TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY (STUDI KASUS DI KOTA YOGYAKARTA)

S K R I P S I

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
guna memperoleh gelar Sarjana (Strata 1) pada
Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta

Oleh :

ADITYA PRAMANA PUTRA

No. Mhs : 06410432
Program Studi : Ilmu Hukum

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS HUKUM
YOGYAKARTA
2012

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY

(Studi Kasus di Kota Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta

Oleh :

ADITYA PRAMANA PUTRA

No. Mahasiswa : 06410432

Program Studi : Ilmu Hukum

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

F A K U L T A S H U K U M

YOGYAKARTA

2012

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PRA PENDADARAN

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY

(Studi Kasus di Kota Yogyakarta)

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk
Diajukan ke Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir/Pendadaran
pada Tanggal 11 Juni 2012

Yogyakarta, 21 Mei 2012

Dosen Pembimbing

Dr. M. Syamsudin, SH. M.Hum.

NIP/NIK. 954100104

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY

(Studi Kasus di Kota Yogyakarta)

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
UjianTugas Akhir/Pendadaran
Pada tanggal 11 Juni 2012 dan Dinyatakan **LULUS**

Yogyakarta, 11 Juni 2012

Tim Penguji	**TandaTangan**
1. Ketua : H. Sujitno, SH., M.Hum.	
2. Anggota: Dr. M. Syamsudin, SH., M.Hum.	
3. Anggota: Drs. H. Rohidin, M.Ag.	

Mengetahui,
Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
Fakultas Hukum
Dekan

Dr. Rusli Muhammad, SH., MH.
NIP. 195406121984031001

SURAT PERNYATAAN

ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH BERUPA TUGAS AKHIR MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Bismillahirohman nirrohim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ADITYA PRAMANA PUTRA**

No. Mhs : **06410432**

adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi/Legal Memorandum/Studi Kasus Hukum dengan judul:

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY

(Studi Kasus di Kota Yogyakarta)

Karya Ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum UII.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini Saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika dan norma-norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini adalah benar-benar Asli (Orisinil), bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan *'penjiplakan karya ilmiah (plagiat)'*;
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum UII dan perpustakaan dilingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan pada butir no 1 dan 2), saya sanggup menerima sanksi baik sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya serta menanda-tangani Berita Acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan 'Majelis' atau 'Tim' Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir ada/terjadi pada karya ilmiah saya ini oleh pihak Fakultas Hukum UII.

Demikian, Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 23 - JUNI - 2012
Yang membuat Pernyataan

Aditya Pramana Putra

Tanda Tangan & Nama Terang Ybs.

MOTTO

"Hai kaumku, jangan sampai perselisihan diantara kita menjadikan kamu berbuat dosa"

(QS. Huud 89)

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap".

(QS. Alam Nasyrah 6-8).

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. *Allah SWT atas karunianya sampai saat ini saya masih bisa merasakan tiap detik waktu berjalan dan atas limpahan rahmat yang tak terkira hingga kini.*
2. *Ayahku Subendi dan Ibuku Raharni yang telah membesarkan dan memberikan doa, dukungan dan semangat dalam hidupku.*
3. *Adikku Ira Anggita yang selalu memberikan semangat dan dukungan.*

Seluruh keluarga besar di Cibadak dan Kaliancar

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillaahirobbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT, Sang Pemilik dunia dan seisinya, tiada tuhan selain Allah dan hanya kepada-Nya lah kita patut memohon dan berserah diri. Hanya karena rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY (STUDI KASUS DI KOTA YOGYAKARTA)". Tak lupa shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW Sang kekasih Allah, dengan syafaat dari beliaulah kita dapat terbebas dari zaman kejahiliyahan.

Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka kiranya penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Allah SWT beserta Rosul-Nya.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Suandi, Mcc. Selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. H. Rusli Muhammad, SH., M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

4. Bapak Dr. M. Syamsudin, SH. M.Hum., selaku Dosen Pembimbing skripsi, terimakasih telah meluangkan waktu, membimbing serta mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang dengan ketuslusan hatinya memberikan ilmunya kepada penulis dalam berbagai mata kuliah ilmu hukum .
6. Bapak dan Ibu selaku staff karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah melayani dan memberikan informasi kepada penulis.
7. Ayah dan Ibuku tercinta, Bp. Subendi dan Ny. Hararni, yang selalu memberikan do'a, bimbingan, nasehat, dukungan dan pengorbanan baik moril maupun materil kepada ananda. Tiada kesuksesan tanpa restu dari ayah dan ibu. Skripsi ini ananda pesembahkan untuk ayah dan ibu.
8. Adikku tercinta, terima kasih telah memberikan semangat dan doa kepada kakak.
9. Keluarga besar tersayang, yang telah memberikan semangat bagi penulis.
10. Sahabatku (Dika, Eka, Tami, Reva, Wace, Puti, Misha, Ardy, Vanel) yang telah membantu dan setia memberikan semangat serta dukungan.
11. Teman-teman kos lies (Restu, Tresna, Pandu, Sogi, Maruta, Ula, Aji, Januar, Adi, Mujip, Fahri, Wiwin) terima kasih atas semangatnya.
12. Teman-teman seperjuangan, FH UII angkatan 2006, perjalanan kita masih panjang teman, tetap terus berjuang. Saat-saat kuliah adalah saat-saat yang tidak mungkin penulis lupakan.

13. Dan pihak yang lainnya yang tidak mungkin penulis sebutkan, yang telah mendukung dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa isi maupun bahasa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini. Serta penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua. Atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan, semoga mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Amien.

Wassalaamu'alaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, Mei 2012

Aditya Pramana Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i

HALAMAN JUDUL ii

HALAMAN PERSETUJUAN. iii

HALAMAN PENGESAHAN iv

PERNYATAAN KEASLIAN v

HALAMAN MOTTO vi

HALAMAN PERSEMBAHAN vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

ABSTRAK xii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Perumusan Masalah 5

C. Tujuan Penelitian 6

D. Kerangka Pemikiran 6

E. Metode Penelitian 13

F. Pertanggungjawaban Sistematika 15

BAB II TINJAUAN NORMATIF PERJANJIAN PADA UMUMNYA DAN PERJANJIAN MELAKUKAN JASA 16

A. Tinjauan tentang Perjanjian pada Umumnya 16

B. Tinjauan tentang Perjanjian Melakukan Jasa 38

BAB III TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY DALAM MEMBERIKAN LAYANAN JASA 50

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 50

B. Pengaturan Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian Jasa Laundry 53

C. Batas-batas Tanggung Jawab Pengusaha *Laundry* atas Rusak dan Hilangnya Barang 56

D. Upaya Hukum Konsumen atas Rusak Hilangnya Barang 57

BAB IV PENUTUP 65

A. Kesimpulan 65

B. Saran 65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab pengusaha *laundry* akibat hilangnya atau rusaknya pakaian milik pengguna jasa. Obyek yang dijadikan penelitian adalah tanggung jawab pelaku usaha *laundry* terhadap pengguna jasa *laundry*. Tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* akibat hilangnya atau rusaknya pakaian milik pengguna jasa adalah mengganti kerugian akibat kehilangan atau kerusakan pakaian milik konsumen pengguna jasa *laundry* yang diakibatkan kesalahan dari pelaku usaha jasa *laundry*. Ada beberapa usaha jasa di Kota Yogyakarta, salah satunya adalah usaha waralaba *laundry* yang cukup laris dan diperhitungkan di Yogyakarta. Seperti bidang usaha lainnya, waralaba semacam ini menggunakan suatu bentuk perjanjian kerjasama usaha sebagai dasar hubungan bisnis antara *franchisor* dengan *franchiseenya*. Dalam perjanjian tersebut dicantumkan mengenai hak dan kewajiban kedua belah pihak. Hal tersebut dimaksudkan untuk melindungi hak dan kewajiban masing-masing pihak, agar pelaksanaan kerjasama tersebut tidak merugikan salah satu pihak. Selain hal tersebut, usaha jasa *laundry* juga harus memperhatikan kepentingan pengguna jasa *laundry*. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yaitu meninjau dan menganalisis obyek penelitian dengan mengkaji pada aspek-aspek yuridis yang terkait dengan penelitian tersebut. Analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif, yaitu bertitik tolak dari peraturan perundang-undangan sebagai norma hukum positif, kemudian dikaitkan dengan fakta-fakta hukum yang terjadi, selanjutnya disimpulkan berdasarkan permasalahan yang diteliti. Oleh karena itu apabila ada kerusakan atau kehilangan pakaian milik pengguna jasa, akan segera diganti dengan yang baru oleh pihak pelaku usaha jasa *laundry*. Namun apabila diakibatkan kelalaian pihak pengguna jasa *laundry*, maka pengguna jasa tetap harus melunasi biaya *laundry*.

Kata kunci : Tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry, pengguna jasa laundry

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya pertumbuhan *franchise* (waralaba) di Indonesia pada masa sekarang ini, sudah sewajarnya pemerintah mulai memberi perhatian yang besar pada sektor ini. Pemerintah diharapkan mau dan mampu memberi insentif dan bantuan guna memicu pertumbuhan bisnis ini terutama di dalam negeri dengan cara memberi kemudahan atas perolehan hak paten, pelatihan-pelatihan pada bisnis waralaba dan bentuk dukungan lain.

Ada berbagai macam keuntungan dan keunggulan pada sistem ini, wajar apabila banyak pengusaha yang ingin ikut bergabung dalam bisnis ini. Mengingat bisnis ini tergolong baru di Indonesia, maka wajar jika banyak pengusaha yang ikut di dalamnya belum memahami sepenuhnya mengenai aspek-aspek yang merugikan dan mungkin akan timbul di kemudian hari yang mana tidak tercantum dalam perjanjian waralaba tersebut.

Perjanjian waralaba yang biasa digunakan adalah perjanjian baku (standar). Perjanjian baku adalah satu wujud dari kebebasan individu pengusaha menyatakan kehendak dalam menjalankan perusahaannya. Dalam perjanjian baku tersebut, *franchisor* (pemberi waralaba) sering mencamtumkan kondisi-kondisi yang menyebabkan putusnya perjanjian, dimana *franchisor* diberi wewenang sepenuhnya untuk menilai apakah suatu kondisi dapat secara layak digunakan sebagai alasan terjadinya pemutusan perjanjian atau dijadikan penolakan *franchisor* untuk memperbarui perjanjian.[1]

[1] AM. Lilik Agung, *Strategi Bisnis Marketing dan Manajemen*, Andi Offset, Yogyakarta, 1997, hlm. 65.

Kondisi demikian dapat menjadi persoalan yang merugikan *franchisee* (penerima waralaba) untuk menguji pasar ataupun memperkenalkan produknya ke pasar. Selanjutnya jika ternyata kondisi pasar baik dan menjanjikan, maka *franchisor* akan membuka outletnya sendiri di daerah tersebut setelah memutuskan perjanjian secara sepihak atau menolak untuk memperpanjang dan memperbarui perjanjian tersebut di kemudian hari. Dengan demikian *franchisor* dapat meraup keuntungan maksimal dan dapat dinikmati sendiri, oleh karena itu, situasi demikian ini harus segera diantisipasi oleh pemerintah dengan mengeluarkan peraturan dan kebijakan lainnya.[2]

Upaya perlindungan hukum bagi para pihak tidak lagi hanya didasarkan pada perjanjian yang telah mengikat mereka. Memang pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 259/MPP/KEP/1997 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan dan Pendaftaran Usaha Waralaba. Namun peraturan ini masih terkesan seadanya dan baru mengatur pokok-pokok tertentu saja, sehingga belum dapat memberi perlindungan memadai bagi *franchisee* dalam hal-hal tertentu. Hal ini tentu sangat mungkin menimbulkan persoalan serius, sehingga perlu segera disusun penyempurnaan peraturannya. Terlebih salah satu bunyi ketentuan dalam peraturan Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2007 menghendaki bahwa kerjasama *franchise* yang diselenggarakan di Indonesia tidak diperkenankan menggunakan hukum lain selain hukum Indonesia.[3]

Ada beberapa usaha jasa waralaba di Kota Yogyakarta, salah satunya adalah usaha waralaba *laundry* yang cukup laris dan diperhitungkan di Yogyakarta. Seperti

[2] *Suara Merdeka*, "Waralaba Bakal Menjadi Tren", 15 Juni 2008.
[3] Suharmoko, "Pemutusan Perjanjian dan Perlindungan Hukum bagi Franchisee", *Hukum dan Pembangunan*, No. 6 tahun XXVI, Desember 1996, hlm. 502.

bidang usaha lainnya, waralaba semacam ini menggunakan suatu bentuk perjanjian kerjasama usaha sebagai dasar hubungan bisnis antara *franchisor* dengan *franchisee*nya. Dalam perjanjian tersebut dicantumkan mengenai hak dan kewajiban kedua belah pihak. Hal tersebut dimaksudkan untuk melindungi hak dan kewajiban masing-masing pihak, agar pelaksanaan kerjasama tersebut tidak merugikan salah satu pihak. Selain hal tersebut, usaha jasa *laundry* juga harus memperhatikan kepentingan pengguna jasa *laundry*.

Banyak masyarakat Kota Yogyakarta khususnya mahasiswa yang menggunakan jasa *laundry*. Pada usaha jasa *laundry*, setiap orang dapat meminta jasa sesuai dengan yang diinginkan, seperti dipercepat (kilat) atau standart sesuai palayanan (biasa). Untuk itu diperlukan adanya kesepakatan yang tercantum dalam bentuk perjanjian.

Perjanjian jasa *laundry* dapat dikonstruksikan sebagai perjanjian untuk melakukan jasa. Perjanjian untuk melakukan jasa diatur dalam Pasal 1601 K.U.H.Perdata yang berbunyi: "Selain persetujuan-persetujuan untuk menyelenggarakan beberapa jasa yang diatur oleh ketentuan-ketentuan khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan apabila ketentuan-ketentuan yang syarat-syarat ini tidak ada, persetujuan yang diatur menurut kebiasaan, ada dua macam persetujuan dengan mana pihak kesatu mengikatkan dirinya untuk mengerjakan suatu pekerjaan bagi pihak lain dengan menerima upah, yakni: perjanjian kerja dan perjanjian pemborongan kerja".

Dalam perjanjian jasa *laundry*, para pihak masing-masing mempunyai hak dan kewajiban. Hak pengguna jasa antara lain adalah, mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan atau berhak menentukan jenis pewangi. Kewajiban pengguna jasa antara lain, wajib membayar uang muka, dan wajib melunasi sisa pembayaran pada saat

pengambilan pakaian. Hak dari pengusaha jasa *laundry* adalah, berhak atas pembayaran uang muka dan berhak atas pelunasan kekurangan pembayaran. Kewajiban dari pengusaha jasa *laundry*, menyerahkan barang (pakaian) pada saat yang telah disepakati dalam keadaan utuh.

Berdasarkan hasil pengamatan awal peneliti, meskipun telah ditentukan hak dan kewajiban masing-masing pihak, namun konsumen pengguna jasa *laundry* masih mungkin mengalami kerugian akibat kelalaian pelaku usaha jasa *laundry*, contoh kerugian seperti kelunturan warna baju yang lain, sobek akibat proses pencucian, kurang bersih dan wangi. Meskipun setiap usaha jasa *laundry* berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumennya, namun dalam praktiknya masih ada beberapa klaim dari konsumen, yaitu kerusakan pakaian, kurang bersihnya pakaian, serta kehilangan aksesoris pakaian yang diakibatkan oleh kelalaian pihak usaha jasa *laundry*. Seperti pada kasus yang dialami oleh Saudara Diene. Ia menggunakan jasa laundry pada *Son Laundry*, pada saat mengambil pakaiannya yang telah dicuci, Diene tidak memperhatikan pakaian. Setelah sampai di rumah baru diketahui bahwa ada pakaiannya yang tertukar dengan pengguna jasa lain. Diene kemudian kembali lagi ke *Son Luandry* untuk memberitahukan permasalahnnya. Akan tetapi pihak *Son Laundry* tidak bisa mencarikan pakaian milik Diene yang tertukar, karena pihak *Son Laundry* sudah lupa dengan siapa pakaian saudara Diene tertukar. Di sini pihak Son Laundry tidak bersedia mengganti, hanya meminta saudara Diene untuk menunggu pemberitahuan lebih lanjut dari *Son Laundry*.[4]

[4] Hasil wawancara dengan pengguna jasa pada *Son Laundry*, Yogyakarta, 12 Januari 2011.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* terhadap pengguna jasa laundry di Kota Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana tanggung jawab pengusaha *laundry* akibat hilangnya atau rusaknya pakaian milik pengguna jasa?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab pengusaha *laundry* akibat hilangnya atau rusaknya pakaian milik pengguna jasa.

D. Kerangka Pemikiran

Perjanjian mempunyai arti luas dan sempit, dalam arti luas suatu perjanjian berarti setiap perjanjian yang menimbulkan akibat hukum sebagai yang dikehendaki oleh para pihak, sedangkan dalam arti sempit hanya ditujukan kepada hubungan-hubungan hukum dalam lapangan hukum harta kekayaan.

Pengertian perjanjian menurut Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata adalah sebagai berikut: “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan yang mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih lainnya”.

Pengertian perjanjian menurut pendapat beberapa sarjana hukum adalah sebagai berikut:

1. Yahya Harahap, Perjanjian merupakan suatu hubungan hukum harta benda antara dua orang atau lebih yang memberi kekuatan hak pada satu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pihak lain untuk menunaikan prestasi.[5]
2. Hartono Hadisoeprapto, Perjanjian adalah sumber perikatan yang terpenting, sebab memang yang paling banyak perikatan itu terbit dari adanya perjanjian-perjanjian.[6]
3. Seodikno Mertokusumo, Perjanjian itu adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum, dua pihak tersebut sepakat untuk menentukan peraturan, kaidah atau hak dan kewajiban yang mengikat mereka untuk ditaati dan dijalankan. Kesepakatan itu jika dilanggar maka akibat hukumnya si pelanggar dikenakan sanksi hukuman.[7]

Sahnya suatu perjanjian berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata memerlukan empat syarat sebagai berikut:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.

---

[5] Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986, hlm. 6.

[6] Hartono Hadisoeprapto, *Pokok-pokok Hukum Perikatan dan Hukum Jaminan*, Liberty, Yogyakarta, 1984, hlm. 35.

[7] Soedikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1989, hlm. 96.

3. Mengenai suatu hal tertentu.
4. Sebab-sebab yang halal.

Syarat yang pertama dan kedua merupakan syarat subyektif karena mengenai subyeknya atau orangnya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat yang ketiga dan keempat merupakan syarat obyektif, karena mengenai perjanjian itu sendiri atau obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan.

Suatu perjanjian yang dibuat dengan sah menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang membuatnya, namun dalam suatu perjanjian ada kalanya terjadi wanprestasi. Pengertian dari wanprestasi menurut Yahya Harahap adalah sebagai berikut: Pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya.[8]

Menurut Soedikno Mertokusumo adalah: Tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan, baik perikatan yang timbul karena perjanjian maupun perikatan yang timbul karena undang-undang.[9]

Tidak dipenuhinya suatu kewajiban selain karena wanprestasi dapat juga karena keadaan memaksa (*overmacht*), atau peristiwa yang terjadi di luar kemampuan manusia, sehingga tidak ada yang dapat disalahkan. Mengenai bentuk wanprestasi ada empat, yaitu:

1. Tidak memenuhi prestasi sama sekali.
2. Memenuhi prestasi, tetapi tidak seperti yang diperjanjikan.
3. Memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat waktunya.
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

[8] Yahya Harahap, *op.cit*., hlm. 60.
[9] Soedikno Mertokusumo, *op.cit*, hlm. 73.

Untuk mengetahui sejak kapan debitur itu dikatakan dalam keadaan wanprestasi, perlu diperhatikan apakah dalam perikatan itu ditentukan pelaksanaan pemenuhan prestasi atau tidak. Dalam hal tenggang waktu ditentukan pelaksanaan pemenuhan prestasi, maka menurut ketentuan Pasal 1238 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, debitur dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.

Akibat hukum bagi debitur yang melakukan wanprestasi adalah sanksi sebagai berikut:

1. Debitur diharuskan membayar ganti kerugian yang telah diderita oleh kreditur.
2. Dalam perjanjian timbal balik, wanpretasi dari satu pihak memberikan hak kepada pihak lainnya untuk membatalkan atau memutuskan perjanjian lewat hakim.
3. Risiko beralih kepada debitur sejak saat terjadinya wanprestasi, ketentuan ini hanya berlaku bagi perikatan untuk memberikan sesuatu.
4. Debitur atau kreditur yang terbukti melakukan wanprestasi membayar biaya perkara apabila ia diperkarakan dimuka hakim.
5. Pemenuhan perjanjian jika masih dapat dilakukan, atau pembatalan perjanjian disertai dengan pembayaran ganti rugi.[10]

Alasan kedua tidak dapat dipenuhinya kewajiban adalah keadaan memaksa (*overmacht),* akibatnya salah satu pihak ada yang dirugikan. Keadaan memaksa merupakan suatu keadaan dimana tidak dapat dipenuhinya prestasi karena terjadi suatu peristiwa yang di luar kemampuan manusia dan bukan karena kesalahannya.

[10] Subekti, *Aneka Perjanjian,* Alumni, Bandung, 1995, hlm. 61.

Peristiwanya tidak dapat diketahui dan tidak dapat diduga akan terjadi pada waktu membuat perjanjian.[11]

Unsur-unsur *overmacht*:

1. Tidak dipenuhinya prestasi karena suatu peristiwa yang memusnahkan benda yang menjadi obyek perjanjian.
2. Tidak dipenuhinya prestasi karena suatu peristiwa yang menghalangi perbuatan debitur.
3. Peristiwa yang tidak dapat diduga akan terjadi pada waktu membuat perjanjian baik oleh debitur maupun oleh kreditur.

Sifat *overmacht* ada dua:

1. Mutlak, suatu keadaan dimana prestasi sama sekali tidak dapat dipenuhi, maka perikatan tersebut terhenti sama sekali.
2. Relatif, suatu keadaan dimana kewajiban berprestasi terhentikan untuk sementara dan akan timbul lagi setelah keadaan memaksa berhenti.

Ketentuan-ketentuan tersebut merupakan aturan umum dalam suatu perjanjian. Aturan-aturan ini juga berlaku pada perjanjian untuk melakukan jasa, sepanjang dalam perjanjian tersebut tidak diatur secara tertentu menyimpang.

Menurut Pasal 1601 Kitab Undang-undang Hukum Perdata perjanjian untuk melakukan jasa adalah: "Persetujuan-persetujuan untuk menyelenggarakan beberapa jasa yang diatur oleh ketentuan-ketentuan khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan apabila ketentuan-ketentuan yang syarat-syarat ini tidak ada, persetujuan yang diatur menurut kebiasaan".

[11] Setyawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Bandung, 1984, hlm. 27.

Berdasarkan bunyi pasal tersebut dapat diketahui bahwa perjanjian untuk melakukan jasa tertentu merupakan salah satu bagian dari perjanjian untuk melakukan suatu pekerjaan, selain perjanjian kerja dan perjanjian pemborongan kerja.

Menurut Wirjono Prodjodikoro, Perjanjian melakukan jasa hanya ditujukan kepada janji-janji yang khusus diadakan, dan kepada adat kebiasaan, jadi merupakan persetujuan pada umumnya.[12]

Subekti memberikan pengertian perjanjian untuk melakukan jasa sebagai berikut: Suatu pihak menghendaki dari pihak lawannya dilakukan suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan, untuk mana ia bersedia membayar upah, sedangkan apa yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut sama sekali terletak pada pihak lawan itu.[13]

Berdasarkan pengertian tersebut, maka perjanjian untuk melakukan jasa, adalah suatu perjanjian yang prestasinya melakukan suatu jasa tertentu, ada tujuan yang hendak dicapai dan ada imbalan yang dibayarkan, sehingga para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut mempunyai hak dan kewajiban.

1. Hak dan kewajiban pengguan jasa jasa:

   Pengguna jasa berhak mendapatkan suatu jasa tertentu yang telah diperjanjikan dan berkewajiban untuk memberikan upah atau imbalan atas pekerjaan tersebut.

2. Hak dan kewajiban pemberi jasa:

   Pemberi jasa berhak menerima upah atau imbalan dan berkewajiban memberikan suatu pekerjaan jasa sesuai dengan yang diperjanjikan.

[12] Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu*, Sumur Bandung, Bandung, 1981, hlm. 67.

[13] Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1985, hlm. 57-58.

Perjanjian melakukan jasa menimbulkan hubungan hukum antara pemberi jasa dengan pengguna jasa jasa, maka berlaku asas hukum yang mendasari atau terkandung dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Asas yang dimaksdud adalah asas itikad baik. Di dalam Pasal 1338 ayat (3) K.U.H.Perdata disebutkan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik (*goede trouw*), sedangkan pengertian itikad baik menurut ketentuan undang-undang dibagi menjadi 2 (dua), secara objektif disebut dengan kepatutan dan secara subjektif disebut dengan kejujuran. Namun jika itikad baik dilihat sebagai terjemahan dari kata *bona fides* (*bona*=saleh; *fides*=percaya) dalam Hukum Romawi, maka berbuat sesuai dengan itikad baik berarti berbuat berdasarkan pengertian yang baik, jujur dan lurus.[14]

Secara yuridis didasarkan ketentuan Pasal 1354 sampai dengan Pasal 1358 Buku III K.U.H.Perdata bahwa dalam membantu atau menolong orang lain secara sukarela, tanpa perintah baik diketahui atau tidak diketahui oleh yang dibantu, orang yang membantu dituntut tanggung jawabnya untuk melakukannya dengan baik, atau didasarkan itikad baiknya untuk menolong, tanpa merugikan dirinya sendiri. Artinya, sekalipun tidak boleh meminta upah (Pasal 1358 K.U.H.Perdata), tetapi berhak mendapatkan penggantian biaya yang dikeluarkannya (Pasal 1357 K.U.H.Perdata). Dengan demikian, ketentuan Pasal 1354 K.U.H.Perdata ini merupakan landasan yuridis berlakunya asas itikad baik dalam pemberian suatu jasa, dan sekaligus dapat dikembangkan dalam mempertimbangkan konsekuensi yang timbul dari hubungan pemberian jasa professional.[15]

[14] Subekti, *Aneka Perjanjian.....*, *op.cit.*, hlm. 70.
[15] *Ibid*, hlm. 128-129.

Azas itikad baik sangat diperlukan dalam memperhatikan kepentingan pengguna jasa, dan harus ada pertimbangan yang bijaksana mengenai risiko dan manfaat. Dengan demikian, hubungan pemberian jasa juga harus didasarkan pada kejujuran agar pemberian jasa yang dilakukan tidak melebihi dari yang dibutuhkan oleh pengguna jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, pada dasarnya asas hukum bersumber pada prinsip etis yang berlaku di dalam pergaulan masyarakat. Asas hukum besar peranannya sebagai landasan pokok dirumuskannya peraturan hukum yang dapat diberlakukan dalam hubungan melakukan suatu jasa.

E. Metode Penelitian

1. Objek Penelitian

   Dalam penelitian ini objek yang dijadikan penelitian adalah tanggung jawab pelaku usaha *laundry* terhadap pengguna jasa *laundry*.

2. Bahan Hukum

   Bahan hukum yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

   a. Bahan Hukum Primer, yaitu berupa peraturan perundang-undangan meliputi KUHPerdata, Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba, serta Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 259/MPP/KEP/1997.

   b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yang berupa hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan ahli hukum yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.

c. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yang berupa kamus umum, kamus hukum, majalah, atau surat kabar.

3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

   Pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan wawancara. Studi kepustakaan dilakukan dengan cara mempelajari peraturan perundang-undangan, buku-buku atau literatur yang berkaitan dengan permasalahan. Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab dengan pelaku usaha *laundry* dan pengguna jasa *laundry*.

4. Metode Pendekatan

   Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yaitu meninjau dan menganalisis obyek penelitian dengan mengkaji pada aspek-aspek yuridis yang terkait dengan obyek penelitian tersebut.

5. Analisis Bahan Hukum

   Analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif, yaitu bertitik tolak dari peraturan perundang-undangan sebagai norma hukum positif, kemudian dikaitkan dengan fakta-fakta hukum yang terjadi, selajutnya disimpulkan berdasarkan permasalahan yang diteliti.

F. Pertanggungjawaban Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, serta pertanggung jawaban sistematika.

BAB II TINJAUAN TENTANG PERJANJIAN PADA UMUMNYA DAN PERJANJIAN JASA

Bab ini berisi perjanjian pada umumnya yang menguraikan tentang pengertian perjanjian, asas-asas perjanjian, syarat sahnya perjanjian, unsur-unsur perjanjian, wanprestasi dan akibat hukumnya, serta tinjauan tentang perjanjian jasa.

BAB III TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LUANDRY TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY

Bab ini berisi pembahasan mengenai syarat dan prosedur jasa laundry, hak dan kewajiban para pihak, batas-batas tanggung gugat pelaku usaha, serta tanggung jawab pelaku usaha laundry, serta upaya hukum yang dapat ditemuh akibat kerugian yang diderita pengguan jasa *laundry*.

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN NORMATIF PERJANJIAN PADA UMUMNYA DAN PERJANJIAN MELAKUKAN JASA

A. Tinjauan tentang Perjanjian pada Umumnya

1. Pengertian Perjanjian

Terdapat perbedaan yang terjadi dalam menerjemahkan istilah *verbintenis* dan *overeenkomst* ke dalam bahasa Indonesia. Misalnya saja Mariam Darus Badrulzaman menerjemahkan istilah *verbintenis* dengan perikatan dan *overeenkomst* dengan perjanjian. Ahmad Iksan menerjemahkan *verbintenis* dengan perjanjian dan *overeenkomst* dengan persetujuan.[16] Pengertian perjanjian itu sendiri telah diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdata, yaitu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Pengertian perjanjian oleh Pasal 1313 KUHPerdata ini dipandang terlalu sempit, karena perjanjian di sini hanya ditujukan kepada hubungan-hubungan hukum dalam lapangan hukum kekayaan saja, seperti yang dimaksud oleh buku III KUHPerdata.

Dalam arti luas suatu perjanjian berarti setiap perjanjian yang menimbulkan akibat hukum sebagai apa yang dikehendaki oleh para pihak, termasuk di dalamnya perjanjian kawin dan lain-lain. Karena perjanjian menimbulkan adanya hubungan hukum tertentu, yaitu adanya suatu hubungan hukum dalam lapangan hukum kekayaan, maka dapat disimpulkan bahwa perjanjian menimbulkan perikatan. Perikatan disini merupakan hubungan hukum antara dua pihak atau lebih dalam lapangan hukum kekayaan, dimana

[16] Mariam Darus Badrulzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 16.

pada salah satu pihak ada hak dan pada pihak lain ada kewajiban. Hal itu berarti, bahwa perjanjian sebagaimana yang dimaksud oleh Pasal 1313 KUHPerdata (baru) menimbulkan hak dan kewajiban (saja). Ini membedakan dari perjanjian-perjanjian yang lain.[17]

Setiawan berpendapat bahwa definisi dalam Pasal 1313 KUHPerdata perlu perbaikan, yaitu:[18]

a. Perbuatan harus diartikan sebagai perbuatan hukum, yaitu perbuatan yang bertujuan untuk menimbulkan akibat hukum.
b. Menambah perkataan "atau saling mengikatkan dirinya."

Definisi dari Pasal 1313 KUHPerdata yaitu: "Perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih." Perjanjian (kontrak), menurut C.S.T Kansil adalah suatu perbuatan dimana seseorang atau beberapa orang mengikatkan dirinya kepada seseorang atau beberapa orang lain. Untuk mempermudah keperluan-keperluan hidup manusia di dalam pergaulan masyarakat saling mengadakan hubungan dan persetujuan-persetujuan berdasarkan persesuaian kehendak. Berdasarkan persetujuan-persetujuan itu timbul akibat-akibat hukum yang mengikat kedua belah pihak dan persetujuan-persetujuan yang demikian disebut perjanjian (kontrak).[19]

Subekti menyatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana orang itu saling berjanji untuk

[17] J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm. 23-24.
[18] R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Bandung, 1997, hlm. 49.
[19] C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm. 250.

melaksanakan suatu hal.[20] Definisi perjanjian juga dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo yaitu perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.[21]

Penulis sependapat dengan pengertian yang dikemukakan Sudikno Mertokusumo, karena dalam suatu perjanjian harus terdapat dua pihak atau lebih yang melakukan hubungan hukum berdasarkan kata sepakat sesuai Pasal 1320 KUHPerdata. Hubungan hukum yaitu hubungan antara subjek hukum atau individu yang sesuai dengan aturan atau hukum yang berlaku. Hubungan hukum tercermin pada hak dan kewajiban yang diberikan oleh hukum. Setiap hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum selalu mempunyai dua segi yang isinya di satu pihak hak sedang di pihak lain kewajiban. Hak adalah kepentingan yang dilindungi hukum. Kewajiban adalah suatu beban yang bersifat kontraktual. Hak dan kewajiban itu timbul bila terjadi hubungan hukum antara dua pihak yang didasarkan pada suatu kontrak atau perjanjian. Menurut Sudikno Mertokusumo dua pihak atau lebih itu sepakat untuk menentukan hak dan kewajiban yang mengikat mereka untuk ditaati dan dijalankan, yang menimbulkan akibat hukum, yang bila kesepakatan itu dilanggar maka ada akibat hukumnya yaitu si pelanggar dapat dikenai sanksi.

Perjanjian erat hubungannya dengan perikatan, karena Pasal 1233 KUHPerdata menyebutkan bahwa perikatan dilahirkan baik dari undang- undang maupun perjanjian. Hubungan antara perikatan dan perjanjian adalah perjanjian itu menerbitkan perikatan. Perjanjian merupakan sumber terpenting yang melahirkan perikatan. Mengenai sumber-sumber perikatan, oleh undang-undang diterangkan, bahwa suatu perikatan dapat lahir

[20] R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cetakan Keempat, Intermassa, Jakarta, 1979, hlm.1

[21] Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1989, hlm.110.

dari suatu perjanjian atau dari undang-undang. Perikatan yang lahir dari undang-undang dapat dibagi lagi atas perikatan-perikatan yang lahir dari undang-undang saja dan yang lahir dari undang-undang karena suatu perbuatan orang. Belakangan ini dapat dibagi atas perikatan-perikatan yang lahir dari suatu perbuatan yang diperbolehkan dan yang lahir dari perbuatan yang berlawanan dengan hukum.[22]

Di dalam suatu perjanjian terdapat pihak-pihak yaitu kreditur atau pihak yang berhak menuntut suatu prestasi dan debitur atau pihak yang wajib memenuhi prestasi. Kreditur dan debitur tersebut merupakan subjek di dalam perjanjian. Subjek perjanjian itu sendiri dapat berupa manusia pribadi, bisa juga berupa badan hukum. Subjek perjanjian yang berupa manusia diharuskan memenuhi syarat umum untuk dapat melakukan suatu tindakan atau perbuatan hukum secara sah, yaitu haruslah sudah dapat dikatakan dewasa, sehat pikirannya atau mengerti dan mengetahui apa yang telah diperbuatnya dan yang tidak dilarang oleh peraturan hukum yang berlaku.

Objek dalam perjanjian adalah prestasi yaitu barang sesuatu yang dapat dituntut dan yang menurut undang-undang dapat berupa menyerahkan suatu barang, melakukan suatu perbuatan dan tidak melakukan perbuatan. Tanpa adanya prestasi, maka hubungan hukum yang dilakukan berdasarkan tindakan atau perbuatan hukum sama sekali tidak menimbulkan akibat hukum.

Berdasarkan pengertian mengenai perjanjian dan perikatan yang telah dijelaskan di atas, maka dapat disebutkan unsur-unsur perjanjian, yaitu sebagai berikut:

a. Adanya pihak- pihak yang sedikitnya dua pihak
b. Adanya kesepakatan yang terjadi diantara para pihak

[22] R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Intermassa, Jakarta, 2001, hlm. 123.

c. Adanya tujuan yang akan dicapai

d. Adanya prestasi yang akan dilaksanakan

Perjanjian memiliki suatu tujuan yang dicari yaitu pemenuhan dengan sempurna segala isi dan tujuan dari ketentuan sesuai dengan kehendak yang telah disepakati dan disetujui oleh para pihak di dalam perjanjian.

2. Asas-Asas Perjanjian

Hukum perjanjian menganal beberapa asas yang merupakan dasar kehendak pihak-pihak dalam mencapai tujuannya. Asas-asas dalam hukum perjanjian dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua), yaitu asas yang berkaitan dengan lahirnya perjanjian dan asas yang berkaitan dengan pelaksanan perjanjian.

a. Asas *Konsensualisme*

Arti asas konsensualisme pada dasarnya adalah perjanjian dan perikatan yang timbul karenanya itu sudah dilahirkan sejak detik tercapainya kata sepakat. Perjanjian dikatakan sah dan telah terjadi dalam arti sudah mengikat pihak-pihak yaitu debitur dan kreditur, apabila sudah ada dan tercapai kesepakatan mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian itu. Sehingga timbul perikatan dan melahirkan hak dan kewajiban diantara debitur dan kreditur.

Asas *konsensualisme* dalam perjanjian dituangkan di dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdata yaitu sepakat mereka yang mengikatkan dirinya. Suatu kata sepakat telah tercapai atau perjanjian telah lahir apabila telah tercapai kata sepakat mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian tersebut. Terhadap asas konsensualisme ini terdapat beberapa pengecualian yaitu:

1) Perjanjian Formal, adalah perjanjian yang harus dengan bentuk tertentu. Contohnya : Perjanjian Perdamaian, Hibah, Perjanjian Kawin
2) Perjanjian Riil, adalah suatu perjanjian yang untuk terjadinya harus dengan penyerahan barang yang menjadi objek perjanjian. Contohnya : Perjanjian penitipan barang, pinjam pakai, pinjam mengganti.

Pasal 1321 KUHPerdata juga mengadakan pembatasan bahwa tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan.

b. Asas Kebebasan Berkontrak

Maksud dari kebebasan berkontrak adalah bahwa setiap orang bebas membuat atau tidak membuat suatu perjanjian apa saja, baik yang telah diatur oleh undang-undang maupun yang belum diatur oleh undang- undang. Kebebasan dalam hal ini adalah bebas dalam bentuk perjanjiannya maupun mengenai isi perjanjian.

Asas kebebasan berkontrak menurut hukum perjanjian Indonesia meliputi ruang lingkup sebagai berikut:[23]

1) Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian.
2) Kebebasan untuk memilih pihak dengan siapa ia ingin membuat perjanjian.
3) Kebebasan menentukan atau memilih kausa dari perjanjian yang akan dibuatnya.
4) Kebebasan untuk menentukan objek perjanjian.
5) Kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian.
6) Kebebasan menerima atau menyimpangi ketentuan undang-undang yang bersifat opsional.

[23] Hasanuddin Rahman, *Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis, Contract Drafting*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 15-16.

Asas kebebasan ini telah diatur dalam buku III KUHPerdata. Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perkataan semua dalam Pasal 1338 KUHPerdata ayat (1) tersebut dapat disimpulkan bahwa orang dapat dengan leluasa untuk membuat suatu perjanjian apa saja, asal tidak melanggar atau bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan.

Kebebasan dalam asas ini bukanlah bebas yang sebebas-bebasnya, karena undang-undang memberikan batasan-batasannya, yang terdapat dalam Pasal 1337 KUHPerdata yaitu suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan baik dengan kesusilaan atau ketertiban umum. Pembatasan bisa dengan undang- undang, bisa juga dengan intervensi pemerintah, dalam arti bahwa tidak semua individu bebas menentukan isi perjanjian, misalnya dengan adanya perjanjian yang bersifat baku atau standar. Ditambah individu dalam membuat perjanjian dibatasi dengan kecakapan. Apakah dia mempunyai kewenangan berhak atau bertindak.

c. Asas *Pacta Sunt Servanda*

Ketentuan Pasal 1338 (1) KUHPerdata yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, selain mencerminkan asas kebebasan berkontrak juga mencerminkan asas *pacta sunt servanda*. Asas ini mempunyai maksud bahwa perjanjian mengikat kedua belah pihak dan perjanjian merupakan undang-undang bagi pihak yang melakukan perjanjian. Asas *pacta sunt servanda* dapat dikatakan sebagai asas mengikatnya perjanjian. Jadi para pihak yang terkait diharuskan menghormati

perjanjian tersebut sebagaimana menghormati undang- undang. Seandainya para pihak tidak melaksanakan perjanjian seperti apa yang telah disepakati dan diperjanjikan, maka akan mempunyai akibat seperti halnya jika para pihak tidak melaksanakan peraturan perundang- undangan, yaitu dengan suatu sanksi tertentu.

Asas *pacta sunt servanda* ini berkaitan dengan asas pelaksanaan perjanjian. Tujuan dari asas ini adalah untuk memberikan suatu kepastian hukum bagi pihak-pihak atau para pihak yang terkait dan yang membuat perjanjian.

Asas ini mempunyai pengecualian, dalam hal ini jika para pihak yang melakukan perjanjian itu tidak dalam keadaan seimbang kedudukannya, maka dapat dimintakan pembatalan perjanjian. Terhadap penipuan dan paksaan, undang-undang juga melindungi pihak yang membuat perjanjian karena ditipu atau dipaksa, yaitu memberikan kepada mereka hak untuk meminta pembatalan.

d. Asas Itikad Baik

Dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata, ditetapkan bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Maksud dari perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik adalah bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan memperhatikan dan mematuhi norma-norma kepatutan dan kesusilaan.

Isi dari perjanjian turut ditentukan oleh iktikad baik, kepatutan dan kepantasan. Bukannya iktikad baik dan kepatutan yang mengubah perjanjian, tetapi justru menetapkan apa sebenarnya isi dari perjanjian itu.[24]

Pembatasan terhadap asas iktikad baik yaitu cara melaksanakan suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan kepatutan dan keadilan. Hakim

[24] J. Satrio…, *op,cit.*, hlm.374

berwenang mencegah suatu pelaksanaan yang terlalu menyinggung rasa keadilan. Asas itikad baik ini diartikan dalam dua pengertian:

1) Asas itikad baik dalam pengertian subjektif, itikad baik pada waktu membuat perjanjian yang berarti kejujuran dan keadilan dari para pihak.
2) Asas itikad baik dalam pengertian objektif, yaitu itikad baik dalam tahap pelaksanaan yang berarti kepatutan yaitu suatu penilaian baik terhadap tindak tanduk salah satu pihak dalam hal melaksanakan perjanjian.

e. Asas Kepercayaan (*Vertrouwensbeginsel*)

Seseorang yang mengadakan perjanjian dengan pihak lain, menumbuhkan kepercayaan diantara kedua pihak itu bahwa satu sama lain akan memegang janjinya, dengan kata lain akan memenuhi prestasinya di belakang hari. Tanpa adanya kepercayaan itu tidak mungkin akan diadakan oleh para pihak. Dengan kepercayaan ini, kedua pihak mengikatkan dirinya dan untuk keduanya perjanjian ini mempunyai kekuatan mengikat sebagai undang-undang.[25]

f. Asas Persamaan Hukum

Asas ini menempatkan para pihak di dalam persamaan derajat, tidak ada perbedaan, walaupun ada perbedaan kulit, bangsa kekayaan, kekuasaan, jabatan dan lain-lain. Masing-masing pihak wajib melihat adanya persamaan ini dan mengharuskan kedua pihak untuk menghormati satu sama lain sebagai manusia ciptaan Tuhan.[26] Maksud asas ini adalah agar para pihak yang membuat perjanjian didasarkan pada persamaan kepentingan. Dimana para pelaku usaha akan mendapat keuntungan yang diharapkan bersama.

[25] Mariam Darus Badrulzaman, *op.cit.*, hlm. 87.
[26] *Ibid*, hlm 88.

g. Asas Kepatutan

Asas ini dituangkan dalam Pasal 1339 KUHPerdata asas kepatutan disini berkaitan dengan ketentuan mengenai isi perjanjian. Menurut Mariam Darus, asas kepatutan ini harus dipertahankan, karena melalui asas ini ukuran tentang hubungan ditentukan juga oleh rasa keadilan dalam masyarakat.[27] Maksud dari pada asas tersebut yaitu agar para pihak yang membuat perjanjian harus sesuai dengan undang-undang, kepatutan dan kebiasaan yang berlaku di masyarakat.

Lahirnya suatu perjanjian melalui tiga tahap. Tahap-tahap itu adalah:

a. Tahap Pra Kontraktual

Pada tahap ini, para pihak harus mempunyai itikad baik subjektif, dimana para pihak tidak melakukannya untuk kepentingan yang akan merugikan pihak lawannya. Pada tahap ini juga mencerminkan adanya asas kebebasan berkontrak, para pihak bebas dalam menentukan isi maupun bentuk perjanjian. Namun ketentuan hukum di Indonesia tidak ada dasar iktikad baik yang diwajibkan salah satu pihak dalam konrak untuk menjelaskan fakta material ketika akan mengadakan kontrak.[28] Iktikad baik pada tahap pra kontrak merupakan kewajiban untuk memberitahukan atau menjelaskan dan meneliti fakta material bagi para pihak yang berkaitan dengan pokok yang dinegosiasikan itu.

b. Tahap Kontraktual

Pada tahap ini terjadilah kata sepakat, terjadinya kesepakatan dari para pihak berarti mencerminkan berlakunya asas konsensualisme. Dengan ini maka perjanjian

[27] *Ibid*, hlm 89.

[28] Ridwan Khairandy, *Iktikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, Program Pasca Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2003, hlm 254.

tersebut mengikat pada para pihak, ini berarti para pihak bersedia mematuhi isi dari perjanjian itu, maka disini berlakulah asas pacta sunt servanda.

c. Tahap Pasca Kontrak

Setelah ada perjanjian, berarti tinggal pelaksanaan dari perjanjian tersebut. Maka para pihak dengan iktikad baik objektif menjalankan apa yang telah menjadi isi dari perjanjian tersebut.

3. Syarat Sahnya Perjanjian

Untuk sahnya suatu perjanjian diharuskan memenuhi beberapa syarat- syarat yang telah ditentukan oleh undang-undang. Syarat yang diperlukan untuk sahnya suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu:

a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.

Kedua belah pihak dalam suatu perjanjian harus mempunyai kemauan yang bebas untuk mengikatkan dirinya dan kemauan-kemauan tersebut harus dinyatakan. Pernyataan dapat dilakukan secara tegas maupun diam-diam. Kemauan yang bebas sebagai syarat pertama untuk suatu perjanjian yang sah, dianggap tidak ada jika perjanjian itu telah terjadi karena paksaan *(dwang)*, kekhilafan *(dwaling)* atau penipuan *(bedrog)*.[29]

Undang-undang mengatur dalam Pasal 1321 KUHPerdata yaitu sepakat yang dibuat karena kekhilafan *(dwaling)*, paksaan *(dwang*) dan penipuan *(bedrog)* dapat dikatakan sebagai cacat kehendak. Maksud dari cacat kehendak adalah pernyataan kehendak yang dikeluarkan seseorang yang mana kehendak tersebut telah ditentukan

[29] R.Subekti, *Pokok…*, *op.cit.*, hlm. 135.

secara tidak bebas atau tidak murni. Menurut Pasal 1321 KUHPerdata terdapat tiga macam cacat kehendak, yaitu:

1) Kekhilafan atau kesesatan *(dwaling)*

   Kekhilafan dapat terjadi mengenai orang atau barang yang menjadi tujuan pihak-pihak yang mengadakan perjanjian. Menurut Pasal 1322 ayat (1) KUHPerdata menyatakan bahwa kekhilafan tidak mengakibatkan batalnya suatu perjanjian selain apabila kekhilafan itu terjadi mengenai hakikat barang yang menjadi pokok perjanjian. Sedangkan pada Pasal 1322 ayat (2) KUHPerdata dinyatakan bahwa kekhilafan itu tidak menjadi sebab kebatalan, jika kekhilafan itu hanya terjadi mengenai dirinya orang dengan siapa seorang bermaksud membuat suatu perjanjian, kecuali jika perjanjian itu telah dibuat terutama karena mengingat dirinya orang tersebut.

2) Paksaan *(dwang)*

   Maksud dari paksaan adalah perbuatan sedemikian rupa yang dapat menimbulkan rasa takut pada diri seseorang, yang terjadi karena adanya ancaman. Menurut Subekti yang diancamkan harus mengenai suatu perbuatan yang dilarang oleh undang-undang.

   Hal-hal yang berkaitan dengan paksaan telah diatur dalam Pasal 1323 – 1327 KUHPerdata. Perjanjian yang dibuat dengan suatu paksaan dapat dimintakan pembatalannya atau dengan kata lain perjanjian tersebut dapat dibatalkan.

3) Penipuan *(bedrog)*

Menurut Subekti penipuan terjadi apabila satu pihak dengan sengaja memberikan keterangan-keterangan yang tidak benar disertai dengan kelicikan, sehingga pihak lain terbujuk karenanya untuk memberikan perijinan.

Menurut Pasal 1328 ayat (1) KUHPerdata menyatakan bahwa penipuan merupakan suatu alasan untuk pembatalan suatu perjanjian, apabila tipu muslihat yang dipakai oleh salah satu pihak adalah sedemikian rupa hingga terang dan nyata bahwa pihak yang lain tidak telah membuat perikatan itu jika tidak dilakukan tipu muslihat tersebut.

b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian

Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian diatur lebih lanjut dalam Pasal 1329 KUHPerdata, yaitu bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan jika oleh undang-undang tidak dinyatakan tidak cakap. Seseorang yang dianggap memiliki kecakapan untuk membuat perjanjian adalah orang yang mampu melakukan suatu tindakan hukum. Pada umumnya yang mampu melakukan tindakan hukum adalah orang yang telah dewasa menurut undang-undang, orang yang sehat akal budinya, bukan orang yang sedang berada di bawah pengampuan wali. Mengenai batas kedewasaan seseorang adalah pada umumnya orang itu dikatakan sudah dewasa apabila sudah mencapai umur 21 tahun atau sudah menikah, walaupun belum berumur 21 tahun.

Pasal 1330 KUHPerdata memberikan ketentuan mengenai orang yang tidak cakap untuk membuat perjanjian, yaitu:

1) Orang-orang yang belum dewasa
2) Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan

3) Orang-orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang- undang dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang- undang telah melarang membuat perjanjian tertentu

Mengenai orang perempuan, dalam Pasal 108 KUHPerdata menyebutkan bahwa seorang istri harus dibantu oleh suaminya apabila melakukan perjanjian. Perkataan "dibantu" disini berarti bahwa istri dapat bertindak sendiri, hanya didampingi oleh suaminya yang membantunya. Bantuan tersebut dapat diganti dengan surat kuasa atau ijin tertulis. Tetapi ketentuan tersebut kemudian dirasakan sebagai diskriminasi kedudukan antara laki-laki dan perempuan dalam hukum, sehingga untuk mengatasinya Mahkamah Agung mengeluarkan SEMA Nomor 3 Tahun 1963 tanggal 3 Agustus 1963 kepada Ketua Pengadilan Negeri dan Pengadilan Tinggi yang menyatakan bahwa Pasal 108 dan 109 KUHPerdata sudah tidak berlaku lagi.

Perhatian terhadap permasalahan ketidakcakapan istri tidak hanya berhenti sampai disitu, tetapi dalam beberapa tahun kemudian, keluarlah Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. Dalam salah satu pasalnya yaitu Pasal 31 ayat (1) dan (2) menyebutkan bahwa kedudukan suami dan istri adalah sama dan seimbang dalam keluarga dan masyarakat. Dengan adanya ketentuan tersebut maka baik suami maupun istri berhak melakukan perbuatan hukum. Dengan kata lain bahwa istri tidak lagi digolongkan sebagai orang yang tidak cakap, tapi seorang istri sudah termasuk golongan orang yang mempunyai kecakapan bertindak untuk melakukan perbuatan hukum.

Jika dalam perjanjian terjadi salah satu hal yaitu salah satu pihak tidak cakap untuk membuat perjanjian, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan oleh hakim atas permintaan orang yang cakap membuat perjanjian tersebut.[30]

c. Suatu hal tertentu

Dalam membuat suatu perjanjian, objek perjanjian harus tertentu atau setidak-tidaknya dapat ditentukan menurut jenis barang tersebut. Hal ini sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 1333 KUHPerdata bahwa suatu persetujuan harus mempunyai syarat sebagai pokok suatu barang, paling sedikit ditentukan jenisnya.

Maksud suatu hal tertentu adalah bahwa objek dalam perjanjian itu harus mengenai sesuatu tertentu. Objek atau prestasi tersebut sekurang- kurangnya jenisnya dapat ditentukan baik mengenai benda berwujud atau tidak berwujud. Oleh karena objek perjanjian adalah prestasi, maka objek perjanjian ini dapat berupa memberikan sesuatu, melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Dengan demikian, maka objek perjanjian tidak selalu berupa benda.

Pasal 1332 KUHPerdata menyatakan bahwa hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok suatu perjanjian. Di dalam Pasal 1334 ayat (1) KUHPerdata dinyatakan pula bahwa barang-barang yang baru akan ada di kemudian hari dapat juga menjadi pokok suatu perjanjian. Dengan demikian jelas bahwa yang menjadi pokok-pokok perjanjian ialah barang-barang atau benda yang sudah ada maupun barang atau benda yang masih akan ada.[31]

d. Suatu sebab yang halal

[30] J. Satrio…, *op.cit.*, hlm. 136.
[31] R. Subekti, *Pokok…*, *op.cit*., hlm.102.

Menurut J. Satrio, suatu perjanjian tanpa sebab yang halal akan berakibat bahwa perjanjian tersebut batal demi hukum. Jadi disamping bahwa isi perjanjian harus tertentu (dapat ditentukan), isinya juga harus halal (tidak terlarang), sebab isi perjanjian itulah yang akan dilaksanakan. Para pihak mengadakan perjanjian dengan maksud untuk melaksanakan isi perjanjian tersebut berdasarkan Pasal 1320 Jo. Pasal 1337 KUHPerdata. Isi perjanjian tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum.[32]

Suatu sebab yang halal merupakan syarat keempat dan terakhir untuk sahnya suatu perjanjian. Tentang syarat keempat ini Pasal 1335 KUHPerdata menyatakan bahwa suatu perjanjian tanpa sebab atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan. Maksud dari kausa itu adalah isi dan tujuan dari perjanjian itu sendiri.

Demikianlah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam membuat perjanjian sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdata. Untuk perjanjian- perjanjian tertentu adakalanya ditentukan syarat lain berupa formalitas- formalitas tertentu, misalnya perjanjian perdamaian (Pasal 1851 ayat (2) KUHPerdata).

Keempat syarat sah perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata dapat dibagi menjadi dua syarat yaitu:

1) Syarat subjektif, yaitu syarat yang harus dipenuhi oleh subjek dalam suatu perjanjian. Termasuk syarat subjektif adalah:
    a) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
    b) Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian

[32] J. Satrio…, *op.cit.*, hlm. 305-306.

2) Syarat objektif, yaitu syarat yang harus dipenuhi oleh perjanjian. Termasuk di dalam syarat ini adalah:

   a) Suatu hal tertentu

   b) Suatu sebab yang halal

Akibat dari syarat tersebut tidak dapat dipenuhi yaitu apabila syarat subjektif tidak dipenuhi maka perjanjiannya dapat dibatalkan, sedangkan apabila syarat objektifnya tidak dipenuhi maka perjanjiannya batal demi hukum. Artinya batal demi hukum adalah bahwa perjanjian tersebut dari semula tidak pernah ada.

4. Unsur-Unsur Perjanjian

Menurut Sudikno Mertokusumo, unsur-unsur perjanjian sebagai berikut:[33]

a. *Essentialia*

Unsur yang mutlak harus ada untuk terjadinya perjanjian. Syarat-syarat adanya atau sahnya perjanjian adalah kata sepakat atau persesuaian kehendak, kecakapan para pihak, objek tertentu dan kausa atau dasar yang halal. Contohnya sebab yang halal merupakan essentialia untuk adanya perjanjian. Dalam perjanjian jual beli, harga dan barang yang disepakati kedua belah pihak harus ada. Sama seperti bentuk tertentu merupakan essentialia dari perjanjian formal.

b. *Naturalia*

Unsur yang lazimnya melekat dalam perjanjian, yaitu unsur yang tanpa diperjanjikan secara khusus dalam perjanjian secara diam-diam dengan sendirinya dianggap ada dalam perjanjian, seperti pada perjanjian jual beli, penjual harus menjamin pembeli terhadap cacat tersembunyi.

[33] Sudikno Mertokusumo…, *op.cit.,* hlm.110-111.

c. *Accidentalia*

Unsur yang harus dimuat atau disebut secara tegas dalam perjanjian, misalnya mengenai tempat tinggal yang dipilih oleh para pihak yang bersangkutan.

5. Wanprestasi dan Akibat Hukumnya

Perjanjian yang dibuat oleh para pihak, akan menimbulkan sesuatu untuk dilaksanakan oleh pihak yang membuatnya. Sesuatu yang harus dilaksanakan oleh para pihak inilah yang dimaksudkan dengan prestasi. Prestasi ini merupakan pokok dari perjanjian. Menurut Pasal 1234 KUHPerdata prestasi dapat berwujud:

a. Memberikan sesuatu
b. Berbuat sesuatu
c. Tidak berbuat sesuatu

Pemenuhan suatu prestasi ini tidak selamanya dapat terlaksana, ada kalanya prestasi tidak dapat dipenuhi disebabkan salah satu pihak karena kesalahannya tidak dapat memenuhi prestasi yang telah diperjanjikan. Keadaan yang demikian inilah yang disebut dengan wanprestasi.

Wanprestasi berasal dari istilah aslinya dalam bahasa Belanda *Wanprestatie*, yang artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan yang timbul karena perjanjian maupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Tidak dipenuhinya kewajiban itu, ada dua kemungkinan alasan, yaitu :[34]

a. Kesalahan debitur, baik karena kesengajaan ataupun dari kelalaian

[34] Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 1982, hlm. 43.

b. Adanya keadaan memaksa *(force majeure)*, jadi diluar kemampuan debitur dan debitur tidak bersalah

Adapun pengertian yang umum tentang wanprestasi adalah suatu keadaan dimana debitur tidak dapat melaksanakan prestasi sesuai dengan apa yang telah diperjanjikannya, karena kesalahannya dan ia telah ditegur atau pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya dan dilakukan tidak menurut yang selayaknya. Kalau begitu seorang debitur disebut dan berada dalam keadaan wanprestasi apabila dalam melakukan pelaksanaan prestasi perjanjian telah lalai, sehingga terlambat dari jadwal waktu yang telah ditentukan atau dalam melaksanakan prestasi tidak menurut sepatutnya atau selayaknya.

Menurut Subekti, wanprestasi seorang debitur dapat berupa empat macam, yaitu:[35]

a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya.
b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan.
c. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat.
d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Tentang hal kelalaian atau wanprestasi pada debitur ini harus dinyatakan terlebih dahulu dengan memberikan peringatan atau somasi. Pada umumnya isi dari somasi adalah teguran kreditur supaya debitur berprestasi dari perjanjian yang dibuat (dasar teguran kreditur).

Pasal 1238 KUHPerdata telah menentukan tentang bentuk dari teguran yaitu harus dengan surat peringatan atau dengan akta sejenis. Maksud dari surat perintah

[35] R. Subekti, *Hukum Perjanjian.....*, *op.cit.*, hlm. 45.

adalah peringatan resmi oleh juru sita pengadilan. Maksud dari akta sejenis adalah suatu tulisan biasa atau bukan resmi, surat maupun telegram yang tujuannya sama yaitu untuk memberi peringatan kepada debitur agar memenuhi prestasi dalam seketika atau dengan tempo tertentu. Teguran atau peringatan tidak boleh dilakukan secara lisan.

Akibat yang timbul karena wanprestasi adalah keharusan atau kewajiban bagi debitur untuk membayar ganti rugi, atau dengan adanya wanprestasi oleh salah satu pihak, pihak yang lainnya dapat menuntut pembatalan perjanjian. Ketentuan mengenai ganti rugi ini telah ditetapkan di dalam Pasal 1243 – 1252 KUHPerdata. Dari pasal-pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan ganti rugi adalah sanksi yang dapat dibebankan kepada debitur yang tidak memenuhi prestasi dalam suatu perjanjian untuk memberikan penggantian biaya.

Menurut Subekti, akibat-akibat bagi debitur yang telah melakukan wanprestasi adalah:[36]

a. Membayar kerugian yang diderita oleh kreditur atau dengan singkat dinamakan ganti rugi.
b. Pembatalan perjanjian atau juga dinamakan pemecahan perjanjian.
c. Peralihan resiko.
d. Membayar biaya perkara, kalau sampai diperkarakan di depan hakim Adapun beberapa perbuatan kreditur dalam hal debitur wanprestasi, yaitu:
    1) Menuntut pemenuhan prestasi.
    2) Menuntut pemenuhan prestasi dan ganti rugi.
    3) Ganti Rugi.

[36] *Ibid,* hlm. 45.

4) Pembatalan perjanjian.

5) Pembatalan dan ganti rugi.

Pada dasarnya ganti rugi yang dapat dituntut kreditur hanya kerugian berupa sejumlah uang, ganti rugi harus berbentuk uang. Ganti rugi yang dapat dituntut ialah ganti rugi yang merupakan akibat langsung dari wanprestasi. Ganti rugi yang diminta harus patut. Kepatutannya diselaraskan dengan sifat perjanjian dengan memperhitungkan kerugian yang sungguh-sungguh diderita.

B. Tinjauan tentang Perjanjian Melakukan Jasa

1. Pengertian Perjanjian Melakukan Jasa

Undang-undang tidak mendefinisikan mengenai perjanjian melakukan jasa. Pada umumnya dapat dikatakan bahwa dalam perjanjian melakukan jasa satu pihak menghendaki dari pihak lainnya agar melakukan suatu pekerjaan dengan menerima upah atau imbalan, misalnya:

a. Seorang pasien berobat pada dokter.

b. Orang datang pada notaris untuk dibuatkan akta.[37]

Menurut Pasal 1601 K.U.H.Perdata perjanjian untuk melakukan jasa adalah: "Persetujuan-persetujuan untuk menyelenggarakan beberapa jasa yang diatur oleh ketentuan-ketentuan khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan apabila ketentuan-ketentuan yang syarat-syarat ini tidak ada, persetujuan yang diatur menurut kebiasaan".

Berdasarkan pasal tersebut dapat diketahui bahwa perjanjian untuk melakukan jasa tertentu merupakan salah satu bagian dari perjanjian untuk melakukan suatu

[37] Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1985, hlm. 57.

pekerjaan, selain perjanjian kerja dan perjanjian pemborongan kerja. Perjanjian kerja merupakan perjanjian antara pekerja/buruh dengan pengusaha atau pemberi kerja yang membuat syarat-syarat kerja, hak dan kewajiban para pihak. Perjanjian pemborongan kerja adalah, perjanjian dengan mana pihak satu (pemborong) mengikatkan diri untuk menyelenggarakan suatu pekerjaan bagi pihak lain (pihak yang memborongkan) dengan menerima suatu harga yang telah ditentukan.[38]

Menurut Wirjono Prodjodikoro, "Perjanjian melakukan jasa hanya ditujukan kepada janji-janji yang khusus diadakan, dan kepada adat kebiasaan, jadi merupakan persetujuan pada umumnya".[39]

Subekti memberikan pengertian perjanjian untuk melakukan jasa sebagai "Satu pihak menghendaki dari pihak lawannya dilakukan suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan, untuk mana ia bersedia membayar upah, sedangkan apa yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut sama sekali terletak pada pihak lawan itu".[40]

Suatu perjanjian di mana pihak yang satu menghendaki pihak lawannya melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan dengan kesanggupan membayar upahnya, sedangkan cara yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut diserahkan pada pihak lawannya. Dalam hal ini, biasanya pihak lawan tersebut adalah seorang ahli dalam bidangnya dan telah memasang tarif untuk jasanya.[41]

Berdasarkan pengertian tersebut, maka perjanjian untuk melakukan jasa, adalah suatu perjanjian yang prestasinya melakukan suatu jasa tertentu, ada tujuan yang hendak

---

[38] *Ibi*, hlm. 58..

[39] Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu*, Sumur Bandung, Bandung, 1981, hlm. 67.

[40] Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1985, hlm. 57-58.

[41] Subekti, *Aneka Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1995, hlm. 70.

dicapai dan ada imbalan yang dibayarkan, sehingga para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut mempunyai hak dan kewajiban.

a. Hak dan kewajiban pengguan jasa jasa:

   Pengguna jasa berhak mendapatkan suatu jasa tertentu yang telah diperjanjikan dan berkewajiban untuk memberikan upah atau imbalan atas pekerjaan tersebut.

b. Hak dan kewajiban pemberi jasa:

   Pemberi jasa berhak menerima upah atau imbalan dan berkewajiban memberikan suatu pekerjaan jasa sesuai dengan yang diperjanjikan.

2. Asas dalam Perjanjian Melakukan Jasa

Perjanjian melakukan jasa menimbulkan hubungan hukum antara pemberi jasa dengan pengguna jasa jasa. Asas hukum yang mendasari atau terkandung dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Asas yang dimaksdud adalah asas itikad baik. Di dalam Pasal 1338 ayat (3) K.U.H.Perdata disebutkan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik (*goede trouw*), sedangkan pengertian itikad baik menurut ketentuan undang-undang dibagi menjadi 2 (dua), secara objektif disebut dengan kepatutan dan secara subjektif disebut dengan kejujuran. Namun jika itikad baik dilihat sebagai terjemahan dari kata *bona fides* (*bona*=saleh; *fides*=percaya) dalam Hukum Romawi, "maka berbuat sesuai dengan itikad baik berarti berbuat berdasarkan pengertian yang baik, jujur dan lurus".[42]

Oleh karena itu, secara yuridis didasarkan ketentuan Pasal 1354 sampai dengan Pasal 1358 Buku III K.U.H.Perdata bahwa dalam membantu atau menolong orang lain secara sukarela, tanpa perintah baik diketahui atau tidak diketahui oleh yang dibantu,

[42] *Ibid*.

orang yang membantu dituntut tanggung jawabnya untuk melakukannya dengan baik, atau didasarkan itikad baiknya untuk menolong, tanpa merugikan dirinya sendiri. Artinya, sekalipun tidak boleh meminta upah (Pasal 1358 K.U.H.Perdata), tetapi berhak mendapatkan penggantian biaya yang dikeluarkannya (Pasal 1357 K.U.H.Perdata). Dengan demikian, ketentuan Pasal 1354 K.U.H.Perdata ini merupakan landasan yuridis berlakunya asas itikad baik dalam pemberian suatu jasa, dan sekaligus dapat dikembangkan dalam mempertimbangkan konsekuensi yang timbul dari hubungan pemberian jasa professional.[43]

Azas itikad baik sangat diperlukan dalam memperhatikan kepentingan pengguna jasa, dan harus ada pertimbangan yang bijaksana mengenai risiko dan manfaat. Dengan demikian, hubungan pemberian jasa juga harus didasarkan pada kejujuran agar pemberian jasa yang dilakukan tidak melebihi dari yang dibutuhkan oleh pengguna jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, pada dasarnya asas hukum bersumber pada prinsip etis yang berlaku di dalam pergaulan masyarakat. Asas hukum besar peranannya sebagai landasan pokok dirumuskannya peraturan hukum yang dapat diberlakukan dalam hubungan melakukan suatu jasa.

3. Dasar Hukum Perjanjian Melakukan Jasa

Di dalam perundang-undangan yang berlaku di Indonesia sampai saat ini, tentang perikatan diatur dalam Buku III K.U.H.Perdata, yang didasarkan sistem terbuka. Sistem terbuka ini tersirat dalam Pasal 1319 K.U.H.Perdata, yang menyatakan bahwa, "Semua perjanjian, baik yang mempunyai suatu nama khusus, maupun yang tidak terkenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan umum".

[43] *Ibid*, hlm. 128-129.

Berdasar ketentuan pasal tersebut, dimungkinkannya dibuat suatu perjanjian lain yang tidak dikenal dalam K.U.H.Perdata, dan terhadap perjanjian tersebut berlaku ketentuan mengenai perikatan pada umumnya yang termuat dalam Bab I Buku III K.U.H.Perdata, dan mengenai perikatan yang bersumber pada perjanjian yang termuat dalam Bab II Buku III K.U.H.Perdata.

Sahnya perjanjian melakukan jasa, harus dipenuhi syarat-syarat yang termuat dalam Pasal 1320 K.U.H.Perdata, dan akibat yang ditimbulkannya diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) K.U.H.Perdata, yang mengandung asas pokok yaitu, azas kebebasan berkontrak dalam hukum perjanjian. Pasal 1233 Bab I Buku III K.U.H.Perdata, menyatakan bahwa, "Tiap-tiap perikatan dapat dilahirkan baik karena perjanjian, maupun karena undang-undang".

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut, perjanjian merupakan salah satu sumber dari perikatan, dan perikatan dapat ditimbulkan dari perjanjian. Bukan hanya perjanjian yang dapat menimbulkan perikatan, tetapi ketentuan perundang-undangan juga dapat menimbulkan perikatan.

Dihubungkan dengan ketentuan Pasal 1339 dan Pasal 1347 Bab II Buku III K.U.H.Perdata, terlihat konsekuensi logis ketentuan mengenai sumber perikatan tersebut karena para pihak dalam suatu perjanjian tidak hanya terikat pada hal-hal yang secara tegas diperjanjikan tetapi juga pada segala hal yang menurut sifat perjanjian diharuskan menurut undang-undang.

Selain itu, hal-hal yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan dan kesusilaan juga mengikat. Oleh karena itu, menyadari bahwa dari suatu perjanjian dapat timbul berbagai perikatan baik bersumber dari perjanjian itu sendiri, maupun karena

menurut sifat perjanjiannya diharuskan menurut undang-undang, maka dalam menentukan dasar hukum perjanjian melakukan jasa tidak seharusnya mempertentangkan secara tajam kedua sumber perikatan tersebut di atas. Walaupun kedua sumber tersebut dapat dibedakan, tetapi keduanya saling melengkapi dan diperlukan untuk menganalisis hubungan hukum yang timbul dari perjanjian melakukan jasa.[44]

Perjanjian melakukan jasa didasarkan perkembangannya merupakan hubungan pelayanan atas kepercayaan, sehingga disebut sebagai hubungan pemberian jasa. Didasarkan prinsip pemberian jasa, maka pemberi jasa tidak dibenarkan memberikan jasa melebihi kebutuhan dari orang yang diberi jasa.

4. Terjadi dan Sahnya Perjanjian Melakukan Jasa

Gambaran yang lebih jelas mengenai saat terjadinya perjanjian melakukan jasa, maka di samping dilihat dari asas hukum, peraturan hukum, dan pengertian hukum yang dapat mendasarinya, juga perlu juga dilihat dari kekhususan yang terdapat dalam hubungan tersebut yang terletak pada subjeknya, objeknya, dan tujuannya, yaitu:

Subjeknya terdiri dari seorang ahli sebagai pemberi jasa yang pelayanannya dan pengguna jasa sebagai penerima jasa.

1. Objeknya berupa upaya pemberian jasa tertentu yang bercirikan pemberian suatu keahlian.
2. Tujuannya adalah memperoleh atau mendapatkan sesuatu.[45]

Umumnya seseorang yang mempunyai masalah atau membutuhkan sesuatu dan telah berusaha mengatasi masalah tersebut tetapi tidak berhasil, maka orang tersebut akan

[44] Taryana Soenandar, *Persetujuan Dalam Suatu Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hlm. 139.

[45] *Ibid,* hlm. 141.

berusaha mencari bantuan orang lain. Oleh karena perjanjian melakukan jasa dilihat dari objeknya berupa upaya pemberian suatu jasa, maka hasil yang diperoleh dari pencapaian upaya tersebut tidak dapat dan tidak boleh dijamin kepastiannya. Lagi pula pelaksanaan pemberian jasa tersebut tidak semata-mata bergantung pada kesungguhan dan kecermatan pemberi jasa dalam arti berusaha keras dan berhati-hati, tetapi juga diperlukan peran serta pengguna jasa dalam kerja sama yang baik yang berorientasi demi kepentingan penggunja jasa itu sendiri. Oleh karena itu, sekalipun perjanjian melakukan jasa merupakan perjanjian yang didasarkan pada Pasal 1313 K.U.H.Perdata, tetapi lebih dikenal dengan nama *inspanningsverbintenis*. Hal ini dimaksudkan sebagai perikatan yang objeknya berupa upaya yang harus dilakukan dengan hati-hati dan usaha keras (*met zorg en inspanning*).[46]

Proses terjadinya pemberian jasa diawali dengan keputusan pengguna jasa untuk mengunjungi seorang ahli di bidang tertentu, maka kunjungannya di tempat seorang ahli dapat ditafsirkan bertujuan untuk mengajukan penawaran kepada pemberi jasa untuk diminta pertolongan dalam mengatasi permasalahannya.

Perjanjian telah diterima sebagai sumber hubungan hukum atau perikatan, dalam hal ini terjadi hubungan antara pemberi jasa dan pengguna jasa. Perjanjian melakukan jasa juga menimbulkan perikatan antara pemberi jasa dan pengguna jasa, sehingga menimbulkan hak-hak dan kewajiban antara keduanya. Seperti perjanjian pada umumnya, perjanjian melakukan jasa agar sah harus memenuhi syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 K.U.H.Perdata.

[46] *Ibid,* hlm. 134.

Di dalam perjanjian melakukan jasa yang pada dasarnya merupakan rangkaian kegiatan dalam pelayanan pemberian jasa, maka yang terpenting adalah pelaksanaannya. Di dalam Pasal 1338 ayat (1) K.U.H.Perdata disebutkan bahwa, semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku bagi mereka yang membuatnya sebagai undang-undang. Oleh karena itu, jika perjanjian melakukan jasa telah memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 K.U.H.Perdata, maka semua hak dan kewajiban yang timbul mengikat baik pemberi jasa maupun pengguna jasa dengan kata lain isi perjanjian itu mengikat para pihak dalam perjanjian melakukan jasa. Di dalam suatu perjanjian isi itu ditentukan, atau dalam hal-hal tertentu dianggap ditentukan oleh para pihak sendiri.

Oleh karena itu, kata "semua" dalam Pasal 1338 ayat (1) K.U.H.Perdata ditafsirkan sebagai adanya berbagai perjanjian yang dibuat oleh para pihak yang isinya ditentukan dan diatur sendiri, bahkan dapat diperjanjikan mengenai pembatasan tanggung jawab (eksonerasi) terhadap kerugian yang timbul karena kelalaian. Selain itu, kata yang dibuat secara sah, dapat diartikan sebagai patokan untuk membuatnya agar mempunyai kekuatan hukum, dan kata mengikat para pembuatnya sebagai undang-undang, dapat diartikan bahwa para pihak membuat undang-undang untuk dirinya sendiri.[47] Didasarkan ketentuan tersebut, maka pemberi jasa dan pengguna jasa bebas untuk membuat perjanjian, mengatur sendiri kewajibannya, dan dapat memasukkan berbagai syarat yang mengikat dirinya sebagai undang-undang.

5. Akibat Perjanjian Melakukan Jasa

[47] *Ibid,* hlm. 166.

Sekalipun orang bebas membuat perjanjian, bahkan dapat menyimpang dari ketentuan perundang-undangan yang bersifat pelengkap, tetapi tidak bebas tanpa batas. Di dalam Pasal 1337 K.U.H.Perdata sendiri telah memberikan batasan bahwa *causa* atau isi perjanjian tidak boleh dilarang oleh undang-undang, bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan. Hal ini disebabkan, hukum juga selalu memungkinkan adanya pengecualian. Pengecualian yang dimaksudkan adalah bahwa kehendak para pihak kadang-kadang harus menyisih demi kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, di dalam peraturan perundang-undangan selalu terdapat pembatasan kebebasan para pihak, agar setiap orang dapat mempertanggungjawabkan tindakan atau akibat tindakannya.

Adanya asas hukum yang mendasari suatu ketentuan perundang-undangan, di satu pihak dapat memberi peluang untuk bertindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan di lain pihak juga dapat merupakan pembatasan bagi tindakannya. Sebagai contoh di dalam Pasal 1338 ayat (2) K.U.H.Perdata dinyatakan bahwa, perjanjian itu tidak dapat ditarik kembali kecuali dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena suatu alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.

Pasal 1338 ayat (2) K.U.H.Perdata terkandung asas kekuatan mengikat suatu perjanjian yang telah dibuat secara sah. Akan tetapi, dari ayat ini dapat diartikan bahwa di satu pihak ketentuan ini memberikan jaminan kekuatan mengikatnya suatu perjanjian, tetapi di lain pihak juga mengandung pengecualian, yaitu perjanjian yang dibuat, dapat tidak mengikat jika disepakati oleh kedua belah pihak.[48]

Pasal 1338 ayat (3) K.U.H.Perdata juga menyatakan bahwa, "Perjanjian-perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik". Hal ini dapat berarti bahwa, sekalipun

[48] Soekanto, *Segi Hukum Hak dan Kewajiban Dalam Perjanjian*, Mandar Madju, Bandung, 1990, hlm. 35.

telah dibuat perjanjian yang memenuhi syarat sahnya perjanjian dan mempunyai kekuatan mengikat, namun dapat juga tidak mengikat jika perjanjian itu dilaksanakan tidak dengan itikad baik. Maksud yang sebenarnya dari ayat ini adalah agar perjanjian dilaksanakan sesuai dengan tujuan dibuatnya perjanjian, sepanjang tujuannya tidak bertentangan dengan kepatutan, kesusilaan, dan undang-undang sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 1320 ayat (4) K.U.H.Perdata.

Masalah itikad baik merupakan norma tidak tertulis yang timbul dalam pelaksanaan perjanjian, apabila pelaksanaan perjanjian menurut isinya akan menimbulkan ketidakpatutan. Dalam hal demikian, maka perjanjian harus ditafsirkan sedemikian rupa agar pelaksanaannya memenuhi kepatutan. Dihubungkan dengan pelaksanaan perjanjian melakukan jasa, berarti bahwa sekalipun pihak pengguna jasa telah menyetujui dilakukannya sesuatu tindakan dengan menanda-tangani surat persetujuan, namun jika tindakan itu tidak ada manfaatnya bagi pengguna jasa pasien, bahkan dapat menimbulkan risiko kerugian bagi pengguna jasa, maka tidak sepatutnya untuk dilaksanakan.[49] Oleh karena itu, di dalam perjanjian melakukan jasa kewajiban terhadap diri sendiri, baik dari pemberi jasa maupun pengguna jasa yang bersumber pada tanggung jawabnya masing-masing, sebenarnya didasarkan pada asas itikad baik dan kecermatan yang patut dalam pergaulan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka yang terpenting dalam perjanjian melakukan jasa selain isi dari perjanjian juga tujuan dilakukannya hubungan pemberian jasa tersebut. Selain itu, kenyataan menunjukkan bahwa kewajiban yang timbul dari perjanjian itu semakin lama tidak ditentukan oleh kesepakatan, melainkan oleh apa yang dianggap

[49] *Ibid*, hlm. 39.

layak atau patut oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan Pasal 1339 K.U.H.Perdata yang menyebutkan bahwa perjanjian tidak hanya mengikat untuk apa yang secara tegas diperjanjikan, tetapi juga segala sesuatu yang menurut sifat perjanjiannya diharuskan oleh kepatutan kebiasaan atau undang-undang.

BAB III

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY DALAM MEMBERIKAN LAYANAN JASA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di perusahaan Laundry Simply Fresh Laundry. Simply Fresh Laundry menawarkan jasa layanan cuci dan seterika berdasarkan jumlah berat (Kg) cucian konsumen, sehingga harga yang ditawarkan lebih murah dari jasa layanan laundry yang ada, namun tetap mengutamakan kualitas. Slogan yang diberikan "Laundry Kiloan Kualitas Hotel". Sejak 2004 sampai sekarang Simply Fresh telah berkembang menjadi perusahaan yang besar dengan 120 outlet lebih tersebar di seluruh Indonesia. Perusahaan ini didukung oleh *support system* yang handal dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik di bidangnya.

1. Identifikasi Perusahaan

a. Nama Perusahaan : Simply Fresh Laundry

b. Bidang Usaha : Pelayanan Jasa

c. Jenis Jasa : Layanan Cuci dan Setrika Pakaian

d. Alamat Perusahaan : Jl. Glagah Sari

e. Nomor telepon : 027476949907

f. Alamat Email : SimplyFresh@yahoo.com

g. Bank Perusahaan : Bank Mandiri

h. Mulai Berdiri : 6 Januari 2004

2. **Layanan Jasa**:[50]

Simply Fresh Laundry menyediakan layanan jasa mencuci dan mengeringkan pakaian. Untuk jasa menyuci dan mengeringkan ini dikenakan biaya Rp.2500/kg. Metode-metode pencucian yang digunakan:

a. Memilih pakaian sebelum mencuci berdasarkan tingkat kekotorannya. Simply Fresh Laundry tidak menggabungkan pakaian yang berlumpur dengan baju-baju yang di pakai sehari-hari karena pakaian yang tadinya bersih dapat terkontaminasi kotoran.

b. Tidak merendam kaos, celana, baju, dan lain-lain yang disablon terlalu lama lebih dari satu jam di dalam larutan deterjen agar tidak rusak.

c. Apabila kami menerima baju bekas yang pernah dipakai orang lain, maka pakaian tersebut dicuci dengan deterjen yang dapat membunuh kuman agar penyakit-penyakit yang menempel di baju tersebut dapat bersih.

d. Pada bilasan terakhir, digunakan cairan pelembut dan pewangi pakaian untuk hasil pencucian yang terbaik.

[50] Hasil wawancara dengan Muhammad Iqbal pimpinan Simply Fresh Laundry Glagah Sari tanggal 21 Desember 2011.

Simply Fresh Laundry juga menyediakan layanan jasa mencuci, mengeringkan dan menyetrika yang dikenakan biaya Rp.3000/kg untuk jasa cuci, kering dan setrika ini. Untuk jasa setrika, Simply Fresh Laundry akan memberikan pelayanan yang terbaik seperti:

a. Menggunakan cairan pelicin pakaian agar hasil setrikaan lebih bagus, tidak kusut dan harum baunya.
b. Untuk kaos dan pakaian lain yang ada sablon, disetrika setelah di balik dimana yang tersetrika adalah bagian sisi yang lainnya agar sablonan awet tidak rusak atau luntur terkena suhu panas.
c. Menyetrika baju sesuai aturan yang tertera pada label pesan perlakuan pakaian yang biasanya ada di bagian leher atau pinggang.
d. Mempelajari suhu-suhu yang perlu di atur untuk setiap jenis bahan agar tidak salah setrika.

Simply Fresh laundry juga menyediakan jasa layanan antar jemput untuk memudahkan pelanggannya. Untuk jasa ini dikenakan biaya sebesar Rp.3000. Simply Fresh Laundry menyediakan jasa fasilitas kupon bonus untuk konsumen yang sering menggunakan layanan laundry. Konsumen yang sudah memiliki 10 kupon, akan diberikan potongan dalam menggunakan jasa-jasa yang ditawarkan.

3. **Keunggulan Produk:**[51]

Keunggulan pdari Simply Fresh Laundry adalah, tempat yang nyaman dan nyaman, pelayanan yang cepat, cermat, dan memuaskan (mengutamakan kualitas), harga terjangkau, menggunakan bahan-bahan yang tidak menimbulkan kerusakan

[51] Hasil wawancara dengan Muhammad Iqbal pimpinan Simply Fresh Laundry Glagah Sari tanggal 21 Desember 2011.

warna atau bahan pakaian, tersedia area basah dan area kering, sehingga tidak mengganggu proses pencucian, proses pengeringan dan proses setrika, tersedia setrika uap yang dapat digunakan untuk menyetrika pakaian dari bahan khusus, sabun bermutu baik, menggunakan pewangi pakaian tahan lama, cucian tidak di campur dengan orang lain, kontrol terhadap kepemilikkan baju yang baik, sehinngga tidak ada baju yang hilang, perawatan warna baju yanga baik serta diskon untuk 10 kali cuci.

B. Pengaturan Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian Jasa *Laundry*

Hubungan hukum antara pengusaha *laundry* dengan pengguna jasa *laundry* dituangkan dalam bentuk suatu nota. Nota ini secara tidak langsung menjelaskan hak dan kewajiban kedua belah pihak serta lingkup kerja yang harus dilakukan oleh pengusaha *laundry*. Di dalam nota tersebut juga bisa diatur mengenai hak dan kewajiban para pihak, tentang uang jasa dan kerugian yang mungkin ditanggung oleh pengguna jasa *laundry*. Pengguna jasa *laundry* dapat menuntut pengusaha *laundry* apabila tidak melaksanakan atau lalai dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana ditentukan dalam nota, sehingga akhirnya mengakibatkan kerugian bagi klien.

Dalam perjanjian jasa laundry, syarat-syarat yang diperlukan tidak dinyatakan secara tertulis dalam bentuk perjanjian, namun hanya digambarkan melalui nota jasa laundry, yang meliputi: Nama dan alamat konsumen dan berat pakaian yang dilaundry.

Perjanjian jasa laundry diwujudkan dalam bentuk lisan dengan berpedoman kepada nota jasa laundry yang berisi:[52]

1. Tanggal dan waktu jasa laundry.
2. Nama dan alamat konsumen.
3. Jumlah / berat pakaian yang dilaundry.
4. Jumlah uang muka yang telah dibayarkan.
5. Tanggal dan waktu pengambilan laundry.

Walaupun perjanjian yang dibuat diwujudkan dalam bentuk lisan, namun hal tersebut tetap mengikat dan tidak mengurangi hak dan kewajiban masing-masing pihak, karena suatu perjanjian yang dibuat oleh masing-masing pihak pada dasarnya bebas mengenai isi dan bentuknya, ini sesuai dengan asas kebebasan berkontrak asalkan tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum serta kesusilaan.

Dalam perjanjian jasa laundry ada dua pihak yang terikat dalam perjanjian tersebut, yaitu pihak konsumen dan pengusaha laundry. Pihak konsumen sebagai pihak yang memesan dan pihak yang mencuci pakaian yang bersangkutan. Untuk dapat melakukan jasa laundry, pihak konsumen harus datang sendiri ke tempat laundry untuk menyatakan niatnya melakukan jasa laundry. Di sini pihak konsumen dapat menyatakan maksudnya mengenai hal yang diinginkan dan dapat menanyakan harga jasa laundry.

Apabila terdapat tentang ketentuan waktu atau harga, maka pihak konsumen diwajibkan membayar uang muka jasa laundry atau dibayar pada waktu pengambilan. Setelah pihak konsumen memberikan uang muka jasa laundry, maka dari pihak laundry akan memberikan nota jasa laundry kepada pihak konsumen yang dapat digunakan

[52] Hasil wawancara dengan Muhammad Iqbal pimpinan Simply Fresh Laundry Glagah Sari tanggal 21 Desember 2011.

sebagai bukti untuk mengambil pakaian yang dilaundry sekaligus sebagai bukti pembayaran uang muka. Pelunasan pembayaran dapat dilakukan oleh pihak konsumen pada waktu mengambil pakaian. Terhadap pihak konsumen yang sudah menjadi langganan, maka pelunasan tidak harus dilakukan sebelum atau pada saat mengambil pesanan, namun pelunasan dapat dilakukan pada waktu yang lain sesuai dengan kesepakatan.[53]

Perjanjian jasa laundry jasa laundry apabila ditinjau dari K.U.H.Perdata, maka dapat diketahui hak-hak dan kewajiban masing-masing pihak:

1. Hak Pengusaha Laundry:
    a. Menuntut pelunasan harga jasa laundry.
    b. Menentukan uang muka jasa laundry.
    c. Menentukan jumlah minimal yang harus dilaundry.
    d. Menetapkan tanggal pengambilan pakaian.
    e. Menerima seluruh pembayaran jasa laundry.
2. Kewajiban Pengusaha Laundry:
    a. Menyerahkan pakaian tepat pada waktunya.
    b. Menyerahkan pakaian kepada pihak konsumen apabila telah selesai dilaundry dan pembayaran telah dilunasi oleh pihak konsumen.
    c. Menanggung kerusakan / kehilangan atas pakaian.
3. Hak Konsumen:
    a. Meminta penyerahan pakaian yang dilaundry.
    b. Menuntut kerugian atas kehilangan / kerusakan pakaian.

[53] Hasil wawancara dengan Muhammad Iqbal pimpinan Simply Fresh Laundry Glagah Sari tanggal 21 Desember 2011.

4. Kewajiban Konsumen:
    a. Membayar uang muka.
    b. Membayar seluruh biaya jasa laundry pada waktu yang telah ditentukan.
    c. Menyimpan kuitansi tanda pembayaran uang muka sebagai bukti pengambilan pakaian dan sebagai bukti pembayaran.

C. Batas-batas Tanggung Jawab Pengusaha *Laundry* atas Rusak dan Hilangnya Barang

Dalam perjanjian jasa laundry, pengambilan pakaian sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan tercantum dalam nota pembayaran/nota jasa laundry. Sebelum konsumen mengambil pakaian, maka konsumen diwajibkam melunasi seluruh kekurangan yang belum dibayarkan atau pelunasan dilakukan pada saat mengambil pakaian. Sewaktu mengambil pakaian, konsumen dipersilahkan untuk meneliti apakah pakaian sudah sesuai dengan miliknya, terutama apakah ada kelunturan atau kerusakan, namun tidak semua konsumen dapat memeriksa pakaian satu persatu, karena dalam hal jumlah pakaian banyak biasanya langsung diambil tanpa diperiksa.

Apabila setelah diperiksa oleh pihak konsumen ternyata terdapat kerusakan / kehilangan, maka dalam hal ini pihak pengusaha laundry bersedia mengganti dengan yang baru. Namun hal ini harus merupakan kesalahan pihak pengusaha, dalam arti bahwa pihak pengusaha telah melakukan kelalaian. Apabila pihak konsumen bersedia untuk diganti dengan yang baru, maka secepatnya pihak pengusaha akan menggantikannya.[54]

[54] Hasil wawancara dengan Muhammad Iqbal pimpinan Simply Fresh Laundry Glagah Sari tanggal 21 Desember 2011.

Setelah pihak pengusaha menyerahkan pakaian dan pihak konsumem melunasi kekurangan pembayaran, tidak berarti pihak pengusaha lepas dari tanggung jawabnya. Oleh karena itu apabila pakaian yang sudah diterima oleh pihak konsumen ternyata mengalami kerusakan, maka pihak konsumem masih dapat menuntut ganti kerugian kepada pihak pengusaha. Hal tersebut dimungkinkan apabila pada kenyataannya pakaian yang sudah diserahkan tersebut mengalami kerusakan, misal warna mengalami kelunturan, namun hal ini harus benar-benar dikarenakan akibat kesalahan pengusaha.

Bentuk wanprestasi ada 4 (empat), yaitu:

a. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali, artinya debitur tidak dapat memenuhi kewajibannya yang telah disanggupi untuk dipenuhi dalam suatu perjanjian.
b. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan.
c. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat waktunya.
d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Mengetahui sejak kapan debitur itu dalam keadaan wanprestasi, perlu diperhatikan apakah dalam perikatan itu ditentukan pelaksanaan pemenuhan prestasi atau tidak. Dalam hal tenggang waktu ditentukan pelaksanaan pemenuhan prestasi, maka ketentuan Pasal 1238 K.U.H.Perdata menyatakan sebagai berikut: “Debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap Ialai dengan lewatnya waktu yang ditentukan”.

D. Upaya Hukum Konsumen atas Rusak Hilangnya Barang

Demi perlindungan terhadap angggota masyarakat terhadap risiko rusaknya pakaian, yaitu perbuatan kurang hati-hati, kurang cermat yang semestinya dilakukan oleh seorang, maka pelaku usaha dapat dituntut atas dasar *negligence*, yaitu suatu perilaku yang tidak sesuai dengan standar kelakuan yang ditetapkan dalan undang-undang. Oleh karena lemahnya kedudukan konsumen, maka ditempuh dengan tanggung jawab mutlak tanpa mempertimbangkan lagi pelaku usaha bersalah atau tidak, yang membuktikan tidak bersalahnya pelaku usaha adalah pelaku usaha sendiri. Menurut Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

Dalam perjanjian jasa laundry pada Simply Fresh Laundry, pengambilan pakaian yang dicuci sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan tercantum dalam nota pembayaran. Sebelum pengguna jasa mengambil pakaian yang dicuci, maka pengguna jasa diwajibkam melunasi seluruh kekurangan yang belum dibayarkan atau pelunasan dilakukan pada saat mengambil pakaian.

Sewaktu mengambil pakaian, pengguna jasa dipersilahkan oleh pihak Simply Fresh Laundry untuk meneliti apakah pakaian sudah sesuai dengan yang dimilikinya, terutama mengenai jumlah dan warna, namun tidak semua pengguna jasa memeriksa semua pakaian satu persatu, karena dalam hal jumlah pakaian yang dicuci banyak, dan biasanya langsung diambil tanpa diperiksa.[55]

Apabila setelah diperiksa oleh pihak pengguna jasa ternyata terdapat kesalahan / kekeliruan, maka dalam hal ini pihak Simply Fresh Laundry bersedia mencarikan yang

[55] Hasil wawancara dengan Muhammad Iqbal pimpinan Simply Fresh Laundry Glagah Sari tanggal 21 Desember 2011.

sesuai dengan pemiliknya. Apabila tidak ketemu, maka pihak Simply Fresh Laundry bersedia untuk mengganti dengan yang baru, maka secepatnya pihak Simply Fresh Laundry mencarikan pakaian sesuai dengan yang hilang, namun dalam hal ini pihak pengguna jasa harus bersedia untuk menunggu konfirmasi lebih lanjut.[56]

Apabila kerusakan pakaian atau kehilangan pakaian diakibatkan oleh pihak pengguna jasa sendiri, dalam arti bahwa pakaian yang dicuci rusak akibat pihak pengguna jasa tidaka memberikan informasi sebelumnya apakah pakain tersebut tahan untuk dicuci/diseterika, maka dalam hal ini pihak Simply Fresh Laundry tidak dapat memberikan ganti rugi atau tidak dapat mengganti dengan yang baru dan pihak pengguna jasa tetap diwajibkan untuk melakukan pelunasan atas kekurangan pembayaran.[57]

Setelah pihak Simply Fresh Laundry menyerahkan pakaian dan pihak pengguna jasa melunasi kekurangan pembayaran, tidak berarti pihak Simply Fresh Laundry lepas dari tanggung jawabnya. Oleh karena itu apabila pakaian yang sudah diterima oleh pihak pengguna jasa ternyata mengalami kerusakan, maka pihak penggna jasa masih dapat menuntut ganti kerugian kepada pihak Simply Fresh Laundry.[58]

Hal tersebut dimungkinkan apabila pada kenyataannya pakaian yang sudah diserahkan tersebut mengalami kerusakan, seperti jahitannya lepas, mengalami kelunturan, namun hal ini harus benar-benar dikarenakan akibat kesalahan Simply Fresh Laundry. Apabila sebagian besar pakaian yang sudah diterima tersebut benar-benar mengalami kerusakan, seandainya pihak pengguna jasa bersedia untuk menunggu, maka

[56] Hasil wawancara dengan Muhammad Iqbal pimpinan Simply Fresh Laundry Glagah Sari tanggal 21 Desember 2011.

[57] Hasil wawancara dengan Muhammad Iqbal pimpinan Simply Fresh Laundry Glagah Sari tanggal 21 Desember 2011.

[58] Hasil wawancara dengan Muhammad Iqbal pimpinan Simply Fresh Laundry Glagah Sari tanggal 21 Desember 2011.

pihak Simply Fresh Laundry akan segera mengganti dengan yang baru. Apabila pihak pengguna jasa tidak bersedia menunggu dan menuntut pengembalian uang yang telah terlanjur dibayarkan, maka uang yang telah terlanjur dibayarkan tersebut akan dikembalikan oleh pihak Simply Fresh Laundry.[59]

Tanggunag jawab pelaku usaha laundry pada Simply Fresh Laundry pada dasarnya telah sesuai dengan prinsip tanggung jawab mutlak pelaku usaha. Hukum tentang tanggung jawab produk ini termasuk dalam perbuatan melanggar hukum tetapi diimbuhi dengan tanggung jawab mutlak (*strict liability*), tanpa melihat apakah ada unsur kesalahan pada pihak pelaku. Dalam kondisi demikian terlihat bahwa adagium caveat emptor (konsumen bertanggung jawab telah ditinggalkan) dan kini berlaku *caveat venditor* (pelaku usaha bertanggung jawab).

Istilah *Product Liability* (Tanggung Jawab Produk) baru dikenal sekitar 60 tahun yang lalu dalam dunia perasuransian di Amerika Serikat, sehubungan dengan dimulainya produksi bahan makanan secara besar-besaran. Baik kalangan produsen (*Producer and manufacture*) maupun penjual (*seller, distributor*) mengasuransikan barang-barangnya terhadap kemungkinan adanya resiko akibat produk-produk yang cacat atau menimbulkan kerugian tehadap konsumen.

Produk secara umum diartikan sebagai barang yang secara nyata dapat dilihat, dipegang (*tangible goods*), baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak. Namun dalam kaitan dengan masalah tanggung jawab produser (*Product Liability*) produk bukan hanya berupa *tangible goods*, tetapi juga termasuk yang bersifat *intangible* seperti listrik, produk alami (mis. Makanan binatang piaraan dengan jenis binatang lain), tulisan (mis.

[59] Hasil wawancara dengan Muhammad Iqbal pimpinan Simply Fresh Laundry Glagah Sari tanggal 21 Desember 2011.

Peta penerbangan yang diproduksi secara masal), atau perlengkapan tetap pada rumah real estate (mis. Rumah).[60] Selanjutnya, termasuk dalam pengertian produk tersebut tidak semata-mata suatu produk yang sudah jadi secara keseluruhan, tapi juga termasuk komponen suku cadang.

Tanggung jawab produk (*product liability*), menurut Hursh bahwa *product liability is the liability of manufacturer, processor or non-manufacturing seller for injury to the person or property of a buyer third party, caused by product which has been sold*. Perkins Coie juga menyatakan *Product Liability: The liability of the manufacturer or others in the chain of distribution of a product to a person injured by the use of product*.[61]

Dengan demikian, yang dimaksud dengan *product liability* adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacture*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut.

Dilihat dari konvensi tentang *product liability* di atas, berlakunya konvensi tersebut diperluas terhadap orang/badan yang terlibat dalam rangkaian komersial tentang persiapan atau penyebaran dari produk, termasuk para pengusaha, bengkel dan pergudangan. Demikian juga dengan para agen dan pekerja dari badan-badan usaha di atas. Tanggung jawab tersebut sehubungan dengan produk yang cacat, sehingga

[60] Saefullah, *Tanggung Jawab Produsen Terhadap Akibat Hukum Yang Ditimbulkan Dari Produk Pada Era Pasar Bebas*, didalam Husni Syawali (Ed.), Hukum Perlindungan Konsumen, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 44.

[61] *Ibid*, hlm. 46.

menyebabkan atau turut menyebabkan kerugian bagi pihak lain (konsumen), baik kerugian badaniah, kematian maupun harta benda.

Seperti di kemukakan di atas, bahwa jika dilihat secara sepintas, kelihatan bahwa apa yang di atur dengan ketentuan product liability telah diatur pula dalam KUHPerdata. Hanya saja jika kita menggunakan KUHPerdata, maka bila seorang konsumen menderita kerugian ingin menuntut pihak produsen (termasuk pedagang, grosir, distributor dan agen), maka pihak korban tersebut akan menghadapi beberapa kendala yang akan menyulitkannya untuk memperoleh ganti rugi.

Kesulitan tersebut adalah pihak konsumen harus membuktikan ada unsur kesalahan yang dilakukan oleh pihak produsen. Jika konsumen tidak berhasil membuktikan kesalahan produsen, maka gugatan konsumen akan gagal. Oleh karena berbagai kesulitan yang dihadapi oleh konsumen tersebut, maka sejak tahun 1960-an, di Amerika Serikat di berlakukan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability principle*). Dengan diterapkannya prinsip tanggung jawab mutlak ini, maka setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat produk atau barang yang cacat atau tidak aman dapat menuntut kompensasi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidak adanya unsur kesalahan di pihak produsen.

Alasan-alasan mengapa prinsip tanggung jawab mutlak (*strtict liability*) diterapkan dalam hukum tentang product liability adalah:[62]

a. Di antara korban/konsumen di satu pihak dan produsen di lain pihak, beban kerugian (resiko) seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi/mengeluarkan barang-barang cacat/berbahaya tersebut di pasaran;

[62] *Ibid*, hlm. 54.

b. Dengan menempatkan/mengedarkan barang-barang di pasaran, berarti produsen menjamin bahwa barang-barang tersebut aman dan pantas untuk dipergunakan, dan bilamana terbukti tidak demikian, dia harus bertanggung jawab;
c. Sebenarnya tanpa menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak-pun produsen yang melakukan kesalahan tersebut dapat dituntut melalui proses penuntutan beruntun, yaitu konsumen kepada pedagang eceran, pengecer kepada grosir, grosir kepada distributor, distributor kepada agen, dan agen kepada produsen. Penerapan strict liability dimaksudkan untuk menghilangkan proses yang panjang ini.

Apapun alasannya, pelaku usaha harus bertanggung jawab apabila ternyata produk yang dihasilkannya cacat atau berbahaya. Informasi akurat dan lengkap merupakan hak konsumen. Apabila kewajiban ini tidak dipenuhi, maka sudah semestinya pelaku usaha dimintai pertanggungjwaban.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry terhadap pengguna jasa laundry, maka dapat dikemukakan kesimpulannya sebagai berikut ini:

Tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* akibat hilangnya atau rusaknya pakaian milik pengguna jasa adalah mengganti kerugian akibat kehilangan atau kerusakan pakaian milik konsumen pengguna jasa laundry yang diakibatkan kesalahan dari pelaku usaha jasa *laundry*. Oleh karena itu kerusakan atau kehilangan pakaian milik pengguna jasa segera diganti dengan yang baru oleh pihak pelaku usaha jasa *laundry*, namun apabila diakibatkan kelalaian pihak pengguna jasa *laundry*, pengguna jasa tetap harus melunasi biaya *laundry*. Pakaian yang sudah diserahkan kepada pelaku usaha *laundry* dan rusak pada waktu dicuci, akan segera diganti dengan yang baru oleh pihak pelaku usaha *laundry* apabila diakibatkan karena kesalahan dari pihak pelaku usaha *laundry*.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

Agar tidak terjadi kehilangan atau kerusakan pakaian, dalam hal ini pengguna jasa *laundry* harus memberikan informasi yang benar tentang karakteristik pakaian yang akan dicuci agar *tidak* terjadi kesalahan metode pencucian. Pelaku usaha *laundry* juga harus cermat dan teliti dalam mengelola usahanya agar tidak terjadi kehilangan pakaian dan aktif untuk menanyakan jenis pakaian yang akan dicuci untuk menghindari kesalahan metode pencucian.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

AM. Lilik Agung, *Strategi Bisnis Marketing dan Manajemen*, Andi Offset, Yogyakarta, 1997.

Hartono Hadisoeprapto, *Pokok-pokok Hukum Perikatan dan Hukum Jaminan*, Liberty, Yogyakarta, 1984.

Setyawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Bandung, 1984.

Soedikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1989.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1985.

_____, *Aneka Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1995.

Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu*, Sumur Bandung, Bandung, 1981.

Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986.

B. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 259/MPP/KEP/1997

C. Sumber Lain

Suara Merdeka, ”Waralaba Bakal Menjadi Tren”, 15 Juni 2008.

Suharmoko, ”Pemutusan Perjanjian dan Perlindungan Hukum bagi Franchisee”, *Hukum dan Pembangunan*, No. 6 tahun XXVI, Desember 1996.

TRANSKRIP WAWANCARA

Wawancara dengan Muhammad Iqbal pimpinan Simply Fresh Laundry Glagah Sari tanggal 21 Desember 2011.

Apa saja layanan jasa yang diberikan Simply Fresh Laundry?
Kami menyediakan layanan jasa mencuci dan mengeringkan pakaian. Untuk jasa menyuci dan mengeringkan ini dikenakan biaya Rp.2500/kg.

Apa saja keunggulan produk simply fresh laundry?
Keunggulan dari Simply Fresh Laundry adalah, tempat yang nyaman dan nyaman, pelayanan yang cepat, cermat, dan memuaskan (mengutamakan kualitas), harga terjangkau, menggunakan bahan-bahan yang tidak menimbulkan kerusakan warna atau bahan pakaian, tersedia area basah dan area kering, sehingga tidak mengganggu proses pencucian, proses pengeringan dan proses setrika.

Apa saja syarat yang diperlukan guna mendapatkan layanan jasa pada simply fresh laundry?
Syarat-syarat yang diperlukan tidak dinyatakan secara tertulis dalam bentuk perjanjian, namun hanya digambarkan melalui nota jasa laundry, yang meliputi: Nama dan alamat konsumen dan berat pakaian yang dilaundry.

Apabila terdapat tentang ketentuan waktu atau harga, maka pihak konsumen diwajibkan membayar uang muka jasa laundry atau dibayar pada waktu pengambilan. Setelah pihak konsumen memberikan uang muka jasa laundry, maka dari pihak laundry akan memberikan nota jasa laundry kepada pihak konsumen yang dapat digunakan sebagai bukti untuk mengambil pakaian yang dilaundry sekaligus sebagai bukti pembayaran uang muka. Pelunasan pembayaran dapat dilakukan oleh pihak konsumen pada waktu mengambil pakaian. Terhadap pihak konsumen yang sudah menjadi langganan, maka pelunasan tidak harus dilakukan sebelum atau pada saat mengambil pesanan, namun pelunasan dapat dilakukan pada waktu yang lain sesuai dengan kesepakatan.

Bagaimana tanggung jawab pihak laundry terhadap kerusakan atau kehilangan pakaian milik pengguna jasa?
Pihak kami bersedia mengganti dengan yang baru. Namun hal ini harus merupakan kesalahan pihak kami, dalam arti bahwa pihak kami telah melakukan kelalaian. Apabila pihak

konsumen bersedia untuk diganti dengan yang baru, maka secepatnya kami akan menggantikannya.

Bagaimana penyelesaian hukum akibat kerusakan atau kehilangan pakaian?

Sewaktu mengambil pakaian, pengguna jasa dipersilahkan untuk meneliti apakah pakaian sudah sesuai dengan yang dimilikinya, terutama mengenai jumlah dan warna, namun tidak semua pengguna jasa memeriksa semua pakaian satu persatu, karena dalam hal jumlah pakaian yang dicuci banyak, dan biasanya langsung diambil tanpa diperiksa.

Setelah diperiksa terdapat kesalahan / kekeliruan, maka dalam hal ini kami bersedia mencarikan yang sesuai dengan pemiliknya. Apabila tidak ketemu, maka kami bersedia untuk mengganti dengan yang baru, secepatnya kami mencarikan pakaian sesuai dengan yang hilang, namun dalam hal ini pihak pengguna jasa harus bersedia untuk menunggu konfirmasi lebih lanjut.

Jika kerusakan pakaian atau kehilangan pakaian diakibatkan oleh pihak pengguna jasa sendiri, kami tidak dapat memberikan ganti rugi atau tidak dapat mengganti dengan yang baru dan pihak pengguna jasa tetap diwajibkan untuk melakukan pelunasan atas kekurangan pembayaran.

Apabila pihak pengguna jasa tidak bersedia menunggu dan menuntut pengembalian uang yang telah terlanjur dibayarkan, maka uang yang telah terlanjur dibayarkan tersebut akan kami dikembalikan.

Simply Fresh
Serve Laundry on kilo's

Jl. Glagahsari No.60 Yogyakarta. Telp : 0274 - 9272739

No. Nota : 857.
Terima Tgl : 20
Selesai : 21
No Member :

Keterangan : 07

000857

Nama : Guvy
Alamat :
Telp. :

Cuci Komplit	: 4,1 Kg	Jumlah :	Potong	: Rp. 12.600
Cuci	: Kg	Jumlah :	Potong	: Rp.
Setrika	: Kg	Jumlah :	Potong	: Rp.
Boneka/Tas/Sepatu	:		Potong	: Rp.
Bed Cover	(Single / Double):		Potong	: Rp.
Selimut/Gordyn	(Single / Double):		Potong	: Rp.
Dry Cleaning	:		Potong	: Rp.

Total	: Rp. 12.600		
DP	: Rp.		
Sisa	: Rp.		

TERIMA KASIH ATAS KEPERCAYAAN ANDA
Info Franchise : 085 74 066 0666
www.simplyfreshlaundry.com

(customer)

PERHATIAN !!!
1. Barang yang tidak diambil setelah 1 bulan diluar tanggung jawab SIMPLY FRESH
2. Kerusakan / kekurangan yang disebabkan sifat bahan pakaian adalah resiko konsumen
3. Layanan pengaduan konsumen maksimal 24 jam, lewat dari batas maksimal, pengaduan tidak kami proses
4. Penggantian atas kehilangan & kerusakan pakaian 10 kali dari harga cucian, maksimal Rp. 80.000,-
5. Hasil cucian yang tidak bersih dapat dikembalikan untuk dicuci ulang, max 24 jam setelah pengambilan & label nomer dalam keadaan utuh
6. Jika terjadi perbedaan antara jumlah pakaian/barang dalam tanggung jawab kami, maka perhitungan sesuai tercantum pada bukti penyerahan kami adalah benar