengecer. Negosiasi dipilih karena dianggap sebagai cara penyelesaian sengketa yang lebih sederhana, cepat, dan dapat menjaga hubungan bisnis antara agen dan pengecer. Namun, proses negosiasi tersebut belum berjalan secara efektif karena tidak adanya prosedur klaim tertulis yang jelas dan adanya kebijakan larangan retur yang diterapkan secara sepihak oleh pihak agen. Penyelesaian sengketa yang dilakukan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan dan keseimbangan dalam jual beli.

Kedua, pelaksanaan tanggung jawab PT. Riau Abdi Sentosa terhadap Pengecer Minimarket Vitmart atas barang yang terdapat cacat tersembunyi dalam praktiknya belum berjalan secara optimal dan belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan hukum perdata. Berdasarkan Pasal 1457, 1474, 1491, dan 1504 KUHPerdata, penjual tidak hanya berkewajiban menyerahkan barang, tetapi juga wajib menjamin barang yang diserahkan berada dalam kondisi baik dan layak diperdagangkan, serta menanggung cacat tersembunyi yang menyebabkan barang tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya. Berdasarkan teori tanggung jawab mutlak (strict liability), agen seharusnya tetap bertanggung jawab atas kerugian akibat barang yang terdapat cacat tersembunyi tanpa perlu dibuktikan adanya unsur kesalahan, karena agen merupakan pihak yang menguasai barang dalam proses distribusi. Kebijakan larangan retur yang diterapkan PT. Riau Abdi Sentosa menyebabkan beban kerugian lebih banyak dibebankan kepada pengecer.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Amriani, N. (2012). *Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Raja Grafindo Persada.
- Badruzaman, M. D. (1994). *KUH Perdata Buku III: Hukum Perikatan dengan Penjelasan*. Alumni.
- Fuady, M. (2013). *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*. Citra Aditya Bakti.
- Fuady, M. (2014). *Hukum Bisnis Dalam Teori Dan Praktik*. Citra Aditya Bakti.
- Fuady, M. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Citra Aditya Bakti.
- Gunawan Widjaja. (2006). *Seri Hukum Bisnis: Keagenan dan Distributor*. Raja Grafindo Persada.
- Harahap, M. Y. (2016). *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Alumni.
- Khairandy, R. (2003). *Itikad Baik dalam Kontrak*. FH UII Press.
- Khairandy, R. (2014). *Pokok-pokok Hukum Dagang Indonesia*. FH UII Press.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Malano, H. (2011). *Selamatkan Pasar Tradisional*. Gramedia.
- Miru, A. (2019). *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Raja Grafindo Persada.
- Miru, A. & Yodo, S. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo Persada.
- Moore, C. W. (2014). *The Mediation Process*. Jossey-Bass.
- Muhammad, A. (2010). *Hukum Perikatan*. Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, A. (2014). *Hukum Perusahaan Indonesia*. Citra Aditya Bakti.
- Rahmadi, T. (2011). *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Raja Grafindo Persada.
- Rawls, J. (1971). *A Theory of Justice*. Harvard University Press.
- Salim, HS. (2019). *Hukum Kontrak: Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Rajagrafindo Persada.
- Schmitthoff, C. M. (2012). *Export Trade: The Law and Practice of International Trade*. Sweet & Maxwell.
- Setiawan, R. (2004). *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Binacipta.
- Subekti, R. (2004). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Pradnya Paramita.
- Subekti, R. (2005). *Hukum Perjanjian*. Intermasa.
- Usman, R. (2003). *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Citra Aditya Bakti.
- Syahrani, R. (tanpa tahun). *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*. Alumni.
- Jurnal dan Skripsi:**
- Adityana, G. A. & Sukma, P. A. P. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Distributor Terkait Reseller Yang Wanprestasi*. *Jurnal Hukum Mahasiswa*, 3(2).
- Diana P. (2023). *Rampai Jurnal Hukum Volume 2 No 1 Maret 2023*. *RAMPAI Jurnal Hukum*, hlm. 35–46.
- Hanni, N. (2019). *Exclusive Distribution and Non-Compete Clause in Trade*. *Udayana Journal of Law and Culture*, 3(2).
- Hernoko, A. Y. (2012). *Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Bisnis*. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 42.

- Ismi, S. (2019). Sistem Retur Barang Dan Pengelolaan Resiko Usahanya Di Toko Roti Anugerah. Universitas Negeri Mataram.
- Jensen, M. C. & Meckling, W. H. (1976). Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure. *Journal of Financial Economics*.
- Khairandy, R. (2011). Itikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 8.
- Menkel-Meadow, C. (2016). Mediation and Alternative Dispute Resolution. *Harvard Law Review*.
- Moniung, E. R. (2015). Perjanjian Keagenan Dan Distributor Dalam Perspektif Hukum Perdata. *Lex Privatum*, 3(1).
- Nurhayati, S. (2010). Penyelesaian Sengketa Dalam Perspektif Hukum Perdata. *Ilmu Hukum*.
- Posner, R. A. (1973). Strict Liability: A Comment. *Journal of Legal Studies*, 2.
- Sudjana. (2022). Perlindungan Pelaku UMKM Melalui Pola Kemitraan Keagenan. *Jurnal Ilmiah Hukum DE'JURE*.
- Tepavac, N. & Ivković, S. (2021). Exclusive Purchasing Agreement as a Special Type of Distribution Agreement. *Ekonomika*.
- Umandani, M. K. (2021). Jual Beli Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum. *Journal of Islamic Law Studies*, 4(1).

Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek).
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perdagangan.
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Perikatan untuk Pendistribusian Barang oleh Distributor atau Agen.

Website:

- Wawancara dengan Ibu Ifni, Kepala Toko Minimarket Vitmart Pangkalan Kerinci. 9 Agustus 2025; 19 Januari 2026; 19 Juni 2026.
- Wawancara dengan Bapak Dery, Supervisor PT. Riau Abdi Sentosa Pangkalan Kerinci. 9 Agustus 2025; 19 Januari 2026.