

**PELAKSANAAN PERJANJIAN KEAGENAN PENJUALAN TIKET
DAN UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA
DI PT. EKA SARI LORENA TRANSPORT**

Oleh:

Fuji Utomo

Fakultas Hukum Universitas Borobudur

E-mail: fujiutomo83@gmail.com

Rineke Sara

Fakultas Hukum Universitas Borobudur

E-mail: rineke_sara@borobudur.ac.id

ABSTRACT

Bus transportation services are a type of land transportation that has a very high frequency of operation, as evidenced by the fact that buses are found on the highway all the time. PT. Eka Sari Lorena Transport is a company operating in the field of land transportation services. In running its business, it is known that there are ticket sales agents as company partners who have been officially authorized by the company through a letter of appointment as a ticket sales agent. However, in its implementation there are often violations of what has been agreed upon. The problem formulation is how to implement the agency agreement between PT. Eka Sari Lorena Transport with ticket sales agents, and how to resolve disputes in cases of default by ticket sales agents at PT. Eka Sari Lorena Transport. The research method used in this research is normative juridical, empirical in nature. The research results show that the implementation of the agency agreement between PT. Eka Sari Lorena Transport and ticket sales agents are carried out based on the provisions set by the company, basically the agreement is loose, because the agent is a working partner in running his business. However, the company has determined the terms and conditions of the agent appointment agreement. Efforts to resolve disputes in cases of default by ticket sales agents at PT. Eka Sari Lorena Transport, carried out by deliberation to reach consensus, in addition to other settlement methods permitted according to applicable laws and regulations.

Keywords: agency agreement, default, ticket sales

A. PENDAHULUAN

Transportasi di Indonesia memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat dalam menunjang kegiatan perekonomian serta pembangunan infrastruktur dalam negeri. Hal ini disebabkan secara geografis Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari beribu-ribu pulau besar dan kecil. Dengan adanya transportasi masyarakat dapat mengoptimalkan fungsi produksi, konsumsi, dan distribusi yang efisien, dalam mengembangkan dan menunjang pembangunan yang efisien dalam suatu kawasan perkotaan. Tidak sedikit macam moda transportasi, mulai dari moda transportasi darat, laut dan udara.

“Pengertian transportasi berasal dari kata latin yaitu *transportare*, di mana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau suatu tempat ke tempat lainnya. Transportasi dapat

didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya”.¹

Bus merupakan salah satu alternatif transportasi darat untuk bepergian antar kota maupun antar provinsi, salah satu keunggulan bus adalah menjangkau banyak tujuan. Pemerintah dan perusahaan otobus terus berusaha meningkatkan pelayanan pada transportasi darat, sehingga penumpang menjadi nyaman dan aman. Jasa angkutan bus ini merupakan salah satu angkutan darat yang memiliki frekuensi kerja yang sangat tinggi dengan dibuktikan dijumpainya bus yang melintas di jalan raya setiap saat.

“Berdasarkan trayeknya, ada bus yang merupakan angkutan antar kota antar provinsi (AKAP) dan angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP). Bus antar kota antar provinsi (AKAP) adalah layanan bus antar kota yang menghubungkan dua kota yang terletak pada provinsi yang berbeda dengan menggunakan kendaraan bus umum dan terikat dengan trayek angkutan. Sedangkan bus antar kota dalam provinsi (AKDP) adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui yang melalui antar daerah kabupaten/kota dalam satu daerah provinsi dengan menggunakan bus umum yang terikat dalam trayek”.²

Keagenan merupakan suatu perbuatan yang terjadi antara dua atau lebih perusahaan yang bergerak di bidang usaha sejenis, perusahaan perindustrian yang meningkatkan jumlah produk yang dihasilkan, secara ekonomi tidak akan berarti maksimal jika tidak diikuti tindakan perluasan perdagangan produknya ke wilayah lain di luar wilayah tempat kedudukan perusahaan yang bersangkutan. Perluasan perdagangan produk tersebut memerlukan pihak lain yang dapat ikut membantu memasarkannya melalui hubungan kerjasama di bidang perdagangan. Terkait dengan hal tersebut, Munir Fuady menjelaskan bahwa:

“Agen adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mewakili pihak lainnya (yang disebut dengan *principal*) untuk melakukan kegiatan bisnis (misalnya menjual produk) untuk dan atas nama prinsipal kepada pihak ketiga dalam suatu wilayah pemasaran tertentu, di mana sebagai imbalan atas jerih payahnya itu, agen akan mendapatkan komisi tertentu”.³

Dengan adanya perjanjian kerja sama antara PT. Eka Sari Lorena Transport dengan agen penjualan tiket seharusnya membuat para pihak merasa diuntungkan. Namun dalam pelaksanaannya sering terjadi pelanggaran yaitu ditemukan agen penjualan tiket yang melakukan wansprestasi, dimana agen tersebut tidak menjalankan tanggung jawab dan kewajibannya. Antara lain agen penjualan tiket tidak menyetorkan uang dari hasil penjualan tiket bus secara tepat waktu akibatnya agen menggelapkan uang setoran dan agen penjualan tiket bus merangkap sebagai agen penjualan tiket perusahaan bus lain.

Terkait dengan hal tersebut, Bapak Jackaria dari Kantor Lorena Cabang Karawang menjelaskan bahwa kasus penggelapan uang hasil penjualan tiket dilakukan oleh agen penjualan tiket di Cikopo periode bulan Mei 2022, dimana seluruh aktifitas uang kas, baik itu uang masuk (penjualan) maupun uang keluar dan saldo akhir dari kas Lorena-Karina Agen Cikopo Cikampek merupakan tanggung jawab bapak Nanang Toseh (suami Adelia perwakilan Agen Cikopo Cikampek) tanpa ada campur tangan pihak lain. Terdapat

¹ Abdul Kadir, “Transportasi: Peran dan Dampaknya Dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional”, Jurnal Perencanaan dan Pengembangan Wilayah, Vol. 1 No. 3, 2006, hlm. 46.

² Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15. 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Umum Bermotor Dalam trayek, Pasal 1 angka 22 dan 23.

³ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2012, hlm. 244.

gantungan setoran hasil penjualan tiket di Lorena-Karina sebesar Rp.89.287.250,00 per tanggal 9 Mei 2022 (hasil audit Lorena-Karina) yang menjadi tanggung jawab Bapak Nanang Toseh.

Selanjutnya Bapak Aprian Kasetyo dari Kantor Lorena Cabang Tangerang juga menyatakan bahwa kasus agen penjualan tiket Terminal Poris merupakan tanggung jawab Sukarsih, di sini ada dua loket penjualan yaitu, tiket Lorena di Terminal Poris yang sudah terdaftar di kantor UPT Terminal Poris. Pada bulan Juli 2022 agen Sukarsih telah melakukan wanprestasi dengan membuka agen penjualan tiket bus perusahaan lain, yaitu bus PO Kencana di loket Lorena.

Merujuk hal-hal yang telah diuraikan tersebut, penulis merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian keagenan antara PT. Eka Sari Lorena Transport dengan agen penjualan tiket?
2. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa dalam kasus wanprestasi yang dilakukan agen penjualan tiket di PT. Eka Sari Lorena Transport?

Untuk membahas permasalahan tersebut, metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif bersifat empiris. Penelitian hukum yang menggunakan metode pendekatan yuridis normatif (*normative legal research*) adalah penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder. Sedangkan bersifat empiris maksudnya data sekunder tersebut didukung dengan penambahan data yang diperoleh dari lapangan.⁴

Penelitian yuridis normatif yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah dan menganalisis data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan peraturan-peraturan yang berlaku di perusahaan PT. Eka Sari Lorena Transport, bahan hukum sekunder berupa buku, hasil karya ilmiah, dan hasil penelitian, serta bahan hukum tersier berupa kamus. Data dari studi lapangan diperoleh melalui *interview* atau wawancara, baik yang dilakukan secara langsung maupun secara tidak langsung, di kantor pusat PT. Eka Sari Lorena Transport di Jl. Raya Tajur No. 1 Bogor dan agen-agen penjualan tiket di wilayah lainnya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Perjanjian Keagenan

Dalam meningkatkan usaha di bidang perdagangan dengan jumlah produksi yang semakin meningkat, membutuhkan perluasan pemasaran dari satu wilayah ke wilayah lainnya. Untuk itu diperlukan bantuan orang atau perusahaan lain dalam bentuk hubungan bisnis yang bersifat tetap, guna mewakili kepentingan pemasaran yang ditunjuk. Hubungan kerja sama bisnis tersebut diadakan dalam bentuk keagenan, bertujuan bahwa perusahaan tidak mempunyai cabang atau perwakilan di satu atau beberapa wilayah. Karena kalau membuka cabang diperlukan pengeluaran biaya besar, padahal prinsip yang perlu dipertimbangkan oleh seorang manajer perusahaan adalah efisiensi di samping keuntungan.

“Keagenan merupakan hukum yang terjadi antara dua atau lebih perusahaan yang bergerak di bidang usaha sejenis, perusahaan perindustrian yang meningkatkan jumlah produk yang dihasilkan, secara ekonomi tidak akan berarti maksimal jika tidak diikuti tindakan perluasan perdagangan produknya ke wilayah lain di luar wilayah tempat kedudukan perusahaan yang bersangkutan. Perluasan perdagangan

⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003, hlm. 13.

produk tersebut memerlukan pihak lain yang dapat ikut membantu memasarkannya melalui hubungan kerjasama dibidang perdagangan”.⁵

“Agen adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mewakili pihak lainnya (yang disebut dengan *principal*) untuk melakukan kegiatan bisnis (menjual produk) untuk dan atas nama principal, kepada pihak ketiga dalam suatu wilayah pemasaran tertentu, di mana sebagai imbalan atas jerih payahnya itu, agen akan mendapatkan komisi tertentu”.⁶

Berdasarkan alasan-alasan tersebut, maka keagenan merupakan alternatif yang tepat, karena hubungan kerja sama keagenan dengan satu atau beberapa wilayah pemasaran perlu diadakan melalui kontrak keagenan, tanpa perlu mendirikan cabang perusahaan. Hubungan kerja sama tersebut dibuat secara tertulis mulai dari yang berbentuk *Memory of Understanding* (MoU) dilanjutkan dalam bentuk kontrak operasional. Dengan demikian, akan lebih terjamin kepastian hukum atas kewajiban dan hak para pihak serta pelaksanaannya.

Apabila agen ingin mengalihkan haknya kepada pihak lain baik sebagian maupun seluruhnya tentu dibolehkan, sesuai dengan prinsip dasar dari hukum perjanjian yaitu prinsip kebebasan berkontrak. Para pihak bebas menentukan apakah hak dan kewajiban mereka akan dialihkan atau tidak, di dalam praktik perjanjian yang diadakan antara para pihak ternyata terdapat 3 (tiga) kemungkinan yaitu:

1. Prinsipal agen tidak berhak untuk mengalihkan sebagian atas seluruh hak dan kewajibannya, tanpa adanya persetujuan dari pihak lain.
2. Prinsipal boleh mengalihkan apa menjadi hak dan kewajibannya kepada pihak ketiga, tetapi agen tidak.
3. Prinsipal boleh mengalihkan apa yang menjadi hak dan kewajiban kepada pihak ketiga, akan tetapi agen hanya diperbolehkan untuk mengalihkan hak dan kewajibannya apabila diperoleh persetujuan dari pihak prinsipal.⁷

2. Asas-Asas Perjanjian Keagenan

Dalam sebuah perjanjian kemitraan selalu dilandasi dengan beberapa prinsip, diantaranya asas saling memerlukan, asas saling memperkuat, dan asas saling menguntungkan.⁸ Untuk lebih jelasnya, pengertian asas-asas tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Asas saling memerlukan, asas ini merupakan suatu rangkaian proses yang dimulai dengan mengenal calon mitranya, mengetahui posisi keunggulan dan kelemahan usahanya. Pemahaman akan keunggulan yang ada akan menghasilkan sinergi yang berdampak pada efisiensi, turunnya biaya produksi, dan sebagainya. Penerapannya dalam kemitraan, perusahaan besar dapat menghemat tenaga dalam mencapai target tertentu dengan menggunakan tenaga kerja yang dimiliki oleh perusahaan yang kecil atau sebaliknya.
- b. Asas saling memperkuat, maksudnya para pihak bekerja sama, masing-masing pihak mempunyai keinginan untuk mendapatkan nilai tambah tertentu. Nilai ini diwujudkan dalam bentuk nilai ekonomi seperti peningkatan modal dan keuntungan, perluasan pangsa pasar, tetapi juga ada nilai tambah yang bersifat non-ekonomi, seperti peningkatan kemampuan manajemen, penguasaan teknologi, dan kepuasan tertentu.

⁵ Abdul Kadir, *Op.Cit.*, hlm. 42.

⁶ *Loc.Cit.*

⁷ *Ibid.*, hlm. 246.

⁸ Ian Linton, *Kemitraan Meraih Keuntungan Bersama*, Jakarta: Halirang, 1997, hlm. 50.

Keinginan ini merupakan konsekuensi logis kemitraan. Kemitraan juga mengandung makna sebagai tanggung jawab moral, karena pengusaha besar atau menengah dituntut untuk membimbing dan membina pengusaha kecil mitranya agar mampu mengembangkan usahanya sehingga menjadi mitra yang handal dan tangguh dalam meraih keuntungan untuk kesejahteraan bersama. Hal ini harus disadari juga oleh masing-masing pihak yang bermitra bahwa para pihak memiliki perbedaan dan keterbatasan, baik yang berkaitan dengan manajemen, penguasaan ilmu pengetahuan maupun penguasaan sumber daya.

- c. Prinsip saling menguntungkan, adalah salah satu maksud dan tujuan dari kemitraan usaha adalah winwin solution, dalam kemitraan tidak berarti para pihak harus memiliki kemampuan dan kekuatan yang sama, tetapi yang esensial adalah adanya posisi tawar yang setara berdasarkan peran masing-masing. Pada kemitraan usaha hubungan bersifat timbal balik, bukan seperti kedudukan antara buruh dengan majikan, atau antara atasan dengan bawahan. Berpedoman dari kesetaraan kedudukan bagi masing-masing pihak yang bermitra, maka tidak ada pihak yang tereksplorasi tetapi justru rasa saling percaya yang pada akhirnya dapat meningkatkan keuntungan.

3. Perjanjian Keagenan Merupakan Kemitraan

Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Kecil dijelaskan bahwa:

“Pengertian kemitraan adalah kerja sama usaha antara usaha kecil dengan usaha besar disertai pembinaan dan pengembangan oleh usaha menengah atau usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat, dan saling menguntungkan”.⁹

Selain itu Ian Linton yang mengemukakan bahwa:

“Pengertian kemitraan adalah sebuah cara melakukan bisnis dimana pemasok dan pelanggan berniaga satu sama lain untuk mencapai tujuan bisnis bersama”.¹⁰

Berdasarkan pengertian kemitraan tersebut maka dapat disimpulkan dapat mengandung beberapa unsur pokok sebagai berikut:

1. Kemitraan adalah kerjasama usaha, dalam konsep kerjasama usaha melalui kemitraan ini, jalinan kerjasama yang dilakukan antara usaha besar atau menengah dengan usaha kecil didasarkan pada kesejajaran kedudukan atau memiliki derajat yang sama. Ini berarti bahwa dalam hubungan kerjasama melalui kemitraan ini semua pihak yang terlibat memiliki hak dan kewajiban yang setara, tidak ada yang saling mengeksploitasi, tidak ada pihak yang dirugikan, serta tumbuh dan berkembangnya rasa saling percaya diantara para pihak dalam mengembangkan usahanya.
2. Para pihak adalah pengusaha besar atau menengah dan pengusaha kecil, dalam kerjasama kemitraan, pengusaha besar atau menengah dapat menjalin hubungan kerjasama yang saling menguntungkan dengan pengusaha kecil dalam menjalankan kegiatan bisnis demi tercapainya kesejahteraan bersama.

Kemitraan harus dilaksanakan secara terencana, terbuka, terpadu profesional dan bertanggung jawab dan dengan prinsip-prinsip dasar dalam perjanjian keagenan, yaitu prinsip saling menguntungkan, saling menghargai, saling ketergantungan antara perusahaan dan masyarakat sekitar. Atas dasar perjanjian yang telah disetujui oleh para pihak, secara yuridis para pihak akan terikat dengan hak dan kewajiban masing-masing, selanjutnya isi perjanjian tersebut harus dilaksanakan dengan iktikad baik atau *good faith*

⁹ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Kecil, Pasal 1 angka 13.

¹⁰ Ian Linton, *Op.Cit.*, hlm. 10.

dan tidak dapat dibatalkan secara sepihak. Kewajiban dari perusahaan memberikan persetujuan perjanjian kerja sama adalah membina, mengawasi aktivitas. Sedangkan kewajiban dari pihak perusahaan kecil adalah menaati peraturan, syarat dan prosedur, serta pelaksanaan tugas sesuai dengan perjanjian.

Perjanjian kerja sama tersebut berupaya untuk mengembangkan usaha kecil konsentrasi pada bidang perjasaaan, di sisi lain telah memungkinkan untuk lebih optimal melakukan persaingan di antara usaha-usaha lainnya, sebagai salah satu solusi untuk mengatasi kesenjangan antara pengusaha besar dan pengusaha kecil, sehingga upaya dalam membangun kemitraan adalah terciptanya suatu penghubung antar berbagai perusahaan untuk meningkatkan potensi usaha di Indonesia tidak hanya secara kuantitas, kualitasnya pun terus meningkat seiring dengan perkembangan ekonomi. Hal ini tidak terlepas syarat sahnya suatu perjanjian sesuai ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara (sepakat mereka yang mengikatkan diri, kecakapan dalam melakukan tindakan, suatu hal tertentu, dan suatu hal yang halal) dan Pasal 1338 KUHPerdara, asas dasar dalam hukum perjanjian (asas kebebasan berkontrak, asas konsensualisme, asas *pacta sunt servanda*, dan asas iktikad baik).

4. Sengketa dan Penyelesaiannya

Sengketa merupakan perselisihan antara para pihak yang membuat perjanjian karena adanya wanprestasi atau para pihak tidak melaksanakan atas apa yang telah mereka sepakati dalam perjanjian tersebut, yang dilakukan oleh salah satu pihak. Menurut Takdir Rahmadi bahwa:

“Sengketa adalah situasi dan kondisi dimana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat faktual maupun perselisihan menurut persepsi mereka saja”.¹¹

Jadi sengketa adalah suatu kondisi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan tersebut kepada pihak kedua. Dengan kata lain telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak, karena tidak dipenuhinya kewajiban yang harus dilakukan atau dipenuhi namun kurang atau berlebihan yang akhirnya mengakibatkan pihak satunya dirugikan. Maka sengketa di antara para pihak harus diselesaikan, agar perselisihan tersebut tidak berkepanjangan, agar dapat memberikan keadilan dan kepastian hukum bagi para pihak.

Menurut Salim HS dalam penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu:

- a. Secara litigasi, yaitu penyelesaian sengketa melalui pengadilan adalah suatu pola penyelesaian sengketa yang terjadi antara paraa pihak yang diselesaikan oleh pengadilan. Putusannya bersifat mengikat.
- b. Secara nonlitigasi, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase.¹²

Untuk lebih jelasnya, bentuk-bentuk penyelesaian sengketa, baik secara litigasi maupun nonlitigasi adalah sebagai berikut:

- a. Secara litigasi, adalah merupakan suatu proses penyelesaian sengketa melalui badan peradilan, dilakukan melalui gugatan, dimana para pihak dengan memberikan kepada seorang pengambil keputusan dua pilihan yang bertentangan. Penggunaan sistem

¹¹ Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 1.

¹² Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 140.

litigasi mempunyai keuntungan dan kekurangannya dalam penyelesaian suatu sengketa, diantaranya adalah bahwa:

1. Dalam mengambil alih keputusan dari para pihak, litigasi sekurang-kurangnya dalam batas tertentu menjamin bahwa kekuasaan tidak dapat mempengaruhi hasil dan dapat menjamin ketentraman sosial.
2. Litigasi sangat baik sekali untuk menemukan berbagai kesalahan dan masalah dalam posisi pihak lawan.
3. Litigasi memberikan suatu standar bagi prosedur yang adil dan memebrikan peluang yang luas kepada para pihak untuk di dengar keterangannya sebelum mengambil keputusan.
4. Litigasi membawa nilai-nilaimasyarakat untuk penyelesaian sengketa pribadi.
5. Dalam sistem litigasi para hakim menerapkan nilai-nilai masyarakat yang terkandung dalam hukum untuk menyelesaikan sengketa.¹³

Jadi litigasi merupakan penyelesaian masalah hukum melalui jalur pengadilan, umumnya, pelaksanaan gugatan disebut litigasi. Gugatan adalah suatu tindakan hukum di mana penggugat, pihak yang mengklaim telah mengalami kerugian sebagai akibat dari tindakan terdakwa, menuntut upaya hukum atau adil. Terdakwa diperlukan untuk menanggapi keluhan penggugat, jika penggugat berhasil, penilaian akan diberikan dalam mendukung penggugat, dan berbagai perintah pengadilan mungkin dikeluarkan suatu putusan atau memberlakukan perintah sementara atau tetap untuk mencegah atau memaksa tindakan.

- b. Secara nonlitigasi, adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan yaitu penyelesaian sengketa melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, dikenal dengan alternatif penyelesaian sengketa (APS).
 1. Negosiasi. Menurut Nurnaningsih Amriani, negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun yang berbeda.¹⁴ Dengan demikian negosiasi adalah proses tawar menawar untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi yang dinamis dengan tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi oleh kedua belah pihak.
 2. Mediasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, mediasi adalah pengikutsertaan pihak ketiga dalam proses penyelesaian sengketa, dalam proses itu pihak ketiga bertindak sebagai penasihat.¹⁵ Tujuan para pihak melakukan mediasi adalah tidak untuk menghakimi salah atau benar, namun lebih memberikan kesempatan kepada para pihak untuk menemukan jalan keluar, melenyapkan kesalahpahaman, menentukan kepentingan pokok, penyelesaian masalah lebih kreatif, karena mediasi ini difokuskan untuk menyelesaikan persoalan secara damai.
 3. Konsiliasi merupakan suatu usaha untuk mempertemukan keinginan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dan menyelesaikan perselisihan tersebut. Dengan kata lain, konsiliasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa dengan menyerahkannya kepada suatu komisi orang-orang yang bertugas menguraikan/menjelaskan fakta-fakta dan (biasanya setelah mendengar para

¹³ *Ibid.*, hlm. 140.

¹⁴ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012, hlm. 23.

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 143.

pihak dan mengupayakan agar mereka mencapai suatu kesepakatan), membuat usulan-usulan suatu penyelesaian, namun keputusan tersebut tidak mengikat.

4. Arbitrase. Ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan bahwa:

“Arbitrase adalah penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang berdasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak yang bersengketa”.¹⁶

Salim HS berpendapat bahwa arbitrase adalah sebagai suatu proses yang mudah atau simpel yang dipilih oleh para pihak secara sukarela yang ingin agar perkaranya diputus oleh juru sita yang netral sesuai dengan pilihan mereka, di mana putusan mereka didasarkan dalil dalam perkara tersebut, para pihak setuju sejak semula untuk menerima putusan tersebut secara final dan mengikat.¹⁷

5. Profil PT. Eka Sari Lorena Transport

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak GT Subakti di Kantor Pusat PT. Eka Sari Lorena Transport di Bogor Jawa Barat, dijelaskan bahwa PT. Eka Sari Lorena Transport didirikan pada tahun 1970 oleh Bapak G.T. Soerbakti, yang pada awalnya menjalankan bisnis jasa transportasi jarak pendek dengan mengandalkan 2 (dua) unit bus *Mercedes Benz* yang melayani rute antar kota yaitu Bogor-Jakarta pulang pergi (PP). Kemudian pada tahun 1984 mulai melakukan trayek jarak jauh yaitu Jakarta-Surabaya pulang pergi (PP), lalu dilanjutkan dengan kota-kota lain di Pulau Jawa, Madura, Bali, dan Sumatera. Tahun 2003 PT. Eka Sari Lorena Transport berhasil mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2000, dimana Lorena Transport merupakan perusahaan transportasi darat pertama di Indonesia yang memperoleh sertifikasi ISO 9001:2000.

Untuk mendukung kegiatan pengoperasian bus dan penerapan konsep depo terpadu yang dapat melayani semua kebutuhan pelanggan dalam satu lokasi, telah dibangun depo bus Lorena-Karina di Jl. Raya Tajur No. 106 Bogor, dan di Jl. RA. Kartini No. 16 Cilandak, Jakarta Selatan. Seluruh bus Lorena-Karina berangkat dan tiba serta juga sebagai tempat transit bagi penumpang dalam perjalanan jarak jauh dari Wilayah Sumatera, Jawa, Madura, dan Bali ataupun sebaliknya. Di depo Lorena-Karina tersedia fasilitas untuk para penumpang berupa counter penjualan dan pemesanan tiket, ruang tunggu penumpang, ruang istirahat, mushola, kamar mandi, rumah makan, jasa pengiriman barang “*ESL EXPRESS*” dan SPBU.

Pada tanggal 1 Juni 2008 Lorena Group meluncurkan program baru yaitu program *frequent traveler GREEN CARD LORENA-KARINA*, yang merupakan program unggulan terbaru, memberikan kemudahan kepada anggota *Green Card* saat melakukan perjalanan dengan menggunakan jasa Lorena-Karina. Sebagai pemegang *Green Card* banyak keuntungan yang diperoleh sehingga membuat perjalanan memiliki nilai tambah. Misalnya poin *reward* yang dapat ditukarkan dengan hadiah menarik, kemudahan untuk pemesanan tiket Lorena-Karina pada musim ramai yang telah ditentukan oleh perusahaan, potongan harga untuk pemakaian jasa Lorena Group lainnya (Sari Lorena Charter & Rental dan *ESL Express Courier & Cargo*), serta potongan harga untuk pembelian Souvenir Lorena Group. Dalam memberikan nilai lebih untuk kenyamanan pelanggan maka armada Lorena-Karina ditangani oleh tenaga ahli yang terlatih dimana fasilitas bus kami menyediakan: AC, TV, DVD, karaoke, *reclining seat* dan dilengkapi dengan

¹⁶ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1 angka 1.

¹⁷ Salim HS, *Op.Cit.*, hlm. 144.

sandaran kaki, toilet, pintu darurat, pemadam kebakaran, bagasi, ruangan merokok dan alat GPS untuk memonitor keberadaan bus.

Dalam menjalankan perusahaan PT. Eka Sari Lorena Transport mempunyai visi dan misi perusahaan. Visi nya adalah “Menjadi perusahaan transportasi darat terbaik di Indonesia dengan sistem yang terintegrasi dan layanan prima”. Misi nya adalah “Memberikan jasa transportasi darat dengan kualitas terbaik, membangun layanan transportasi darat yang aman, nyaman, tepat waktu dan memuaskan pelanggan”. Untuk tercapainya pelaksanaan visi dan misi dari PT. Eka Sari Lorena Transport juga mengadakan beberapa kegiatan yaitu;

1. Pelatihan, kegiatan pelatihan ini selalu dilakukan untuk manajemen, karyawan, mekanik dan kru (pengemudi dan kenek), agar dapat menghasilkan tenaga yang mahir, handal dan berpengalaman, guna memastikan terwujudnya kenyamanan dan keamanan bagi pengguna jasa bus di PT. Eka Sari Lorena Transport.
2. Memberikan pelayanan yang terbaik, selain menyediakan 4 (empat) kelas jenis pelayanan, hal yang paling penting dalam pelayanan Lorena-Karina adalah memastikan bahwa setiap pelanggan akan mendapatkan perhatian khusus serta profesionalisme kerja dari karyawan dan manajemen kami sebelum, selama, dan sesudah perjalanan.
3. Kemampuan manajerial dan pemasaran, perusahaan menyadari bahwa tanpa pelayanan yang baik dan profesionalisme kerja dari staff kami, prosedur operasi dan pelaksanaannya tidak mungkin dapat memenuhi keinginan pelanggan. Untuk itu Lorena-Karina selalu menjaga kekompakan tim kerja dan melakukan beberapa strategi pemasaran seperti dengan mengembangkan agen-agen penjualan tiket dan kegiatan promosi lainnya dalam usaha untuk selalu menjaga kesinambungan operasional usaha.
4. Pandangan kinerja kewirausahaan, bahwa pelayanan merupakan modal utama Lorena-Karina, terletak pada kreatifitas dan inovasi dalam mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi terhadap keinginan maupun kebutuhan pelayanan pelanggan.

Untuk mendukung kegiatan Lorena-Karina, telah didirikan depo bus modern yang berlokasi di Bogor-Jawa Barat dan di Jakarta Selatan, dimana seluruh bus Lorena-Karina berangkat dan tiba di tempat tersebut, juga merupakan tempat transit bagi penumpang dalam perjalanan jarak jauh. Alasan utama di balik ide tersebut merupakan usaha untuk melengkapi berbagai fasilitas dengan bentuk pelayanan kepada pelanggan yang terintegrasi. Di dalam depo yang modern ini tersedia *workshop* untuk perbaikan dan pencucian bus. Di samping itu tersedia fasilitas untuk para penumpang berupa *counter* penjualan dan pemesanan tiket, ruang tunggu penumpang, ruang istirahat dan loker, mushola, kamar mandi dan toilet, rumah makan, mini mart, pelayanan untuk menyimpan bagasi, jasa pengiriman barang dan pompa bensin baik untuk bus Lorena-Karina maupun umum.¹⁸

6. Perjanjian Kerja Agen Penjualan Tiket Bus Di PT. Eka Sari Lorena Transport

Dalam rangka memanfaatkan dan mengembangkan potensi yang dimiliki oleh para pihak, menyatakan sepakat terhadap syarat dan ketentuan dalam penjualan Tiket Bus Lorena, dengan itikad baik dan saling menguntungkan, diatur dalam ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

¹⁸ <http://www.lorena-karina.com/profile.html>

Pasal 1 (Umum)

1. Pihak Pertama menerangkan bahwa perusahaannya bergerak dalam bidang transportasi darat bus dengan merek dagang Lorena yang dimilikinya di seluruh wilayah Republik Indonesia.
2. Pihak Kedua dalam hal ini sebagai Agen Pihak Pertama bersedia dan bertanggung jawab sepenuhnya untuk mewakili PT. Eka Sari Lorena Transport di wilayah keagenannya masing-masing di dalam melakukan kegiatan penjualan Tiket Bus Lorena kepada konsumen atau penumpang atau pemakai jasa transportasi darat bus Lorena.

Pasal 2 (Penunjukan)

1. Pihak Pertama menunjuk dan menetapkan Pihak Kedua sebagai Agen yang diberikan kuasa untuk memasarkan dan/atau melakukan penjualan Tiket Bus Lorena milik Pihak Pertama di wilayah keagenannya masing-masing.
2. Pihak Kedua menerima dengan baik atas penunjukan yang dimaksud dan tunduk serta patuh pada peraturan yang ditetapkan oleh Pihak Pertama.
3. Pihak Kedua diberi wewenang untuk mengangkat/menunjuk/melatih sub-agen penjualan lepas (freelance) demi meningkatkan volume penjualan.

Pasal 3 (Tanggung Jawab dan Kewajiban)

1. Pihak Kedua menyerahkan fotocopy KTP yang masih berlaku kepada Pihak Pertama.
2. Pihak Kedua bersedia untuk menjadi agen Lorena dan tidak merangkap sebagai agen perusahaan bus lain, serta menyanggupi untuk memenuhi persyaratan perjanjian yang telah ditetapkan oleh Para Pihak.
3. Pihak Kedua diwajibkan melaksanakan sistem dan prosedur kerja Lorena, sesuai dengan standar yang ditentukan Pihak Pertama.
4. Pihak Pertama dalam hal ini bersedia memberikan jatah tempat duduk bilamana diminta.
5. Untuk melaksanakan perjanjian ini. Pihak Pertama akan menyerahkan dokumen-dokumen pendukung dan sarana promosi yang diperlukan Pihak Kedua dalam aktivitas kegiatan operasional penjualan Tiket Bus Lorena.
6. Pihak Kedua akan mempergunakan dokumen dan sarana promosi tersebut sesuai dengan ketentuan yang diatur oleh Pihak Pertama.

Pasal 4 (Tarif Tiket Bus)

1. Pedoman harga jual adalah berdasarkan daftar tarif resmi dan yang telah ditetapkan Pihak Pertama.
2. Pihak Kedua berhak mendapatkan komisi dari hasil penjualan yang besarnya ditentukan oleh Pihak Pertama.
3. Pihak Pertama memberikan daftar tarif resmi tiket bus Lorena kepada Pihak Kedua yang merupakan biaya yang harus dibayarkan Pihak Kedua terhadap Pihak Pertama atas seluruh penjualan Tiket Bus Lorena dikurangi komisi yang telah ditetapkan.

Pasal 5 (Pembayaran dan Penyetoran)

Pihak Kedua berkewajiban untuk melakukan pembayaran dan penyetoran seluruh hasil transaksi penjualan tiket bus Lorena, setiap hari ke kantor perwakilan induk di wilayah masing-masing agen, disertai dengan dokumen bukti penjualan yang baik dan benar serta dapat dipertanggungjawabkan.

Pasal 6 (Pemutusan Hubungan Kerja Sama)

Pihak Pertama dapat memutuskan secara sepihak untuk mengakhiri penunjukan yang dimaksud pada Pasal 2 syarat dan ketentuan perjanjian penunjukan agen dalam hal:

- a. Pihak Kedua tidak mencapai target penjualan tiket atau kerjasama tidak memuaskan menurut penilaian pihak pertama.
- b. Pihak Kedua melakukan tindakan atau perbuatan yang tidak sesuai dan/atau bertentangan dengan ketentuan dalam perjanjian ini, meskipun telah dilakukan peneguran dan/atau peringatan oleh Pihak Pertama.
- c. Pihak Pertama berhak mengalihkan dan/atau memutuskan perjanjian ini, apabila pihak kedua tidak melakukan aktifitasnya atau tidak aktif dari tugasnya dalam 30 (tiga puluh) hari berturut-turut.
- d. Pihak Kedua dilarang secara tegas dan keras melakukan tindakan dan perbuatan memindahtangankan dan/atau menggadaikan perjanjian ini kepada pihak lain.

Pasal 7 (Penggunaan Nama dan Logo Perusahaan)

Atas persetujuan Pihak Pertama, dalam rangka surat-menyurat dan untuk mendukung serta mengembangkan usaha tersebut di atas, atas biaya sendiri Pihak Kedua diberikan wewenang untuk mengadakan kegiatan promosi dengan menggunakan Nama dan Logo perusahaan milik Pihak pertama.

Pasal 8 (*Force Majeure*)

Bilamana terjadi hal-hal di luar kekuasaan manusia (*force majeure*) seperti banjir, gempa bumi, kebakaran, huru hara, kebijakan pemerintah dan sebagainya yang mengakibatkan tertundanya pelaksanaan perjanjian ini, maka Para Pihak dengan ini setuju meninjau kembali perjanjian ini.

Pasal 9 (Perselisihan dan Pilihan Hukum)

1. Apabila terjadi perselisihan antara kedua belah pihak, maka pada dasarnya hal tersebut akan diselesaikan secara musyawarah untuk mufakat oleh Para Pihak.
2. Apabila tidak tercapai penyelesaian secara musyawarah, maka perselisihan tersebut akan diselesaikan melalui Pengadilan Negeri di wilayah keagenan setempat.

Pasal 10 Lain-lain

1. Pihak Pertama dibebaskan dari segala sanksi dan atau tuntutan ganti rugi yang mungkin timbul akibat perbuatan Pihak Kedua dalam aktifitas operasionalnya.
2. Hal-hal lain yang belum diatur dalam perjanjian ini dan dianggap perlu dalam pelaksanaannya, akan ditentukan dikemudian dalam perjanjian tambahan (*addendum*) tersendiri yang ditandatangani oleh kedua belah pihak dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan, serta mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian ini dan telah disetujui oleh Pihak Pertama terlebih dahulu.

Adapun bentuk perjanjian agen penjualan tiket bus Lorena yang dibuat oleh PT. Eka Sari Lorena Transport adalah dalam bentuk “Perjanjian Agen Penjualan Tiket” sebagai sebuah perjanjian dibuat dalam 2 (dua) rangkap dan ditandatangani oleh Para Pihak. Setelah adanya surat perjanjian agen penjualan tiket PT. Eka Sari Lorena Transport membuat surat penunjukan agen penjualan tiket bus dalam menjalankan tugasnya. Dengan adanya perjanjian antara PT. Eka Sari Lorena Transport dengan para agen penjualan tiket bus, harus tercantum mengenai apa saja yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing pihak yang terikat dalam perjanjian kemitraan tersebut juga perjanjian agen dalam penyelenggaraan penjualan tiket bus antar kota antar provinsi.

1. Hak perusahaan adalah menunjuk dan menetapkan pihak kedua sebagai agen yang diberikan kuasa untuk memasarkan dan/atau melakukan penjualan tiket bus Lorena milik pihak pertama di wilayah keagenannya masing-masing, dibebaskan dari segala sanksi dan atau tuntutan ganti rugi yang mungkin timbul akibat perbuatan pihak kedua dalam aktifitas operasionalnya, dan mengalihkan dan/atau memutuskan perjanjian berdasarkan perjanjian dan atau syarat dan ketentuan.

2. Kewajiban perusahaan adalah menerangkan bahwa perusahaan bergerak dibidang jasa transportasi darat bus dengan merek dagang Lorena di seluruh wilayah Indonesia, memberikan jatah tempat duduk bilamana ada permintaan penjualan tiket bus dari agen, mempersiapkan crew dan bus untuk jadwal keberangkatan di agen penjualan tiket, dan memberikan komisi kepada agen penjualan tiket sesuai dengan aturan dalam perjanjian.
3. Hak agen penjualan tiket adalah menerima dengan baik atas penunjukan agen yang sudah dibuat oleh perusahaan Lorena, mempunyai kewenangan untuk mengangkat/menunjuk/melatih sub agen penjualan lepas (*freelance*) demi meningkatkan volume penjualan tiket bus Lorena, hak menerima komisi dari hasil penjualan tiket, mempergunakan dokumen dan sarana promosi dari Perusahaan Lorena.
4. Kewajiban agen penjualan tiket adalah menyerahkan identitas KTP yang masih berlaku kepada Perusahaan Lorena, bersedia untuk menjadi Agen Lorena dan tidak merangkap sebagai agen perusahaan bus lain, serta menyanggupi untuk memenuhi persyaratan perjanjian yang telah ditetapkan para pihak. Wajib melaksanakan sistem dan prosedur kerja Lorena, sesuai dengan standar yang sudah ditentukan oleh perusahaan, dan berkewajiban untuk menyetorkan seluruh hasil transaksi penjualan tiket bus Lorena, setiap hari ke kantor perwakilan induk di wilayah masing-masing agen, di sertai dokumen bukti penjualan yang baik dan benar serta dapat dipertanggung jawabkan.

C. PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Perjanjian Keagenan Antara PT. Eka Sari Lorena Transport Dengan Agen Penjualan Tiket

Dalam melaksanakan perjanjian keagenan penjualan tiket di PT. Eka Sari Lorena Transport dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Perusahaan, pada dasarnya perjanjian itu adalah bersifat lepas, karena agen merupakan mitra kerja dalam menjalankan usahanya. Namun demikian perusahaan telah menentukan syarat dan ketentuan perjanjian penunjukan agen dalam rangka memanfaatkan dan mengembangkan potensi yang dimiliki dalam hal penjualan tiket bus Lorena, tentunya juga berdasarkan itikad baik dan saling menguntungkan.

Setelah ditentukan syarat dan ketentuan dalam perjanjian keagenan tersebut, kemudian dilanjutkan dengan surat perjanjian agen penjualan tiket antara perusahaan PT. Eka Sari Lorena Transport dengan pihak agen, kemudian perusahaan akan membuat surat penunjukan agen penjualan tiket bus, dengan adanya surat penunjukan ini sehingga ada hak dan kewajiban para pihak harus tercantum mengenai apa saja hak dan kewajiban masing-masing pihak yang terikat dalam perjanjian kemitraan tersebut.

Hak perusahaan adalah menunjuk dan menetapkan pihak kedua sebagai agen yang diberikan kuasa untuk memasarkan dan/atau melakukan penjualan tiket bus Lorena milik pihak pertama di wilayah keagenannya masing-masing. Hak perusahaan adalah dibebaskan dari segala sanksi dan atau tuntutan ganti rugi yang mungkin timbul akibat perbuatan pihak kedua dalam aktifitas operasionalnya, mengalihkan dan/atau memutuskan perjanjian berdasarkan perjanjian dan atau syarat dan ketentuan. Kewajiban perusahaan adalah menerangkan bahwa perusahaan bergerak di bidang jasa transportasi darat bus dengan merek dagang Lorena, memberikan jatah tempat duduk bila ada permintaan dari agen, mempersiapkan *crew* dan bus untuk jadwal keberangkatan di agen

penjualan tiket, memberikan komisi kepada agen penjualan tiket sesuai dengan aturan dalam perjanjian.

Hak agen penjualan tiket adalah menerima dengan baik atas penunjukan agen yang sudah dibuat oleh perusahaan Lorena, mempunyai kewenangan untuk mengangkat, menunjuk, melatih sub agen penjualan lepas (*freelance*) demi meningkatkan volume penjualan tiket bus Lorena, menerima komisi dari hasil penjualan tiket, dan mempergunakan dokumen dan sarana promosi dari perusahaan Lorena. Kewajiban agen penjualan tiket adalah menyerahkan identitas Kartu Tanda Pnduduk (KTP) yang masih berlaku kepada perusahaan, bersedia untuk menjadi agen Lorena, tidak merangkap sebagai agen perusahaan bus lain, dan menyanggupi untuk memenuhi persyaratan perjanjian yang telah ditetapkan para pihak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rolly Febrian di Kantor Pusat Lorena Bogor dijelaskan bahwa dalam pelaksanaan sistem dan prosedur kerja agen penjualan tiket, dimana agen harus ucapkan salam pada *customer*, contohnya dengan mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam bapak/ibu saya (sebutkan nama) ada yang bisa dibantu, serta tanyakan tujuan *customer*. Berikan informasi yang dibutuhkan oleh *customer*, seperti jadwal keberangkatan bus, harga tiket, dan posisi tempat duduk yang tersedia, jika tempat duduk yang diminta *customer* tidak tersedia maka mintakan jatah tempat duduk ke cabang/perwakilan/agen melalui telepon. Untuk catatan, catat pesan tiket pelanggan sesuai permintaan di buku reservasi, terima uang pembayaran sesuai harga tujuan dari *customer*, *input* data transaksi tiket, kemudian *print* tiket. Para agen yang sudah terkoneksi ke sistem *e-ticketing* dilarang menggunakan tiket, spj, dan daftar penumpang manual (kecuali *urgent* sistem *e-ticketing* eror, harus ada acc dari *marketing manager*).

Lebih lanjut Bapak Rolly Febrian menyatakan bahwa bagi agen yang sudah menggunakan *e-ticketing* diwajibkan membawa rekapitulasi penjualan harian yang dihasilkan dan dicetak dari sistem *e-ticketing* beserta tiket yang terjual ke kantor cabang. Staf kantor cabang akan memasukkan data setoran agen ke sistem *e-ticketing* dan memeriksa jumlah uang yang disetor apakah sesuai atau tidak. Kemudian agen akan menerima bukti penerimaan kas atau *print out* laporan *e-ticketing* sebagai tanda sudah melakukan setoran. Uang yang disetorkan langung ke bank harus sesuai dengan jumlah tiket yang terjual, dengan memberikan kode agen pada berita acara slip setoran bank. Jadi agen yang sudah menggunakan *e-ticketing* diwajibkan membawa rekapitulasi penjualan harian yang dihasilkan dan dicetak dari sistem *e-ticketing* beserta tiket yang terjual dan bukti slip setoran bank ke kantor cabang.

2. Upaya Yang Dilakukan PT. Eka Sari Lorena Transport Apabila Agen Penjualan Tiket Wanprestasi

PT. Eka Sari Lorena Transport adalah suatu badan usaha bergerak di bidang jasa angkutan umum bus Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) yang melayani trayek Jakarta, Surabaya, Malang, Madura dan Denpasar, kemudian dilanjutkan dengan kota-kota lain di Pulau Jawa, Madura, Bali dan Sumatera. Dalam upaya menumbuhkembangkan usaha, PT. Eka Sari Lorena Transport telah mendapatkan penghargaan dari konsumen dan sertifikat pengakuan dari berbagai lembaga pemerintah maupun internasional. Untuk memberikan kualitas jasa terbaik dan sesuai standar mutu yang dipersyaratkan, dalam menjalankan usahanya ada beberapa masalah yang dihadapi ketika pihak agen tidak melaksanakan prestasi, diantaranya kasus penggelapan uang penjualan tiket dan membuka agen penjualan tiket bus lain.

Terkait dengan hal tersebut, Bapak Jackaria dari Kantor Lorena Cabang Karawang menjelaskan bahwa seluruh aktifitas uang kas baik itu uang masuk (penjualan) maupun uang keluar dan saldo akhir dari kas Lorena-Karina agen Cikopo Cikampek merupakan tanggung jawab Bapak Nanang Toseh, terdapat gantungan setoran hasil penjualan *e-ticketing* di Lorena-Karina sebesar Rp. 89.287.250,00 per tanggal 9 Mei 2022 (hasil audit Lorena-Karina) yang menjadi tanggung jawabnya. Bapak Nanang Toseh dalam kasus ini menyatakan kesanggupan untuk mengembalikan piutang dengan batas waktu paling lambat Kamis, 12 Mei 2022 Rp. 50.000.000,00 dan sisanya akan dibayarkan pada tanggal 25 Mei 2022 sebesar Rp. 39.287.250,00 dengan membuat surat pernyataan.

Selanjutnya Bapak Aprian Kasetyo dari kantor Lorena Cabang Tangerang juga menjelaskan bahwa agen penjualan tiket Terminal Poris merupakan tanggung jawab Sukarsih terdapat dua loket penjualan tiket Lorena di Terminal Poris yang sudah terdaftar di kantor UPT. Pada bulan Juli 2022 agen Sukarsih telah melakukan wanprestasi dengan membuka agen penjualan tiket bus perusahaan lain di loket Lorena.

Dengan adanya beberapa kasus di perusahaan PT. Eka Sari Lorena Transport, maka upaya yang digunakan dalam penyelesaian sengketa tetap mengacu kepada aturan-aturan dalam proses penyelesaian sengketa yaitu melalui proses litigasi dan nonlitigasi. Dalam hal ini PT. Eka Sari Lorena Transport lebih sering diselesaikan secara nonlitigasi, yaitu dengan melakukan pilihan hukum, yaitu diselesaikan secara musyawarah untuk mufakat oleh para pihak. Dilakukan dengan menggunakan mekanisme yang hidup dalam masyarakat yang bentuk dan macamnya sangat bervariasi, yang intinya dilakukan dengan cara musyawarah, perdamaian dan kekeluargaan. Penyelesaian sengketa melalui jalur nonlitigasi ini sering ditempatkan sebagai *primum remedium* atau *the first resort*, yaitu sebagai upaya awal bagi pihak-pihak dalam menyelesaikan sengketa bisnis dengan cara yang bersifat *win-win solution*.

Apabila tidak tercapai penyelesaian secara musyawarah, maka perselisihan akan diselesaikan melalui pengadilan negeri wilayah agen setempat. Dilakukan dengan cara mengajukan gugatan kepada pengadilan yang berwenang dari pihak yang dirugikan (penggugat) kepada pihak yang menimbulkan kerugian (tergugat), sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penyelesaian sengketa bisnis melalui jalur pengadilan di ditempatkan sebagai *ultimum remedium* atau *the last resort*, yaitu sebagai upaya terakhir bagi pihak-pihak yang bersengketa apabila penyelesaian sengketa dengan cara kekeluargaan atau perdamaian di luar pengadilan tidak menemukan titik temu atau kesepakatan.

Hal ini juga sesuai dengan ketentuan perjanjian penunjukan agen, sebagaimana diatur dalam Pasal 9 tentang Syarat dan Ketentuan Perjanjian menjelaskan tentang perselisihan dan pilihan hukum. Dimana dijelaskan apabila terjadi perselisihan antara kedua belah pihak, dalam hal ini adalah PT. Eka Sari Lorena Transport dan pihak agen, maka pada dasarnya hal tersebut akan diselesaikan secara musyawarah untuk mufakat oleh para pihak. Namun bila tidak tercapai penyelesaian secara musyawarah, maka perselisihan tersebut akan diselesaikan melalui Pengadilan Negeri di wilayah keagenan setempat. Pasal 10 tentang Syarat dan Ketentuan Perjanjian yang mengatur lain-lain juga menjelaskan bahwa pihak pertama dibebaskan dari segala sanksi dan atau tuntutan ganti rugi yang mungkin timbul akibat perbuatan pihak kedua dalam aktifitas operasionalnya. Sedangkan hal-hal lain yang belum diatur dalam perjanjian ini dan dianggap perlu dalam pelaksanaannya, akan ditentukan dikemudian dalam perjanjian tambahan (*addendum*) tersendiri yang ditandatangani oleh kedua belah pihak, merupakan bagian yang tidak terpisahkan, serta mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian ini dan telah

disetujui oleh pihak pertama terlebih dahulu. jadi suatu perjanjian pada dasarnya berakhir karena telah terpenuhinya prestasi atau perikatan yang disepakati oleh para pihak, serta syarat-syarat tertentu dalam perjanjian, dapat dikatakan menjadi sebab berakhirnya suatu perjanjian.

D. PENUTUP

Dari hasil pembahasan tersebut, penulis membuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan perjanjian keagenan penjualan tiket di PT. Eka Sari Lorena Transport dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan yaitu menentukan syarat dan ketentuan perjanjian, hal ini dijadikan dasar perjanjian keagenan, dan juga berdasarkan itikad baik dan saling menguntungkan. Sebab perjanjian keagenan secara khusus tidak dikenal dalam KUHPerdara, dimana keberadaannya berdasarkan asas kebebasan berkontrak dan itikad baik sebagaimana ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara. Hubungan keagenan adalah hubungan perwakilan karena apa yang dilakukan oleh agen merupakan representasi dari apa yang hendak dilakukan oleh prinsipal. Dalam praktik, hubungan keagenan dapat diakhiri dengan cara kesepakatan timbal balik oleh kedua belah pihak, serta berakhir karena adanya sebab hukum, atau berakhir karena adanya pembatalan secara sepihak baik oleh prinsipal maupun oleh agen.
2. Upaya yang dilakukan oleh PT. Eka Sari Lorena Transport apabila agen penjualan tiket wanprestasi, sehingga menimbulkan kerugian terhadap perusahaan, diselesaikan dengan cara litigasi dan nonlitigasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 9 dan Pasal 10 tentang Syarat dan Ketentuan Perjanjian dari perusahaan. Penyelesaian sengketa secara litigasi ditempatkan sebagai *ultimum remedium* atau *the last resort*, yaitu sebagai upaya terakhir bagi pihak-pihak yang bersengketa apabila penyelesaian sengketa dengan cara kekeluargaan atau perdamaian tidak menemukan titik temu atau kesepakatan. Sedangkan penyelesaian secara nonlitigasi ditempatkan sebagai *primum remedium* atau *the first resort*, yaitu sebagai upaya awal bagi pihak-pihak dalam menyelesaikan sengketa bisnis dengan cara yang bersifat *win-win solution*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ian Linton, *Kemitraan Meraih Keuntungan Bersama*, Jakarta: Halirang, 1997.
- Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2012.
- Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017.
- Abdul Kadir, "Transportasi: Peran dan Dampaknya Dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional", *Jurnal Perencanaan dan Pengembangan Wilayah*, Vol. 1 No. 3, 2006.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Kecil.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15. 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Umum Bermotor Dalam Trayek.

<http://www.lorena-karina.com/profile.html>