

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Pertanggungjawaban Perdata

1. Pengertian Pertanggungjawaban

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya¹. Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan². Ada dua istilah yang menunjuk pada pertanggungjawaban dalam kamus hukum, yaitu *liability* dan *responsibility*.

Secara khusus pemahaman keduanya dapat diskripsikan sebagai berikut, *Liability* merupakan istilah hukum yang luas yang menunjuk hampir semua karakter risiko atau tanggung jawab, yang pasti, yang bergantung atau yang mungkin meliputi semua karakter hak dan kewajiban secara aktual atau potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang. *Responsibility* berarti hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban, dan termasuk putusan, ketrampilan, kemampuan dan kecakapan meliputi juga kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan.

Dalam pengertian dan penggunaan praktis, istilah keduanya memperlihatkan adanya hubungan antara pertanggungjawaban hukum

¹ Lukman Ali, et al, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: Gramedia, 2008), hlm. 139.

² Zainal Aikin, Wira Pria Suhartana, *Pengantar Hukum Perusahaan*, (Jakarta: Pranadamedia, 2016), hlm. 52.

dengan pertanggungjawaban politik , dimana antara hukum sebagai dampak berhubungan erat dengan cara dalam mendapatkan sebuah aktifitas termasuk dalam persoalan ekonomi³. Pernyataan tersebut sejalan dengan pemikiran Titik Triwulan yang menegaskan bahwa pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya⁴.

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa jika seseorang dirugikan karena perbuatan seseorang sementara keduanya tidak memiliki suatu perjanjian, maka berdasarkan peraturan seperti dalam pasal 1365 KUHPerdara sebagai berikut : *“Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”*. Dalam arti hubungan hukum antara keduanya tersebut ditimbulkan akibat adanya kerugian itu⁵.

Menurut pasal 1365 KUHPerdara, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang dan menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam ilmu hukum dikenal 3 (tiga) kategori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut: (1) Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan; (2) Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian); (3) Perbuatan melawan

³ Ridwan H.R., *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 335-337.

⁴ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010), hlm. 48.

⁵ AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet.2, (Jakarta: Diapit Media, 2002), hlm. 77.

hukum karena kelalaian. Katagori tersebut dideskripsikan sebagai berikut⁶:

- a. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana terdapat dalam pasal 1365 KUHPerdata.
- b. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana terdapat dalam pasal 1366 KUHPerdata.
- c. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat dalam pasal 1367 KUHPerdata.

2. Pengertian Hukum Perdata

Hukum Perdata adalah ketentuan yang mengatur hak dan kepentingan antar individu dalam masyarakat. Secara etimologi *Perdata* adalah mengatur hak, harta benda, dan hubungan antara orang atas dasar logika; material yang mengatur hak, harta benda, hubungan antarorang atas dasar kebendaan⁷. Dalam terminologi Belanda dikenal dengan *Burgerlijk Recht*(B.W). Kitab hukum perdata tersebut dikenal di Indonesia di kenal dengan istilah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).

Hukum perdata adalah rangkaian peraturan-peraturan hukum yang mengatur hubungan hukum antara orang yang satu dan yang

⁶Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum*, cet.1, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002), hlm. 3.

⁷<https://kbbi.web.id/perdata>

lainnya, dengan menitikberatkan kepada kepentingan perseorangan⁸. Dalam terminologi Islam, istilah perdata ini sepadan dengan pengertian mu'amalah.

Dalam sejarahnya Hukum Perdata Indonesia dikodifikasikan pada 1 Mei 1848 dan berkembang seiring dengan dinamika masyarakat sehingga menimbulkan aturan. Dalam perkembangannya banyak Hukum Perdata yang pengaturannya berada di luar KUH Perdata, yaitu di berbagai peraturan perundang-undangan yang dibuat setelah adanya pengkodifikasian. Menurut Subekti pengertian Hukum Perdata dalam arti luas meliputi semua hukum privat materiil, yaitu segala hukum pokok yang mengatur kepentingan-kepentingan perseorangan. Selanjutnya menurut beliau, perkataan Hukum Perdata adakalanya dipakai dalam arti yang sempit, sebagai lawan dan Hukum Dagang⁹.

Abdulkadir Muhammad menyebutkan bahwa Hukum Perdata adalah segala peraturan hukum yang mengatur hubungan hukum antara orang yang satu dan orang yang lain¹⁰. Sementara Sudikno Mertokusumo menegaskan bahwa Hukum Perdata adalah keseluruhan peraturan yang mempelajari hubungan antara orang yang satu dengan lainnya dalam hubungan keluarga dan dalam pergaulan masyarakat¹¹. Dalam hubungan keluarga melahirkan Hukum Tentang Orang dan Hukum Keluarga, sedangkan dalam pergaulan masyarakat melahirkan Hukum Benda dan Hukum Perikatan.

⁸CST. Kansil, *Modul Hukum Perdata*, (Jakarta: Pradnya paramita, 2006), hlm. 1.

⁹P.N.H simanjuntak, *Pokok Pokok Hukum Perdata IndonesiaI*, (Jakarta: Djambatan, 2009), hlm. 7.

¹⁰Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Jakarta: Citra Aditya, 2010), hlm. 10.

¹¹P.N.H Simanjuntak, *Pokok Pokok Hukum Perdata IndonesiaI*, (Jakarta: Djambatan, 2009), hlm. 7.

Berdasarkan pengertian yang dikemukakan oleh para ahli tersebut di atas, maka ada beberapa unsur dan pengertian Hukum Perdata yaitu adanya peraturan hukum, hubungan hukum dan orang. Peraturan hukum artinya serangkaian ketentuan mengenai ketertiban baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis yang mempunyai sanksi yang tegas terhadap pelanggarnya.

Hubungan hukum adalah hubungan yang diatur oleh hukum, yaitu hubungan yang dapat melahirkan hak dan kewajiban antara orang yang mengadakan hubungan tersebut. Orang (persoon) adalah subjek hukum yaitu pendukung hak dan kewajiban. Pendukung hak dan kewajiban ini dapat berupa manusia pribadi maupun badan hukum.¹²

3. Pengertian Pertanggungjawaban Perdata

Pertanggungjawaban perdata disebut juga pertanggungjawaban hukum yang bertujuan untuk menentukan pihak-pihak mana yang harus bertanggungjawab atas suatu perbuatan yang menimbulkan kerugian pada pihak lain. Di dalam konteks perdata, pertanggungjawaban perdata merupakan tindakan, biasanya dalam bentuk pembayaran ganti kerugian, yang harus dilakukan oleh seseorang atau pihak yang karena perbuatannya telah menimbulkan kerugian pada orang lain. Salah satu ukuran yang digunakan untuk menentukan pertanggungjawaban perdata ini adalah Perbuatan Melawan Hukum.

Di Indonesia untuk mengatakan bahwa seseorang telah melakukan perbuatan melawan hukum, merujuk pada Pasal 1365 Kuh

¹² <https://www.dictio.id/>Diakses pada Tanggal 20 Maret 2019.

Perdata, pasal ini menyatakan bahwa perbuatan orang tersebut haruslah memenuhi unsur unsur berikut ini¹³.

Sifat melanggar hukumnya suatu perbuatan (*onrechtmatigheid*) karena (1) kesalahan (*schuld*);(2)kerugian (*schade*);(3)hubungan sebab-akibat (*causal verband*); (4) *relativiteit*.

Perbuatan melawan hukum di Indonesia secara normative selalu merujuk kepada pasal 1365KUH.Perdata yang menyatakan bahwa: “tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut”. Seperti halnya dengan kerugian karena sebab lain, ganti kerugian akibat perusakan dan atau pencemaran secara umum dapat pula menggunakan konstruksi pertanggungjawaban perdata berdasarkan pasal 1365KUH.Perdata ini.

Secara teoritis, para ahli menyatakan bahwa prinsip yang digunakan pada pasal 1365 KUH. Perdata tersebut adalah *liability based on fault* dengan beban pembuktian berada pada penderita (penggugat). Dalam hal ini, si pelaku (tergugat) telah bersalah melakukan perbuatan melawan hukum¹⁴.

Dalam kaitannya dengan pembuktian perlu dikemukakan pasal 1865KUH. Perdata,yang menyatakan bahwa barangsiapa yang mengajukan peristiwa-Peristiwa atas mana ia mendasarkan suatu hak maka ia wajib membuktikan peristiwa itu¹⁵. Secara sederhana, dapat

¹³ Paulus Effendi Lotulung, “ *Penegakan Hukum Lingkungan oleh Hakim Perdata*”, cet. 1, (Bandung: P.T Citra Aditya Bakti, 1993), hlm. 31.

¹⁴Koesnadi Hardjasoemantri, *HukumTata Lingkungan*, Edisi kedelapan Cetakan kedelapan belas, (Yogjakarta: Gadjah Mada University Press, 2005), hlm. 411.

¹⁵Ibid.

dikatakan bahwa mereka yang mendalilkan sesuatu memiliki kewajiban untuk membuktikan kebenaran dalilnya tersebut.

Mariam Darus Badrul Zaman dalam Rancangan Undang-Undang (RUU) Perikatan berusaha merumuskan secara lengkap pengertian pertanggungjawaban berdasarkan perbuatan melawan hukum, sebagai berikut¹⁶.

- 1) Suatu perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahan atau kelalaiannya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut.
- 2) Melanggar hukum adalah tiap perbuatan yang melanggar hak orang lain atau bertentangan dengan kepatutannya yang harus diindahkan dalam pergaulan kemasyarakatan terhadap pribadi atau harta benda orang lain atau bertentangan dengan kepatutan yang harus diindahkan dalam pergaulan kemasyarakatan terhadap pribadi atau harta benda orang lain.
- 3) Seseorang yang sengaja tidak melakukan suatu perbuatan yang wajib dilakukannya, disamakan dengan seorang yang melakukan suatu perbuatan terlarang dan karenanya melanggar hukum.

B. Sewa-menyewa

Dalam Pasal 1548 KUHPerdata, *Sewa Menyewa ialah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lainnya kenikmatan dari sesuatu*

¹⁶Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, cet. I, (Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2003), hlm. 4.

*barang, selama suatu waktu tertentu dengan pembayaran sesuatu harga, yang oleh pihak tersebut belakangan itu disanggupi pembayarannya.*¹⁷

Dalam berbagai kajian dijelaskan bahwa *ijarah* dipahami sebagai sewa menyewa atas manfaat satu barang dan atau jasa antara pemilik objek sewa dengan penyewa untuk mendapatkan imbalan berupa sewa atau upah bagi pemilik objek sewa¹⁸. Sewa menyewa atau dalam bahasa Arab *Al-Ijarah* yang berarti sebagai upah atau ganti atau imbalan¹⁹.

Sewa-menyewa dalam bahasa Arab diistilahkan dengan *al-ijarah*, yang artinya upah, sewa, jasa atau imbalan. Menurut Moh. Anwar *ijarah* adalah suatu perakadan (perikatan) pemberian kemanfa'atan (jasa) kepada orang lain dengan syarat memakai *iwadh* (penggantian/balas jasa) dengan uang atau barang yang ditentukan.²⁰

1. Jenis Sewa-menyewa

Menurut hukum ekonomi syariah, Macam-macam *ijarah* terbagi menjadi dua:

- 1) *Ijarah 'ala al-manafi'*, yaitu *ijarah* yang objek akadnya adalah manfaat, seperti menyewakan rumah untuk ditempati, mobil untuk dikendarai, baju untuk dipakai, dll.

¹⁷ R. Subekti, dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1995), Cet. ke-27, 381.

¹⁸ Yusuf al-Qardhawi, *Peran Nilai dan Moral Dalam Perekonomian Islam*, (Jakarta: Rabbani Press, 2007), hlm. 403.

¹⁹ Muhammad Abdul Mannan, *Teori dan Praktek Ekonomi Islam*, (Jogjakarta: Dana Bhakti Wakaf, 2003), hlm. 113.

²⁰ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalah)*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 227.

- 2) Ijarah *'ala al-'amaal ijarah*, yaitu ijarah yang objek akadnya jasa atau pekerjaan, seperti membangun gedung atau menjahit pakaian. Akad ijarah ini terkait erat dengan masalah upah mengupah. Oleh karena itu pembahasannya lebih dititikberatkan kepada pekerjaan atau buruh (*ajir*). *Al-ijarah* seperti ini, menurut ulama fiqh, hukumnya boleh apabila jenis pekerjaan itu jelas, seperti buruh bangunan, tukang jahit, buruh pabrik dan tukang sepatu. *Al-ijarah* seperti ini ada yang bersifat pribadi, seperti menggaji seorang pembantu rumah tangga, dan yang bersifat serikat, yaitu seseorang atau sekelompok orang menjual jasanya untuk kepentingan orang banyak, seperti tukang sepatu, buruh pabrik, dan tukang jahit. Kedua bentuk *al-ijarah* terhadap pekerjaan ini menurut ulama fiqh hukumnya boleh.

2. Rukun dan Syarat Sewa Menyewa

Menurut ulama Hanafiyah, rukun ijarah adalah ijab dan qabul, antara lain dengan menggunakan kalimat: *al-ijarah*, *al-isti'jar*, *al-iktira*, dan *al-ikra*. Ada pula yang menyebutkan rukun tersebut terdiri dari: sighthat (ijab qabul), pihak yang bertransaksi (*muajjir*/pemberi sewa, *musta'jir*/penyewa), objek kontrak yang terdiri upah dan manfaat²¹. Objek akad, yaitu *ma'jur* (aset yang disewakan) dan ujarah (harga sewa). Sedangkan menurut Jumhur Ulama rukun ijarah

²¹Dimyauddin Djuwani, *Pengantar Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar cet I. 2008), hlm. 158.

diantaranya²²: a) *Aqid* (orang yang akad); b) *Shighat akad* (ijab qabul); c) *Ujrah* (upah); d) Manfaat.

Dari beberapa pendapat tentang rukun sewa menyewa yang di kemukakan di atas dapat kita simpulkan ketentuan rukun sewa-menyewa yaitu sebagai berikut:

- 1) Seorang yang menyewa dan yang menyewakan (*Aqid*)
- 2) Barang atau zat yang disewakan (*Manfaat*)
- 3) Ada manfaatnya dari barang yang disewakan (*Upah/ ujarah*)
- 4) Ijab kabul tentang sewa-menyewa (*Akad*)²³

Sedangkan syarat *ijarah* yang harus ada agar terpenuhi ketentuan-ketentuan hukum Islam, sebagai berikut: Jasa atau manfaat yang akan diberikan oleh aset yang disewakan tersebut harus tertentu dan diketahui dengan jelas oleh kedua belah pihak.

Kepemilikan aset tetap pada yang menyewakan yang bertanggung jawab pemeliharaannya, sehingga aset tersebut harus bermanfaat bagi penyewa. Akad *ijarah* dihentikan pada saat aset yang bersangkutan berhenti memberi manfaat kepada penyewa. Jika aset tersebut rusak dalam periode kontrak, akad *ijarah* masih tetap berlaku. Aset tidak boleh dijual dengan harga yang ditetapkan sebelumnya pada saat kontrak berakhir. Apabila aset akan dijual harganya akan ditentukan pada saat kontrak berakhir.

²² Prof. Dr. H. Rachmad Syafei, MA., *Fiqih Muamalah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, cet 4. 2001), hlm. 125.

²³ Tim Bina Karya Guru, *Bina Fiqih untuk Madrasah Ibtidaiyah Kelas VI*, (Jakarta: Erlangga, 2009), Cet. 16, 40.

Syarat Ijarah terdiri dari 4 macam, yaitu sebagai berikut:²⁴

- 1) Orang yang menyewakan (musta'jir) dan orang yang menyewa ('ajir) syaratnya yaitu :
 - Berakal sehat
 - Dengan kehendak sendiri (tidak dipaksa)
 - Tidak mubazir/pemboros
 - Baliq atau dewasa
- 2) Barang yang disewakan syaratnya yaitu :
 - Diketahui jenisnya, kadarnya, dan sifatnya
- 3) Manfaat dari barang yang disewakan syaratnya yaitu :
 - Benar-benar berharga
 - Manfaat itu tidak menghilangkan zat barang yang disewakan
- 4) Ijab kabul syaratnya yaitu :
 - Menggunakan lafal sewa-menyewa
 - Mudah dimengerti oleh kedua pihak
 - Muwalah/bersambung antara ijab dan kabul²⁵

1. Dasar hukum sewa menyewa

Para fuqaha sepakat bahwa ijarah merupakan akad yang diperbolehkan oleh syara', kecuali beberapa ulama, seperti Abu Bakar Al-Asham, Isma'il bin 'Aliyah, Hasan Al-Bashri, Al-Qasyani, Nahrawani, dan Ibnu Kisan. Mereka tidak memperbolehkan Ijarah,

²⁴ Rachmad Syafei, MA., *Fiqih Muamalah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, cet 4. 2001), 125.

²⁵ Tim Bina Karya Guru, *Bina Fikih untuk Madrasah Ibtidaiyah Kelas VI*, Cet. 16, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 40-41.

karena ijarah adalah jual beli manfaat, sedangkan manfaat pada saat dilakukan akad, tidak bisa diserahkan terimakan. Setelah beberapa waktu barulah manfaat itu dapat dinikmati sedikit demi sedikit. Sedangkan sesuatu yang tidak ada pada waktu akad tidak boleh diperjual belikan. Akan tetapi, pendapat tersebut disanggah oleh ibn Rush, bahwa manfaat walaupun pada waktu akad belum ada, tetapi pada galibnya ia (manfaat) akan terwujud, dan inilah yang menjadi perhatian serta pertimbangan syara'. Alasan Jumhur Ulama tentang dibolehkannya ijarah adalah berdasarkan firman Allah dalam QS. Al-Thalaq ayat 6:

أَسْكِنُوهُنَّ مِنْ حَيْثُ سَكَنْتُمْ مِنْ وَجْدِكُمْ وَلَا تُضَارُوهُنَّ لِتُضَيِّقُوا

عَلَيْهِنَّ وَإِنْ كُنَّ أَوْلَاتٍ حَمَلٍ فَأَنْفِقُوا عَلَيْهِنَّ حَتَّىٰ يَضَعْنَ حَمْلَهُنَّ فَإِنْ

أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ ۖ وَأَتَمِّرُوا بَيْنَكُمُ مِمَّعْرُوفٍ ۖ وَإِن تَعَاَسَرْتُم

فَسَتَرْضِعُنَّ لَهُنَّ الْآخَرَ ﴿٦﴾

Artinya: “Tempatkanlah mereka (para isteri) di mana kamu bertempat tinggal menurut kemampuanmu dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyempitkan (hati) mereka. Dan jika mereka (isteri-isteri yang sudah ditalaq) itu sedang hamil, maka berikanlah kepada mereka nafkahnya hingga mereka bersalin, kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu maka

*berikanlah kepada mereka upahnya, dan musyawarahkanlah di antara kamu (segala sesuatu) dengan baik; dan jika kamu menemui kesulitan maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya”.*²⁶

Tafsir Jalalain Q.S tentang QS. al-Thalaq: 6 adalah (Tempatkanlah mereka) yakni istri-istri yang ditalak itu (pada tempat kalian tinggal) pada sebagian tempat-tempat tinggal kalian (menurut kemampuan kalian) sesuai dengan kemampuan kalian, lafal ayat ini menjadi athaf bayan atau badal dari lafal yang sebelumnya dengan mengulangi penyebutan huruf jarr-nya/kata depan dan memperkirakan adanya mudhaf. Yakni pada tempat-tempat tinggal yang kalian mampu, bukannya pada tempat-tempat tinggal yang di bawah itu (dan janganlah kalian menyusahkan mereka untuk menyempitkan hati mereka) dengan memberikan kepada mereka tempat-tempat tinggal yang tidak layak, sehingga mereka terpaksa butuh untuk keluar atau membutuhkan nafkah, lalu karena itu maka mereka mengeluarkan biaya sendiri. (Dan jika mereka itu sedang hamil, maka berikanlah kepada mereka nafkahnya hingga mereka bersalin, kemudian jika mereka menyusukan bayi kalian) maksudnya menyusukan anak-anak kalian hasil hubungan dengan mereka (maka berikanlah kepada mereka upahnya) sebagai upah menyusukan (dan bermusyawarahlah di antara kalian) antara kalian dan mereka (dengan baik) dengan cara yang baik menyangkut hak anak-anak kalian, yaitu melalui permusyawaratan sehingga tercapailah kesepakatan mengenai upah menyusukan (dan jika kalian menemui kesulitan) artinya kalian enggan untuk menyusukannya; yaitu dari pihak ayah menyangkut masalah upah,

²⁶ <https://tafsir.learn-quran.co/id/surat-65-at-talaq/ayat-6>. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2018, pada pukul 11.45 WIB.

sedangkan dari pihak ibu, siapakah yang akan menyusukannya (maka boleh menyusukan bayinya) maksudnya menyusukan si anak itu semata-mata demi ayahnya (wanita yang lain) dan ibu si anak itu tidak boleh dipaksa untuk menyusukannya.²⁷

Tafsir Ibnu Katsir dalam QS. al-Thalaq: 6 di atas bahwa hendaklah orang yang mampu memberi nafkah menurut kemampuannya. Dan orang yang disempitkan rezekinya, hendaklah memberi nafkah dari harta yang diberikan Allah kepadanya. Allah tidak memikulkan beban kepada seseorang, melainkan (sekadar) apa yang Allah berikan kepadanya. Allah kelak akan memberi kelapangan sesudah kesempitan. Allah subhanahu wa ta'ala berfirman, memerintahkan kepada hamba-hamba-Nya apabila seseorang dari mereka menceraikan istrinya, hendaklah ia memberinya tempat tinggal di dalam rumah hingga idahnya habis. Untuk itu disebutkan oleh firman-Nya: Tempatkanlah mereka (para istri) di mana kamu bertempat tinggal. Yakni di tempat kamu berada. menurut kemampuanmu. Ibnu Abbas, Mujahid, serta ulama lainnya mengatakan bahwa makna yang dimaksud ialah menurut kemampuanmu.²⁸ Hingga Qatadah mengatakan sehubungan dengan masalah ini, bahwa jika engkau tidak menemukan tempat lain untuknya selain di sebelah rumahmu, maka tempatkanlah ia padanya. Firman Allah subhanahu wa ta'ala: *“Dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyempitkan (hati)*

²⁷ Ibid, <https://tafsir.learn-quran.co/id/surat-65-at-talaq/ayat-6>. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2018, pada pukul 11.45 WIB.

²⁸ Ibid, <https://tafsir.learn-quran.co/id/surat-65-at-talaq/ayat-6>. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2018, pada pukul 11.45 WIB.

mereka”. Muqatil ibnu Hayyan mengatakan bahwa makna yang dimaksud ialah misalnya pihak suami membuatnya merasa tidak betah agar si istri memberi imbalan kepada suaminya untuk mengubah suasana, atau agar si istri keluar dari rumahnya dengan suka rela. Ats-Tsauri telah meriwayatkan dari Mansur, dari Abud Duha sehubungan dengan makna firman-Nya: dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyempitkan hati mereka.

Misalnya si suami menceraikan istrinya; dan apabila idahnya tinggal dua hari, lalu ia merujukinya. Firman Allah SWT yang artinya: *Dan jika mereka (istri-istri yang sudah di talak) itu sedang hamil, maka berikanlah kepada mereka nafkahnya hingga mereka bersalin.* Kebanyakan ulama antara lain Ibnu Abbas dan sejumlah ulama Salaf serta beberapa golongan ulama Khalaf mengatakan bahwa ayat ini berkenaan dengan wanita yang ditalak tiga dalam keadaan hamil, maka ia tetap diberi nafkah hingga melahirkan kandungannya. Mereka mengatakan bahwa dalilnya ialah bahwa wanita yang ditalak raj'i wajib diberi nafkah, baik dalam keadaan hamil atau pun tidak hamil. Ulama lainnya mengatakan bahwa konteks ayat ini seluruhnya berkaitan dengan masalah wanita-wanita yang ditalak *raj'i*.²⁹

Dan sesungguhnya disebutkan dalam nash ayat kewajiban memberi nafkah kepada wanita yang hamil, sekalipun status talaknya *raj'i* tiada lain karena masa kandungan itu cukup lama menurut kebiasaannya. Untuk itu maka diperlukan adanya nash lain yang

²⁹ Ibid, <https://tafsir.learn-quran.co/id/surat-65-at-talaq/ayat-6>. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2018, pada pukul 11.45 WIB.

menyatakan wajib memberi nafkah sampai wanita yang bersangkutan bersalin. Dimaksudkan agar tidak timbul dugaan bahwa sesungguhnya kewajiban memberi nafkah itu hanyalah sampai batas masa idah. Kemudian para ulama berbeda pendapat sehubungan dengan masalah apakah kewajiban nafkah kepada istri berkaitan dengan kandungannya ataukah untuk kandungannya semata? Ada dua pendapat yang keduanya di-nas-kan dari Imam Syafii dan lain-lainnya. Kemudian dari masalah ini berkembang berbagai masalah cabang yang disebutkan di dalam kitab-kitab fiqh. Firman Allah subhanahu wa ta'ala: kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu. (Ath-Thalaq: 6) Yakni apabila mereka telah bersalin, sedangkan mereka telah diceraikan dengan talak tiga, maka mereka telah terpisah selamanya dari suaminya begitu idah mereka habis (yaitu melahirkan kandungannya). Dan bagi wanita yang bersangkutan diperbolehkan menyusui anaknya atau menolak untuk menyusunya, tetapi sesudah ia memberi air susu pertamanya kepada bayinya yang merupakan kebutuhan si bayi.³⁰

Dan jika ia mau menyusui bayinya, maka ia berhak untuk mendapatkan upah yang sepadan, dan ia berhak mengadakan transaksi dengan ayah si bayi atau walinya sesuai dengan apa yang disepakati oleh kedua belah pihak mengenai jumlah upahnya. Karena itulah maka disebutkan oleh firman-Nya: kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu, maka berikanlah kepada mereka upahnya. Adapun firman Allah SWT yang artinya: *dan musyawarahkanlah di antara*

³⁰ Ibid, <https://tafsir.learn-quran.co/id/surat-65-at-talaq/ayat-6>. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2018, pada pukul 11.45 WIB.

kamu (segala sesuatu), dengan baik. (Ath-Thalaq: 6) Yaitu hendaklah semua urusan yang ada di antara kalian dimusyawarahkan dengan baik dan bertujuan baik, tidak merugikan diri sendiri dan tidak pula merugikan pihak lain. Sebagaimana yang disebutkan di dalam surah al-Baqarah yang artinya: “*Janganlah seorang ibu menderita kesengsaraan karena anaknya dan juga seorang ayah karena anaknya.* (Al-Baqarah: 233) Firman Allah SWT yang artinya: *dan jika kamu menemui kesulitan, maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya*”. (Ath-Thalaq: 6) Yakni apabila pihak lelaki dan pihak wanita berselisih, misalnya pihak wanita menuntut upah yang banyak dari jasa penyusuannya, sedangkan pihak laki-laki tidak menyetujuinya, atau pihak laki-laki memberinya upah yang minim dan pihak perempuan tidak menyetujuinya, maka perempuan lain boleh menyusukan anaknya itu.³¹

C. Sistem Pertanggungjawaban Dalam Perjanjian Sewa-menyewa

1. Pertanggungjawaban Menurut Hukum Perdata

Sistem pertanggungjawaban perdata dalam perjanjian sewa-menyewa adalah berkaitan dengan hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian sesuai dengan Pasal 1550 dan Pasal 1560 KUHPerdata. Dalam Pasal 1550 KUHPerdata, pihak yang menyewakan karena sifat persetujuan dan tanpa perlu janji, wajib untuk:

- (1) Menyerahkan barang yang disewakan kepada si penyewa.

³¹ Ibid, <https://tafsir.learn-quran.co/id/surat-65-at-talaq/ayat-6>. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2018, pada pukul 11.45 WIB.

- (2) Memelihara barang itu sedemikian rupa sehingga dapat dipakai untuk keperluan yang dimaksud;
- (3) Memberikan hak kepada penyewa untuk menikmati barang yang disewakan itu dengan tenang selama berlangsungnya sewa.

Dengan adanya perjanjian sewa-menyewa, maka Pihak yang menyewakan memiliki hak dan kewajiban yaitu memberi kuasa memakai barang sewa kepada Pihak yang menyewa. Pihak penyewa memberikan uang sewa barang untuk dan atas nama serta kepentingan Pihak yang menyewakan, pihak yang menyewakan menggunakan dana yang diperoleh dari pencairan biaya sewa barang (Catering). Pihak yang menyewakan memberikan kuasa pada pihak yang menerima jasa sewa untuk menikmati fungsi barang sewa sesuai dengan kesepakatan yang disepakati. Keduanya sebelumnya sudah menandatangani surat perjanjian yang berisi hak dan kewajiban saat perjanjian sewa itu berlangsung. Pihak Penyewa menerima uang sewa dari Pihak yang menerima jasa sewa sesuai waktu sewa dan kesepakatan harga. Sementara itu pihak Penyewa juga berkewajiban memberikan semua alat yang disewa (Catering) yang berkaitan dengan perjanjian sesuai permintaan. Pihak yang disewakan. Pihak penyewa berkewajiban memberikan semua alat yang disewa, yaitu Makanan Siap Saji secara lengkap pada Pihak yang menerima sewa. Selain itu pihak penyewa juga berkewajiban mendahulukan setiap kewajiban berdasarkan perjanjian, kewajiban memelihara barang sewa itu berupa Peralatan yang telah di pinjamkan sedemikian rupa sehingga dapat dipakai untuk keperluan yang dimaksud. Pihak penyewa harus selalu mengontrol

seluruh barang yang Akan di sewakan sebelum dan sesudah disewa oleh penyewa. Hal itu dilakukan agar nantinya saat disewa, tidak terjadi Kekurangan yang dapat merugikan kedua Pihak. Pihak penyewa juga memberikan hak kepada penyewa untuk menikmati barang yang disewakan itu dengan tenang selama berlangsungnya sewa. Pihak yang disewakan berhak memakai barang yang sudah disewa sesuai fungsi dan bisa menikmati kenikmatannya. Pihak yang disewakan juga berkewajiban memelihara barang yang disewa secara baik dan benar. Apabila terjadi kerusakan saat proses pakai alat catering yang di pinjamkan, penyewa berkewajiban mengganti kerusakan itu.³²

Sementara itu pihak yang menyewakan juga membayar harga sewa pada waktu yang telah ditentukan. Pihak yang menyewakan juga berkewajiban membayar uang sewa sesuai harga yang disepakati saat perjanjian antara Pihak penyewa. Dan memberikan uang sewa tersebut secara tepat waktu dan sesuai jumlah yang disepakati. Tanggung jawab apabila terjadi kesalahan dari masing-masing pihak dalam sewa-menyewa catering muncul dalam suatu perjanjian sewa-menyewa apabila salah satu dari kedua belah pihak melakukan kesalahan. Jadi, wanprestasi adalah suatu keadaan dalam mana salah satu pihak dalam perjanjian tidak melaksanakan prestasi yang diwajibkan dalam suatu perjanjian, yang dapat timbul karena kesengajaan atau kelalaian pihak itu sendiri dan adanya keadaan memaksa (*overmacht*). Pasal 1365 KUHPerduta berbunyi “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan

³² Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerduta), Pasal 1550 dan Pasal 1560.

kerugian tersebut”. Dari rumusan ini dapat disimpulkan bahwa ketentuan Pasal 1365 KUHPerdara, mempunyai unsur-unsur: (1) Ada perbuatan melawan hukum. (2) Ada kesalahan. (3) Ada kerugian. (4) Ada Sebab Akibat. 3. Ada hubungan sebab akibat antara kerugian dan perbuatannya.

2. Pertanggungjawaban Dalam Hukum Ekonomi Syariah

Pertanggungjawaban dalam hukum ekonomi syariah dalam Pasal 260 KHEI (Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah) yang berbunyi: Penggunaan benda ijarahan harus dicantumkan dalam akad ijarah yaitu antara lain:

1. Jika penggunaan benda ijarahan tidak dinyatakan secara pasti dalam akad, maka benda ijarahan digunakan berdasarkan aturan umum dan kebiasaan.
2. Perjanjian yang dibuat didasarkan pada kesepakatan awal antara dua pihak (pihak yang menyewakan dan pihak yang menyewa). Untuk mengetahui kejelasan manfaat dari sesuatu yang disewakan dapat dilakukan dengan cara mengadakan pembatasan waktu pembayaran barang.
3. Unsur-unsur pembayaran harus ada dalam setiap perjanjian, unsur-unsurnya diantaranya adalah:
4. Adanya pertalian ijab dan qobul
5. Dibenarkan oleh syara’

6. Mempunyai akibat hukum terhadap obyeknya dan konsekuensi hak dan kewajiban yang mengikat para pihak.³³

Di dalam sewa menyewa ini terdapat beberapa rukun dan syarat yang harus dipenuhi oleh pihak yang terlibat antara lain sebagai berikut:

1. Pihak yang menyewakan dan pihak yang menyewa haruslah orang yang sudah baligh
2. Sewa menyewa harus didasarkan pada kemauan masing-masing (bukan karena paksaan)
3. Barang yang disewakan menjadi hak penuh dari pihak penyewa atau walinya
4. Barang, keadaan serta sifat-sifatnya harus ditentukan terlebih dahulu
5. Manfaat yang akan diambil dari barang tersebut harus diketahui dengan jelas oleh pihak yang menyewakan dan pihak yang menyewa
6. tempo dalam memanfaatkan barang yang disewa harus ditentukan
7. harga dan cara pembayaran sewa harus ditentukan secara jelas terlebih dahulu.
8. Demikian artikel yang kami persembahkan, semoga bermanfaat bagi pembaca. Amin.³⁴

33

<https://www.kompasiana.com/imamatunnisa/58607870719373fe046834f6/sewa-menyewa-dalam-islam>. Daikses pada Maret 2019.

³⁴ Ibid.

Sewa-menyewa adalah akad atas manfaat yang diperbolehkan penggunaannya yang jelas, yang mempunyai tujuan dan maksud, yang memungkinkan untuk diberikan dengan tidak mengurangi nilai barang yang dipinjam, dengan pengganti (upah) yang jelas. Adapun tujuan dari disyariatkan sewa-menyewa (ijarah) adalah untuk memberikan keringanan kepada umat dalam pergaulan hidup. Seseorang yang mempunyai uang tetapi tidak dapat bekerja, dipihak lain ada yang punya tenaga dan membutuhkan uang dan dengan ijarah keduanya saling mendapatkan keuntungan. Seseorang tidak memiliki mobil tapi memerlukannya, dipihak lain ada yang mempunyai mobil dan memerlukan uang. Dengan transaksi ijarah kedua belah pihak dapat memperoleh manfaat. Seperti yang dijelaskan dalam hadits berikut ini yang diriwayatkan oleh Bukhari:

عن عبدالله رضي الله عنه قال: اعطي رسول الله صلى الله عليه وسلم خبير اليهود: ان يعملوها ويزرعوها ولهم شطر ما يخرج منها (رواه البخاري)

Artinya: “*Dari Abdullah RA berkata: Rasulullah SAW memberikan tanah di Khaibar untuk digarap dan ditanami oleh para sahabatnya dan mereka mendapatkan bagian dari hasil tanaman yang tumbuh di sana.* (HR. Bukhari).³⁵

Hadits diatas menjelaskan tentang seorang sahabat yang diberi tanah oleh Rasulullah di Khaibar untuk digarap dan ditanami supaya mendapatkan bagian dari hasil tanam yang tumbuh disana. Sehingga sahabat tersebut dapat memanfaatkan tanah yang diberikan oleh

³⁵ Ibid.

Rasulullah secara maksimum dan dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. selain itu dengan terjadinya ijarah dapat membuat manusia satu dengan yang lainnya dapat saling membantu dan mencegah terjadinya permusuhan dan perselisihan.

Sewa menyewa akan terjadi secara sah apabila rukun dan syaratnya telah dipenuhi. Seperti rukun sewa menyewa yaitu: pertama aqid (orang yang berakad), mu'jir yaitu orang yang memberikan upah atau orang yang menyewakan, musta'jir yaitu orang yang menerima upah untuk melakukan sesuatu dan yang menyewa sesuatu . kedua shighat akad (ijab dan qobul) yaitu suatu ungkapan para pihak yang melakukan akad berupa ijab dan qobul. Ketiga ujra (upah) yaitu sesuatu yang diberikan kepada musta;jir atas jasa yang telah diberikan atau diambil manfaatnya oleh mu'jir. Adapun syarat yang pertama adalah syarat terjadinya akad (al-inqad) berkaitan dengan 'aqid (orang yang melakukan akad), zat akad, dan tempat akad. Kedua yaitu syarat pelaksanaan (an-nafadz). Ketiga yaitu syarat sah ijarah meliputi adanya keridlaan dari kedua pihak yang berakad, ma'qud alaih bermanfaat dengan jelas maksudnya penjelasan manfaat, penjelasan waktu, penjelasan harga sewa, penjelasan jenis pekerjaan. Keempat yaitu syarat lazim terdiri dari ma'qud alaih (barang sewaan) terhindar dari cacat, tidak ada uzur yang membatalkan akad.³⁶

Berakhirnya akad ijarah menurut sebagian para ulama yaitu menurut hanafiyah ijarah berakhir dengan meninggalnya seseorang dari kedua orang yang berakad. Dan menurut hanafiyah ahli warisnya itu tidak berhak untuk meneruskan akad.Sedangkkn menurut Imam Malik, Imam Syafi'i, dan Imam Ahmad tidak sependapat dengan ulama hanafi.

³⁶ Ibid.

Mereka berpendapat bahwa ijarah dapat diteruskan oleh ahli warisnya sampai waktu yang telah ditentukan. Sehingga menurut Imam Malik, Imam Syafi'i, dan Imam Ahmad ketika ada salah satu dari dua orang yang sudah melakukan akad itu meninggal maka akadnya sah, karena dapat diteruskan oleh ahli warisnya.³⁷

D. Jasa Layanan Catering

1. Jasa

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata “jasa” (service) itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (personal service) sampai pada jasa sebagai suatu produk. Sejauh ini banyak pakar pemasaran jasa yang berusaha mendefinisikan pengertian jasa. Lehtinen³⁸ sendiri mengatakan bahwa *“A service is an activity or A series of activities which take palce in interactions with a contact person or physical machine and which provides consumer satisfaction.”* Sementara Gronroos³⁹ mendefinisikan jasa sebagai berikut *“a service is any activity or series of activities of more or less intangible nature that normally, but not necessarily, take palce inivinteractions between the customer and service employees and/or physical resources or good and/or systemof the service provider, which are provided as solutions to customer problems.”*

³⁷ Ibid.

³⁸ Parasuraman, Zeithaml & L.L., Berry, *A Conseptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research*, (Journal Of Marketing, Vol.49, 1985)

³⁹ Cristian Gronroos, *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition.*, (New Delhi: Wiley India, t.th), hlm. 13.

Selanjutnya, Valarie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner⁴⁰ memberikan batasan tentang jasa yaitu: “*Service is all economic activities whose output is not A physical product or construction is generally consumed at that time is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, confort or health).*” Definisi yang lebih lengkap dikemukakan oleh Stanton⁴¹ menurutnya jasa adalah: “Kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (*intangible*) yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain. Untuk menghasilkan jasa mungkin perlu atau mungkin pula tidak diperlukan penggunaan benda nyata (*tangible*). Akan tetapi sekalipun benda itu perlu namun tidak terdapat adanya pemindahan hak milik atas benda tersebut.” Tidak jauh berbeda dengan definisi diatas, Kotler & Armstrong dalam bukunya yang berjudul Prinsip-prinsip Pemasaran⁴² mendefinisikan jasa sebagai berikut: ”Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.”

Jasa merupakan suatu produk yang tidak berwujud. Membeli jasa sama dengan membeli sesuatu yang tidak berwujud. Bila melihat lebih jauh lagi antara produk (fisik) dan jasa, sebenarnya keduanya memang sulit untuk dibedakan, karena biasanya pembelian dari suatu produk akan turut disertai dengan pemberian fasilitas jasa dan

⁴⁰ Valarie Zeithaml, at all, *Service Marketing, 6th Edition*, (Boston: Mcgraw-Hill, 2012), hlm. 11.

⁴¹ Stanton Wiliam, at All, *Fundamental of Marketing* (Sidney: Mcgraw-Hill, 2000), hlm. 250.

⁴² Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (NJ: Pearson Education, 2012), 347.

sebaliknya juga sering pembelian jasa mengikutsertakan barang dalam prosesnya. Jika suatu barang dihasilkan dari sebuah proses produksi misalnya, maka jasa akan dihasilkan melalui pemberian sarana dan prasarana yang mesti ditunjang dengan penyampaian suatu keterampilan tertentu dari pihak pemberi jasa.

Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk barang (fisik). Griffin ⁴³ menyebutkan tiga karakteristik yang membedakan produk jasa dengan produk barang, sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak berwujud). Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau kenyamanan.

2. *Unstorability* (tidak dapat disimpan). Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. *Customization* (kustomisasi). Jasa sering kali didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

1. Pengklasifikasian jasa didasarkan pada dua hal; Pertama, didasarkan atas tingkat kontak konsumen dengan pemberi jasa dan kedua, yaitu jasa diklasifikasikan berdasarkan kesamaannya dengan operasi manufaktur.⁴⁴

⁴³ Ricky Griffin and Ronald J. Ebert, *Study Guide for Business Essentials*, (NJ: Prentice Hall, 2013)

⁴⁴ Ibid.

2. Berdasarkan tingkat kontak konsumen, jasa dapat dibedakan kedalam kelompok sistem kontak tinggi (*high-contact system*) dan sistem kontak rendah (*low-contact system*). Pada kelompok sistem kontak tinggi, konsumen harus menjadibagian dari sistem untuk menerima jasa. Contoh: jasa pendidikan, rumah sakit, dan transportasi. Sedangkan pada kelompok sistem kontak rendah, konsumen tidak perlu menjadi bagian dari sistem untuk menerima jasa. Contoh: jasa reparasi mobil dan jasa perbankan.
3. Berdasarkan kesamaannya dengan operasi manufaktur, jasa dapat dibedakan menjadi tiga kelompok: jasa murni, jasa semi manufaktur dan jasa campuran. Jasa murni (*pure service*) merupakan jasa yang tergolong kontak tinggi, tanpa persediaan, misalnya ahli bedah yang memberikan perlakuan khusus (unik) dan memberikan jasanya pada saat konsumen berada ditempat. Sebaliknya, jasa semi manufaktur (*quasi manufacturing service*) merupakan jasa yang tergolong kontak rendah, memiliki kesamaan dengan manufaktur, dan konsumen tidak harus menjadi bagian dari proses produksi jasa tersebut. Contoh: Jasa pengantaran, perbankan, asuransi, dan kantor pos. Sedangkan jasa Campuran (*mixed service*) merupakan kelompok jasa yang tergolong kontak menengah (*moderate-contact*), yakni gabungan dari beberapa sifat jasa murni dan jasa semimanufaktur. Contoh:jasa ambulans, bengkel, dry cleaning, pemadam kebakaran, dan lain-lain.

2. Pelanggan / Konsumen

Saat ini konsumen memiliki berbagai alternatif pilihan produk dan jasa dengan harga dan pemasok yang berbeda-beda. Hal ini menimbulkan pertanyaan bagi produsen: “Bagaimana konsumen menentukan pilihan produk yang akan dibelinya?” Dalam artian produsen harus lebih fokus pada kualitas (mutu) dari segi pandang konsumennya. Mengenali dan memahami keinginan pelanggan jauh lebih penting, karena produsen bergantung pada konsumennya. Konsumen selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk atau jasa. Mereka membentuk harapan tentang nilai yang akan diperoleh dan pada akhirnya menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan.

Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa karena dalam hal ini pelangganlah yang memegang peranan penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. ISO 9004:2000 sendiri telah mempersyaratkan bahwa pusat perhatian pada pelanggan (customer fokus) adalah salah satu prinsip dasar manajemen puncak dalam perbaikan kinerja. Dalam daftar istilah ISO 9004:2000 disebutkan, “*Organization depend on their customers and therefore should understand current and future customer needs...*” Hal ini berarti bahwa setiap organisasi bergantung pada konsumennya, mereka harus mampu mengerti dan memahami kebutuhan konsumen baik sekarang maupun untuk masa yang akan datang.

Undang-undang Nomor 8 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen sebagai setiap pengguna barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat. Menurut *Cambridge*

International Dictionaries pelanggan adalah “*a person who buys goods or A service*” (pelanggan adalah seseorang yang membeli suatu barang atau jasa). Sementara menurut *Webster’s Dictionary* pelanggan adalah “*one who frequents any place of sale for the sake or purchasing goods or wares*” (pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan).

Dengan kata lain, pelanggan adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu atau mendapatkan suatu jasa dengan membayar produk atau jasa tersebut. Dalam menentukan tingkat kepuasan, seseorang pelanggan seringkali melihat dari nilai lebih suatu produk maupun kinerja pelayanan yang diterima dari suatu proses pembelian produk (jasa). Besarnya nilai lebih yang diberikan oleh suatu produk (jasa) kepada pelanggan merupakan jawaban dari pertanyaan tentang mengapa seseorang pelanggan menentukan pilihannya. Pelanggan pada dasarnya mencari nilai terbesar yang diberikan oleh suatu produk (jasa).

3. Kualitas

Banyak pakar dan organisasi yang mencoba mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Beberapa diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Performance to the standard expected by the customer*
2. *Meeting the customer’s needs the first time and every time*
3. *Providing our customers with products and services that consistently meet their needs and expectations.*

4. *The unyielding and continuing effort by everyone in an organization to understand, meet, and exceed the needs of its customers*
5. *A pragmatic system of continual improvement, A way to successfully organize man and machines.*

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, namun dari antara definisi-definisi tersebut terdapat beberapa kesamaan, antara lain sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Dengan berdasarkan elemen-elemen tersebut, Goetsch Davis⁴⁵ membuat definisi mengenai kualitas dengan cakupan yang lebih luas. Definisi tersebut yaitu: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Pendekatan yang dikemukakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk atau jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat

⁴⁵ D.L. Goetsch & S. Davis, *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*, (NJ: Printice Hall International, Inc, 2010), hlm. 4.

dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Dengan demikian tidak benar jika perusahaan mengklaim diri telah memberikan kualitas terbaik lewat produk atau jasa pada pelanggan, sebab yang dapat mengambil kesimpulan baik dan tidaknya kinerja sebuah produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan hanyalah konsumen atau pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.⁴⁶

Salah satu cara agar penjualan produk (jasa) satu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang dapat memenuhi tingkat kepentingan dan harapan konsumen. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan apa yang mereka harapkan.⁴⁷ Bila jasa yang mereka nikmati ternyata berada jauh dibawah jasa yang mereka harapkan, para konsumen akan kecewa dan kehilangan minat terhadap jasa tersebut, sebaliknya apabila jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi tingkat kepentingan, mereka akan cenderung memakai kembali produk jasa tersebut.

Kualitas suatu jasa dapat diukur berdasarkan biayanya. Banyak para manajer bisnis yang beranggapan bahwa peningkatan kualitas pasti dibarengi dengan peningkatan biaya, sehingga kualitas yang lebih tinggi berarti juga biaya yang lebih tinggi pula, namun pandangan

⁴⁶ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2006), hlm. 18.

⁴⁷ Ibid.

tersebut juga dipertanyakan oleh para pioner kualitas lainnya. Juran meneliti aspek ekonomis dari peningkatan kualitas dan menyimpulkan bahwa manfaat kualitas yang diperoleh akan jauh melebihi biaya yang dikeluarkan untuk memperbaiki kualitas.

Selain melalui perhitungan biaya, kualitas juga dapat diukur dengan melakukan penelitian konsumen mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas suatu jasa. Penelitian konsumen tersebut dapat menggunakan berbagai macam metode, antara lain: sistem keluhan dan saran, ghost shopping, lost customer analysis, dan survey pelanggan.

Dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen beranekaragam yang diantaranya adalah dimensi yang dikemukakan oleh David Garvin untuk kualitas produk (barang), sementara untuk mengukur kualitas jasa dapat dilakukan dengan menggunakan model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman dan kawan-kawan dalam penelitiannya terhadap beberapa sektor jasa.

Dari penelitiannya, Zeithaml, Berry, dan Parasuraman berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu suatu penampilan fisik yang membuat suatu layanan berlangsung dengan lebih baik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu seberapa jauh anda bisa memenuhi apa yang anda janjikan atau tawarkan dengan segera, akurat, terpercaya, dan memuaskan bagi pelanggan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan memenuhi permintaan pelanggan dengan cepat dan tepat sesuai dengan perkembangan lingkungan usaha.

4. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan atau sumber daya yang dimiliki yang akan menentukan kemampuan memenuhi apa yang ditawarkan atau dijanjikan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan tanpa menimbulkan keraguan pelanggan terhadap pelayanan, yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (empati), yaitu upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan sang pelanggan. Adanya perhatian yang lebih bersifat pribadi kepada pelanggan, melakukan kontak, hubungan, dan komunikasi yang baik dengan pelanggan merupakan wujud empati kepada pelanggan.⁴⁸

Pada hakekatnya pengukuran kualitas suatu jasa atau produk hampir sama dengan pengukuran kepuasan pelanggan yaitu ditentukan oleh variable persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected performance*). Singkat kata kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas jasa layanan yang mereka terima.⁴⁹

Aplikasi yang biasa digunakan dalam mengukur tingkat pelayanan yang telah diberikan perusahaan kepada konsumen ialah dengan menggunakan multiple-item scale yang diperoleh dari hasil penelitian parasuraman, Zeithmal, dan Berry. Skala dengan Validitas dan reliabilitas yang baik ini digunakan perusahaan untuk dapat

⁴⁸ Parasuraman, Zeithaml & B e r r y L.L., *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research*, op.cit.

⁴⁹ Ibid.

mengerti lebih baik harapan dan persepsi pelanggan akan layanan yang diinginkan. Instrument dalam skala tersebut merupakan format dalam menentukan harapan dan persepsi pelanggan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas jasa suatu perusahaan berdasarkan kelima dimensi kualitas jasa yang dikemukakan Parasuraman, dan kawan-kawan. Caranya dengan merata-ratakan perbedaan nilai yang dihasilkan dari masing-masing bagian yang membentuk kelima dimensi.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, et al disimpulkan bahwa dari kelima dimensi tersebut terdapat kepentingan relatif yang berbeda-beda. Keandalan dalam hal ini secara konsisten merupakan dimensi yang paling kritis, kemudian padatingkat kedua diduduki oleh kepastian, ketiga oleh keberwujudan, keempat oleh ketanggapan, dan dimensi terakhir yang memiliki kadar kepentingan paling rendah yaitu empati.

Oleh karena harus mempertimbangkan kelima dimensi tersebut agar tidak terjadi kegagalan dalam memuaskan konsumen. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengidentifikasi 5 (lima) gap yang menyebabkan kegagalan delivery jasa, yaitu:

1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
2. Manajemen tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Contohnya: pengelola fakultas mungkin mengira para mahasiswa menginginkan taman, padahal mahasiswa tersebut mungkin lebih memperhatikan kelengkapan dan kebersihan fasilitas didalam ruangan kelas.
3. Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa.

Mungkin manajemen mampu merasakan secara tepat apa yang diinginkan oleh para pelanggan, tetapi pihak manajemen tersebut tidak

menyusun suatu standar kinerja tertentu. Misalnya pengelola rumah sakit mungkin meminta para juru rawatnya untuk memberikan pelayanan secara “cepat” tanpa menentukan secara kuantitatif seberapa lama suatu pelayanan dapat dikategorikan cepat tanpa menentukan secara kuantitatif seberapa lama suatu pelayanan dapat dikategorikan cepat.

4. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa

Karyawan perusahaan mungkin kurang dilatih atau bekerja melampaui batas dan tidak dapat atau tidak mau untuk memenuhi standar. Atau mereka mungkin dihadapkan pada standar-standar yang bertentangan, misalnya mereka harus meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan atau masalah para pelanggan dan melayani mereka dengan cepat.

5. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan-pernyataan yang dibuat oleh wakil (representatives) dan iklan perusahaan. Bila brosur suatu rumah sakit menggambarkan suatu ruangan yang indah, tetapi pasien yang tiba dan merasakan bahwa ruang tersebut berkesan murahan dan kotor, maka komunikasi eksternal telah mendistorsi harapan pelanggan.

6. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

Gap ini terjadi bila konsumen mengukur kinerja atau prestasperusahaan dengan cara yang berlainan dan salah dalam mempersepsikan kualitas jasa tersebut. Dokter bisa saja terus mengunjungi para pasiennya untuk menunjukkan perhatiannya, tetapi pasien bisa menginterpretasikannya sebagai suatu indikasi bahwa ada sesuatu yang tidak beres dengan penyakit yang dideritanya.

4. Kepuasan Konsumen

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Dalam pendekatan TQM (total quality manajemen), kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu semua usaha manajemen dalam meningkatkan suatu kualitas diarahkan pada satu tujuan utama yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Apapun yang dilakukan oleh manajemen tidak akan ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan konsumen. Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya:⁵⁰

1. Hubungan antara perusahaan dan pelanggannya dapat menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (words-of-mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

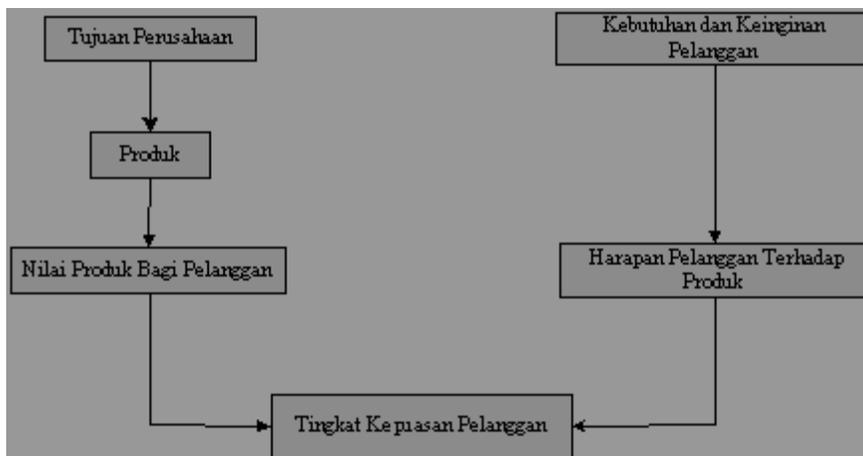
Kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah didefinisikan. Ada berbagai macam pengertian yang diberikan oleh para pakar bisnis tentang hal ini. Menurut Kotler⁵¹ kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan

⁵⁰ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi ke-3, (Yogyakarta: ANDI, 2011), hlm.4.

⁵¹ Philip Kotler and Kevin Lane, *Marketing Management*, Edisi 14, (London: Pearson Education Ltd, 2012), hlm. 4.

dibandingkan dengan harapannya. Wilkie dalam Tjiptono⁵² mendefinisikan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Engel, et all⁵³ menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang- kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. dan tentunya bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan juga akan merasa sangat puas. Harapan pelanggan ini sendiri dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya, janji dan informasi dari pemasar maupun saingan. Konsep kepuasan pelanggan dapat dilihat pada diagram dibawah ini:⁵⁴

Gambar 2. 1 Diagram Kepuasan Pelanggan



⁵² Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Op.cit, 62.

⁵³ Ibid.

⁵⁴ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus*, Op. cit, 24

Kualitas jasa dipengaruhi oleh dua variabel yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Bila jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan, para pelanggan menjadi tidak akan tertarik kepada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan bila yang terjadi adalah sebaliknya, ada kemungkinan para pelanggan akan kembali menggunakan penyedia jasa itu lagi.⁵⁵

Dari uraian-uraian di atas tentang jasa layanan, sewa menyewa menjadi salah satu interaksi *simbiosis mutualisme* antar manusia. Aktivitas tersebut juga menjadi bagian keperdulian di antara masyarakat. Hal tersebut tidak terlepas dari dasar manusia yang memiliki kelebihan dan kekurangan. Penilaian di atas hal tersebut dapat dilihat dari penciptaan manusia dengan melakukan muamalah secara vertikal dan horizontal.

5. Catering

Catering yang pada mulanya dikenal dengan usaha jasa boga adalah sebuah aktifitas wirausaha rumahan untuk membantu proses resepsi pernikahan dan atau acara lainnya yang dihadiri banyak orang⁵⁶.

Menurut Kardigantara catering termasuk dalam *home industry commercial* yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan dari hasil ketrampilan memasak dan manajemennya melalui jasa pelayanan yang bertujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen melalui produk (jasa) yang disediakan. Produk catering yaitu makanan

⁵⁵ Ibid.

⁵⁶ Doddy pramudji, *Petunjuk Praktis Usaha Catering*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997), hlm. 1.

merupakan tolak ukur kepuasan konsumen tersebut yang menikmati produk tersebut⁵⁷.

Dalam pemahaman Sjahmien Moehyi menyimpulkan bahwa catering adalah jenis penyelenggaraan makanan dan tempat memasak makanan berbeda dengan tempat menghadirkan makanan. Makanan jadi diangkut ke tempat lain untuk dihidangkan, misalnya ke tempat penyelenggaraan pesta, rapat, pertemuan, kantin atau kafetaria industri. Makanan yang disajikan dapat berupa makanan kecil dan dapat juga berupa makanan lengkap untuk satu kali makan atau lebih, tergantung permintaan pelanggan⁵⁸

⁵⁷ Kardigantara, *Diklat Operasional Catering*, (Bandung: Kendall. Ke, 2016), hlm. 1.

⁵⁸ Sjahmien moehyi, *kiat mengatasi penyakit jantung*, (Jakarta: gramedia pustaka utama, 1995), 1.