

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jasa merupakan suatu kegiatan yang tidak bisa dilihat. Tetapi, jasa dapat dirasakan dan diambil manfaatnya bagi individu maupun organisasi. Jasa berhubungan dengan kualitas. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai ideal.¹ Namun, jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Kualitas jasa dipersepsikan baik dan tidaknya tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.²

Sebaliknya, Konsumen yang puas adalah konsumen yang merasa mendapatkan *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. Irawan mengatakan, dikutip oleh Permana, "*Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, atau sesuatu yang bersifat emosional. Jika konsumen mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi jika konsumen mendapatkan produk yang berkualitas. Jika *value* bagi konsumen adalah kenyamanan, , maka

¹ CST Kansil, *Modul Hukum Perdata (Termasuk Asas – Asas Hukum Perdata)*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2006 , hlm. 5

² Amin Syukron, *Pengantar Manajemen Industri*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014, hlm. 180

kepuasan akan datang jika pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman.”³

Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting bagi pelaku usaha jasa *Air Conditioner* (AC). Secara umum pengertian dari *Air Conditioner* adalah suatu mesin yang digerakkan untuk mendinginkan udara dengan cara mensirkulasikan gas refrigerant atau biasa yang disebut *Freon* berada di pipa yang ditekan dan di hisap oleh kompresor .⁴

Kepuasan pelanggan adalah suatu keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi secara maksimal. Kepuasan pelanggan terjadi apabila jasa yang diterima dan dirasakan pelanggan atau *customer* sesuai apa yang diharapkan oleh pelanggan atau *customer* bahkan melebihi harapan pelanggan. Ketika pelanggan pengguna jasa merasa puas dengan kinerja penyedia jasa maka yang terjadi pada para *customer* atau pelanggan dengan sendirinya akan loyal. Dengan kelayakan para pelanggan atau *customer* maka perusahaan akan mendapatkan keuntungan.⁵

Oleh karna itu penyedia jasa yang bergerak dalam *maintenance* AC harus mengetahui memahami memenuhi keinginan

³ Made Virma Permana, "*Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan*", Jurnal Dinamika Manajemen Vol. 4 No. 2, (Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, 2013), hlm. 116

⁴ <https://salamadian.com/pengertian-ac-air-conditioner/diakses-23-Agustus-2010>

⁵ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *perikatan pada umumnya*, Raja grafindo persada, Jakarta, 2004, hlm. 26

para pelanggan atau *customer* agar supaya penyedia jasa tidak kehilangan pelanggan atau *customer*.

Permasalahan selanjutnya adalah mengenai ketidaksesuaian antara janji pelaksanaan jasa dengan waktu yang ditentukan oleh perusahaan jasa perbaikan AC. Proses order pengerjaan yang dilakukan saat ini yaitu mendapatkan order melalui telepon, *Whatsapp*, dan sms. Media promosi yang digunakan oleh perusahaan jasa perbaikan AC ini terbatas pada penyebaran kartu nama jasa dan telepon cellular pemilik usaha.⁶

Setelah ada order, selanjutnya dicatat untuk menentukan tanggal dan melakukan perjanjian dengan klien untuk melakukan jasa perbaikan. Akan tetapi, pada kenyataanya waktu yang disepakati kedua belah pihak seringkali dilanggar oleh penyedia jasa *service*. Kondisi tersebut diakibatkan oleh tidak adanya koordinasi penjadwalan yang baik antara pemilikperusahaan jasa *service*, dan petugas *service*. Seta akomodasi kendaraan alat transportasi yang kurang sehingga berakibat akan tidak ketepatan waktu pada pelayanan jasa, mengakibatkan adanya komplain dari *consumer* atas ketidaktepatan waktu yang telah disepakati, yang mengakibatkan, perusahaan jasa *service* atau petugas *service* dianggap wanprestasi.⁷

⁶<https://docplayer.info/51474945-Bab-iii-pengetahuan-dasar-tentang-ac-air-conditioner/diakses-1Agustus-2020>

⁷ Lukman Santoso AZ, hukum perikatan teori hukum dan teknis pembuatan kontrak, kerjasama, dan bisnis, Setara press, Malang, 2016, hlm. 37

Wanprestasi, sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata, merupakan suatu keadaan di mana debitur tidak memenuhi janjinya atau tidak memenuhi sebagaimana mestinya dan kesemuanya itu dapat dipersalahkan kepadanya.⁸

Menurut R. Wirjono Prodjodikoro, wujud dari wanprestasi ada empat, yaitu:

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan.
2. Melaksanakan apa yang dijanjikan tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan.
3. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat.
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.⁹

Sehingga dengan demikian pelayanan jasa *service* AC yang memberikan jasa pelayanan tidak menepati waktu yang telah disepakati sudah dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis menetapkan judul penelitian skripsi ini adalah : “Analisis Hukum Terhadap Wanprestasi Atas Perjanjian Pelayanan Jasa (Studi Kasus Pelayanan Jasa Perbaikan *Air Conditioner*)”

⁸ R. Wirjono Prodjodikoro, *Azas-azas Hukum Perjanjian*, CV.mandar Maju, Bandung, 2011, hlm. 49

⁹ *Ibid.*, hlm. 41

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kekuatan hukum dalam perjanjian pelayanan jasa perbaikan *Air Conditioner* yang pada umumnya dilakukan tidak tertulis ?
2. Bagaimana akibat hukum wanprestasi yang dilakukan oleh usaha jasa perbaikan *Air Conditioner* ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan penulis melaksanakan penelitian ini adalah :

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis tentang kekuatan hukum dalam perjanjian pelayanan jasa perbaikan *Air Conditioner* yang pada umumnya dilakukan tidak tertulis ;
2. Untuk mengetahui dan memahami tentang akibat hukum wanprestasi yang dilakukan oleh usaha jasa perbaikan *Air Conditioner* .

Sedangkan kegunaan atau manfaat dari penelitian ini adalah, bahwa bagi penulis diharapkan dapat memberikan dan mengembangkan wawasan penulis dalam memahami kekuatan hukum dalam perjanjian pelayanan jasa perbaikan *Air Conditioner* yang pada umumnya dilakukan tidak tertulis dan akibat hukum wanprestasi yang dilakukan oleh usaha jasa perbaikan *Air Conditioner*

D. Landasan Teori

Teori Perjanjian

Salah satu bentuk hukum yang berperan nyata dan penting bagi kehidupan masyarakat adalah Hukum Perjanjian. Istilah perjanjian berasal dari bahasa Belanda yaitu *overeenkomst*, dan dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *contract/agreement*. Perjanjian dirumuskan dalam Pasal 1313 KUH Perdata yang menentukan bahwa: "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih."¹⁰

Hukum perjanjian merupakan hukum yang terbentuk akibat adanya suatu pihak yang mengikatkan dirinya kepada pihak lain. Atau dapat juga dikatakan hukum perjanjian adalah suatu hukum yang terbentuk akibat seseorang yang berjanji kepada orang lain untuk melakukan sesuatu hal.

Dalam hal ini, kedua belah pihak telah menyetujui untuk melakukan suatu perjanjian tanpa adanya paksaan maupun keputusan yang hanya bersifat satu pihak.¹¹

Perkataan "Perikatan" (*verbintenis*) mempunyai arti yang lebih luas dari perikatan "Perjanjian" sebab dalam Buku III itu, diatur juga perihal hubungan hukum yang sama sekali tidak bersumber pada suatu persetujuan atau perjanjian, yaitu perihal

¹⁰Firman Floranta Adonara, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan*, Mandar Maju, Bandung, 2014, hlm. 35

¹¹ *Ibid.*, hlm. 36

perikatan yang timbul dari perbuatan yang melanggar hukum (*onrechmatige daad*) dan perihal perikatan yang timbul dari pengurusan kepentingan orang lain yang tidak berdasarkan persetujuan (*zaakwaarneming*) tetapi, sebagian besar dari buku III ditunjukkan pada perikatan–perikatan yang timbul dari persetujuan atau perjanjian. Jadi berisikan hukum Perjanjian.¹²

Definisi perjanjian oleh banyak orang tidak selalu disamakan dengan kontrak karena dalam Pasal 1313 KUH Perdata tidak memuat kalimat “Perjanjian harus dibuat secara tertulis”. Perjanjian dalam Hukum Belanda, yaitu *Burgerlijk Wetboek* (BW) disebut *overeenkomst* yang bila diterjemahkan dalam bahasa Indonesia berarti perjanjian. Perjanjian ini merupakan suatu peristiwa hukum dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dua orang saling berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan Sesuatu. “Menurut Fuady banyak definisi tentang kontrak telah diberikan dan masing-masing bergantung kepada bagian-bagian mana dari kontrak tersebut yang dianggap sangat penting, dan bagian tersebutlah yang ditonjolkan dalam definisi tersebut”.¹³

Selain itu Subekti juga memberikan definisi tersendiri mengenai perjanjian, menurut Subekti: “Subekti memberikan definisi

¹² Subekti, *Pokok – pokok Hukum Perdata*. PT. Intermedia, Jakarta, 2008, hlm.122.

¹³ Munir Fuady, *Arbitrase Nasional; Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Cetakan Pertama, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.25

“perjanjian” adalah suatu peristiwa di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.”¹⁴

Sedangkan menurut M. Yahya Harahap:

“Suatu perjanjian adalah suatu hubungan hukum kekayaan antara dua orang atau lebih, yang memberikan kekuatan hak pada suatu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk melaksanakan prestasi.”¹⁵

“Pengertian kontrak atau perjanjian yang dikemukakan para ahli tersebut melengkapi kekurangan definisi Pasal 1313 BW, sehingga secara lengkap pengertian kontrak atau perjanjian adalah perbuatan hukum, di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.¹⁶

E. Metode Penelitian

1. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang di gunakan dalam penulisan skripsi yang berjudul : “Analisis Hukum Terhadap Wanprestasi Atas Perjanjian Pelayanan Jasa perbaikan *Air Conditioner*”, adalah yuridis normatif yaitu menganalisis kaitan antara peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang menyangkut

¹⁴Agus Yudha Hernoko, *hukum perjanjian asas personalitas dalam kontrakkomersial*, Kencana, Jakarta, 2010, hlm.16

¹⁵ Syahmin AK , *Hukum Kontrak Internasional*, Rjagrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm.1.

¹⁶ Ibid., hlm. 18

permasalahan yang dibahas. Penelitian ini akan menganalisis masalah hukum, fakta, dan gejala hukum lainnya yang berkaitan dengan pendekatan hukum, kemudian di peroleh gambaran yang menyeluruh mengenai masalah yang akan di teliti. Penelitian yang berbentuk deskriptif analisis ini hanya akan menggambarkan keadaan objek atau persoalan dan tidak dimaksudkan mengambil atau menarik kesimpulan yang berlaku umum mengenai analisis hukum terhadap wanprestasi atas perjanjian pelayanan jasa perbaikan *Air Conditioner*.¹⁷

2. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang dilakukan dalam penelitian hukum ini adalah dengan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang mengutamakan data kepustakaan yaitu penelitian terhadap data sekunder. Data sekunder tersebut dapat berupa bahan hukum primer, sekunder maupun tersier.¹⁸ Penelitian ini meliputi penelitian mengenai ketentuan hukum positif yang berlaku di Indonesia yang berkaitan analisis hukum terhadap wanprestasi atas perjanjian pelayanan jasa perbaikan *Air Conditioner*.

3 . Bahan Penelitian

a. Bahan Hukum Primer

¹⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2010, hlm. 81

¹⁸ Ronny Hanitijo, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 2000, hlm.24

Bahan–bahan hukum yang digunakan dalam penelitian dengan kekuatan yang mengikat meliputi norma dan kaidah dasar seperti, peraturan perundang-undangan catatancatatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundangundangan, dan putusan hakim, dalam penelitian dan penulisan skripsi ini, meliputi :¹⁹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan Peraturan-peraturan lainnya yang berkaitan dengan judul skripsi.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer dan implementasinya, seperti hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum, makalahmakalah seminar, dan lain-lain. Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini meliputi bahan-bahan bacaan yang ada hubungannya dengan analisis hukum terhadap wanprestasi atas perjanjian pelayanan jasa perbaikan *Air Conditioner*, sebagai objek yang teliti yaitu literatur dan karya ilmiah yang berkaitan dengan masalah yang akan di teliti.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum yang memberikan penjelasan lebih lanjut dari bahan hukum primer dan sekunder yaitu, kamus,

¹⁹ Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2010, hlm. 141

baik kamus terjemahan maupun kamus hukum, majalah dan internet (*virtual research*).²⁰

4. Teknik Pengumpulan Data

Data yang di peroleh dari hasil penelitian yang di dapat secara langsung pada objek penelitian, yaitu dengan cara studi Kepustakaan Studi Kepustakaan di lakukan dengan penelitian yang sifatnya litelatur untuk mencari, menemukan dan menggunakan bahanbahan mengenai konsepsi-konsepsi, teori-teori, atau pun pendapat-pendapat ahli yang berkaitan dengan permasalahan yang menjadi objek penelitian dan penulisan skripsi. ²¹

5. Metode Analisis

Sesuai dengan permasalahan yang menjadi pokok bahasan penelitian penulis, maka penelitian yang akan di gunakan adalah penelitian yuridis normatif yaitu data sekunder yang di peroleh secara kualitatif untuk mencapai kejelasan masalah yang di bahas dengan sistematis.²²

²⁰ Soekanto Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT RajaGrafindo Persada, 1995, hlm. 62

²¹ Ibid.

²²Bambang Mudjiyanto, *Petunjuk Praktis Metode Penelitian Kualitatif*, Tiarana Lokus, yogyakarta, 2014, hlm.3.