

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Landasan Teori

1.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh instansi, atau perseorangan kepada pelanggan yang dilayani dan pelayanan tersebut bersifat abstrak atau tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.¹ Menurut Ivancevich pelayanan yaitu suatu hasil yang tidak dilihat oleh mata dan tidak bisa diraba yang nantinya akan melibatkan usaha-usaha yang dilakukan manusia dengan menggunakan peralatan, definisi yang lebih terperinci dikemukakan oleh Gronroos :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”²

Selain pendapat dari Ivancevich , Mahmudi juga berpendapat bahwa strategi pelayanan yang wajib ada dalam institusi pelaksana layanan publik. Strategi itu bertujuan agar masyarakat mampu memperhitungkan bagaimana pelayanan yang diberikan olehnya. Apabila dalam instansi pelayanan publik tidak memiliki strategi dalam pelayanan maka yang ada hanyalah (*expectation gap*) yang tinggi dari masyarakat.³ Jadi secara lebih singkat pelayanan yang baik dan berkualitas harus dimiliki oleh perusahaan atau penyelenggara pelayanan publik , hal demikian bertujuan agar

¹ Sutopo dan Suryanto.*Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN-RI.2003

² Raminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005, hal. 2

³ Mahmudi.. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN. 2007.hal 21

masyarakat dapat menerima dan dapat menilai bagaimana pelayanan yang diberikan kepadanya, tanpa ada pelayanan yang baik , maka akan menghasilkan penilaian yang tidak baik juga dari masyarakat sebagai penerima layanan.

Moenir mengatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya ada 3 macam yakni :⁴

a. Layanan secara lisan

Layanan ini dilakukan untuk menyampaikan penjelasan dan berbagai petunjuk kepada siapapun yang membutuhkan sehingga layanan dapat tercapai sesuai dengan apa yang di harapkan, proses ini dilakukan oleh orang yang bertugas dalam bidang hubungan masyarakat.

b. Layanan melalui tulisan

Layanan ini dilakukan dalam berntuk tertulis, pelayanan ini cukup efisien karena dapat memuaskan pihak yang diberi pelayanan karena petugas juga memperhatikan faktor kecepatan sehingga pengolahan masalah-masalah dapat diselesaikan.

c. Layanan dengan perbuatan

Layanan ini pada umumnya sering digunakan oleh petugas , sehingga muncullah kemahiran dan kelincahan petugas , sehingga dapat berpengaruh terhadap hasil pekerjaan yang baik.

Dari beberapa pendapat perihal pelayanan dapat di simpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang tak kasat mata yang dilakukan oleh petugas khususnya dalam bidang kemasyarakatan , agar dapat melayani dan memberikan pelayanan sehingga masyarakat merasakan adanya pelayanan dan mendapat nilai yang baik dari masyarakat sebagai penerima layanan.

⁴ Moenir.1992. Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian. Jakarta: Haji Mas Agung. hal 190

1.1.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik sangat berkaitan dengan kepentingan umum, kepentingan umum tersebut berasal dari proses penyelenggaraan kegiatan pemerintah karena pemerintah sudah seharusnya menjalani kewajibannya dalam pemberian pelayanan kepada warga Negara. Sesuai apa yang dituliskan dalam Undang-Undang, Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu:

“Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.⁵

Di dalam aturan tersebut, terdapat tiga kelompok pelayanan publik meliputi :

- a. Pelayanan barang publik.
- b. Pelayanan jasa publik.
- c. Pelayanan Administrasi.

Sudah banyak para pakar berpendapat mengenai pelayanan publik, salah satunya yakni Ratminto dan Atik Septi Winarsih : “Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, pelayanan tersebut yakni dalam bentuk barang atau jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”⁶

⁵ Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Menurut definisi dan berbagai pendapat tentang pelayanan publik, sehingga penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan pokok dan pertanggungjawaban dilakukan oleh instansi pemerintah Negara ataupun daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk barang dan jasa publik serta pelayanan administrasi. Pelayanan diberikan agar tercapainya tujuan Negara yaitu kesejahteraan masyarakatnya serta menjadi suatu pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

1.1.3 Kualitas Pelayanan Publik

Pada saat ini kualitas pelayanan publik menjadi fokus perhatian di Negara kita Indonesia , karena pelayanan publik menjadi standar ukuran suatu Negara agar bisa dikatakan gagal atau baik, untuk menimbang bagaimana baik atau gagalnya kualitas pelayanan publik, maka penulis akan memberikan penjabaran tentang pengertian kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan apa yang diharapkan setiap pelanggan dengan pelayanan yang dialaminya.⁷ Pengertian tersebut dapat dipahami bahwa penilaian yang berasal dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode, yakni membandingkan (*comparison*) antara suatu keinginan yang ada pada diri masyarakat atas pelayanan dengan pelayanan yang dirasakan dan dialaminya.

Pemberian penilaian terhadap kualitas pelayanan publik bukan hanya oleh pemerintah saja, tetapi penilaian dari masyarakat juga diperlukan, karena masyarakat yang menikmati pelayanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan apakah sudah merasakan kepuasan dan sesuai apa yang diharapkan atau tidak. Karena kepuasan masyarakat tersebut menjadi penetapan adanya

⁷ Sampara lukman.Manajemen kualitas Pelayanan.STIA.lan Pres, Jakarta 2000

kualitas, jadi setiap instansi penyedia layanan publik diharapkan selalu memberikan suatu kepuasan kepada pelanggan.⁸

Parasuraman, Berry dkk memberikan teori untuk mengukur kualitas pelayanan publik dengan menggunakan dimensi sebagai berikut :⁹

- a. Bukti Langsung (*Tangibles*) : menyediakan pelayanan yang berupa fasilitas fisik antara lain computer, sarana komunikasi, ruang tunggu, kebersihan.
- b. Kehandalan (*reability*) : yaitu kesanggupan untuk menyediakan pelayanan yang dapat dipercaya dan dapat dibuktikan, sehingga dapat memberikan kepuasan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*) : pelayanan yang cepat dan tepat yang diberikan oleh petugas (*staff*) dalam melayani sesuai keinginan masyarakat.
- d. Jaminan (*Assurance*) : merupakan kinerja petugas (*staff*) dalam melayani keinginan masyarakat, sehingga masyarakat yakin akan kebebasan dari bahaya, resiko dan keraguan.
- e. Empati (*Empathy*) : sebagai petugas (*staff*) harus memiliki sikap tegas terhadap masyarakat sebagai pelanggan, hal ini dilakukan agar mudahnya berkomunikasi dan paham akan keinginan para pelanggan.

1.1.4 Pengertian Administrasi

Administrasi merupakan ilmu pengetahuan yang saat ini menjadi fenomena baru dalam masyarakat karena perkembangannya yang mendunia , dalam kenyataannya harus diselaraskan dengan keadaan Indonesia dengan memperhatikan beberapa penyebab yang memengaruhi ilmu administrasi sebagai disiplin ilmu yang berdiri sendiri. Administrasi dapat digambarkan secara sempit bahwa administrasi merupakan berbagai kegiatan

⁸ Barata, Atep, Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT. Elexmedia Computindo: Jakarta 2003

⁹ Harbani Pasolong. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabetia 2007

mencatat, surat-menurut, pengetikan dan sebagainya yang berhubungan dengan teknis ketatausahaan.

Berkaitan dengan hal diatas , maka pengertian administrasi akan lebih jelas dikemukakan oleh beberapa pakar yakni : Menurut Siagaan : “Administrasi merupakan semua proses pelaksanaan keputusan,keputusan yang telah diambil dan dilaksanakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang ditentukan”. Sedangkan pengertian menurut The Liang Gie : “Administrasi adalah segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk menacapi tujuan tertentu”.¹⁰ Lebih lanjut Sondang P. Siagian “Administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu agar mencapai tujuan yang dikehendaki sebelumnya.¹¹

Pengertian yang dijelaskan beberapa pendapat pakar tersebut dapat ditarik kesimpulan yaitu administrasi merupakan serangkaian prosedur dimana didalamnya terdapat pelaksanaan kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang tersusun sesuai dengan apa yang dikehendakinya. Peranan administrasi ini sangat penting, oleh karenanya timbulah suatu pandangan bahwasannya zaman sekarang ini merupakan zaman administrasi, hal ini dikarenakan segala keputusan dalam bidang politik, sosial, ekonomi, pertahanan serta keamanan dan bidang-bidang lainnya terlaksana dengan baik. Pelaksanaan keputusan tersebut merupakan dasar yang paling utama adanya suatu system administrasi. Sering kita ketahui bahwa administrasi ada sejak dulu kala timbul bersamaan dengan tumbuh dan berkembangnya peradaban manusia. Berkembangnya kehidupan manusia tersebut juga mempengaruhi perkembangan administrasi. Hal ini berkaitan

¹⁰ The Liang Gie. *Pengertian, kedudukan dan perincian ilmu administrasi*. Yogyakarta, Percetakan Republik Indonesia, Cetakan ke-2, 1965. hal 9

¹¹ Dr. Sondang P. siagaan. *Filsafat Administrasi*. Jakarta, Gunung agung. hal 13

dengan apa yang di sampaikan oleh Charles A. Beard “bahwa tidak ada sesuatu hal untuk abad modern sekarang ini yang lebih penting dari administrasi. Kelangsungan pemerintah yang beradab bahkan kelangsungan hidup peradaban itu sendiri akan sangat tergantung pada kemampuan kita untuk membina dan mengembangkan suatu filsafat administrasi yang mampu memecahkan masalah-masalah modern”¹²

1.1.5 Pengertian Perjanjian

Kata perjanjian berasal dari terjemahan dari overeenkomst dalam bahasa belanda atau dalam bahasa inggrisnya yakni (contract), untuk membahas istilah perjanjian ini terdapat dua macam teori, yakni teori lama dan teori baru. Terori lama menjelaskan bahwa perjanjian adalah perbuatan hukum yang didasari kata sepakat sehingga menimbulkan akibat hukum. Sedangkan teori baru adalah dimana ada dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.¹³ Subekti menyebutkan bahwa perjanjian adalah “suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji melaksanakan suatu hal”.¹⁴

Pengertian perjanjian dapat ditemukan dalam KUHPer Pasal 1313 ayat (1) menyatakan bahwa : “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Sedikitnya perjanjian dilakukan oleh dua pihak yang saling bersepakat, sehingga munculah suatu interaksi di antara mereka. Selain antara orang perorangan, yang menjadi subyek perjanjian yaitu terdiri dari badan hukum, salah satunya PT (Perseroan Terbatas) yang bisa melakukan perbuatan hukum. Dari pihak yang terlibat maka dibebani hak dan kewajiban

¹² Siagian, S. P. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.1982

¹³ HS Salim , *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*, Sinar Grafika, Jakarta. 2003. h. 161

¹⁴ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, Intermasa. 2002.

untuk saling melaksanakan kesepakatan tersebut.¹⁵ Hal yang terpenting dalam perjanjian adalah adanya keterkaitan dengan berbagai tindakan hukum, dikarenakan adanya tindakan hukum, manusia atau badan hukum dalam melaksanakan kewajiban dan kepentingannya. Kepentingan yang tertulis dalam perjanjian merupakan kepentingan para pihak itu sendiri, kepentingan ditulis dengan kesukarelaan dalam pembuatannya.¹⁶

Pengertian perjanjian dari pasal 1313 ayat (1) tersebut dapat diketahui bahwa perjanjian merupakan suatu kejadian dimana seseorang berjanji untuk melakukan suatu hal, sehingga dari suatu hubungan yang dilakukan dua orang atau lebih tersebut menimbulkan suatu perikatan. Dengan demikian perjanjian adalah sumber penting yang melahirkan perikatan. Perikatan lahir bukan hanya dari perjanjian saja tetapi juga dari undang-undang, pada realitasnya kebanyakan perikatan lahir karena perjanjian.

Setiap perikatan seseorang tersebut berjanji agar menyampaikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUHPerdata). Perjanjian sering disebut dengan persetujuan karena , perjanjian yang dilakukan dua orang atau lebih itu saling menyetujui untuk melaksanakan sesuatu, dapat disimpulkan bahwa dua perikatan yakni (perjanjian dan persetujuan) itu mempunyai arti sama. Perjanjian lahir apabila sudah tercapainya suatu kesepakatan antara dua belah pihak. Kedua belah pihak tersebut harus bisa menyatakan kehendaknya untuk mengikatkan dirinya, jadi pernyataan kehendak itulah yang melahirkan perikatan yang lahir dalam perjanjian, sedangkan perikatan ada karena undang-undang yakni apabila kedua belah

¹⁵ Prasetyo Hananto, *Pembaharuan Hukum Perjanjian Sportentertainment Berbasis Nilai Keadilan (Studi Kasus pada Petinju Profesional di Indonesia)* , Jurnal Pembaharuan Hukum Volume IV No. 1 Januari - April 2017

¹⁶ Pratama Gita Nanda, “*Kekuatan Hukum Memorandum Of Understanding (Mou) Dalam Hukum Perjanjian Di Indonesia*”. Volume 2 • Nomor 2

pihak mengadakan perjanjian maka kedua belah pihak berarti agar diantara mereka berlaku suatu perikatan hukum. Sudah benar-benar. Kedua pihak saling terikat satu sama lain karena terdapat janji yang mereka ciptakan, perikatan tersebut dapat putus apabila janji sudah terlaksanakan.¹⁷

Hukum Perdata Islam menjelaskan istilah kontrak atau perjanjian disebut dengan “akad”. Pengertian akad disini dapat dilihat dari tiga sudut pandang yakni : etimologi (*lughowi*), terminology (*istilahin*) , dan perundang-undangan (*alqunun al-wad'i*). Secara etimologi menjelaskan bahwa akad dapat digunakan untuk berbagai makna Al-Ribt yang termasuk Al-Ribt yaitu perikatan, keterikatan, pertalian, sedangkan sudut pandang secara terminologi bahwa akad yang ada dalam syariah dapat digunakan untuk pengertian umum, akad merupakan kewajiban yang muncul di dalam perjanjian yang dibuat oleh manusia untuk dipenuhi baik sebagai perbandingan kewajiban yang lain.¹⁸

Dalam arti bahasa “*aqad*” mempunyai beberapa arti , sebagai berikut:

- a. Mengikat (*ar-Aabthu*), yaitu: perjanjian dapat diibaratkan dengan kedua ujung tali yang saling mengaitkan , sehingga menyatu dan menjadi sepotong benda
- b. Sambungan (*Aqdatun*), yaitu: merupakan suatu ikatan dimana untuk menyambungkan antara ujung satu dengan yang lainnya agar kedua ujung dapat mengikatnya.
- c. Janji (*Al-Ahdu*) yang dijelaskan didalam Al-quran:

بَلِّي مَنْ أَوْقَى بِعَهْدِهِ وَأَتَقَى فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ ﴿٢١﴾

¹⁷ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, Intermasa.2002

¹⁸ Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2005

Artinya: “sebenarnya siapa yang menepati janji dan bertakwa, Maka Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa”. (Q.S.Ali-Imran 3:76)¹⁹

Menurut istilah (terminologi), yang dimaksud dengan akad adalah:

الرِّبَاطُ الْإِيْجَابِ بِتَنْوِيلِ عَلَى وَجْهٍ مُشْرُقٍ بِتِبْيَاثِ التَّرْضِيِّ

Artinya: “Perikatan ijab dan qabul yang dibenarkan syara’ yang menetapkan keridhaan kedua belah pihak.”²⁰

Berdasarkan beberapa penegrtian perjanjian secara umum yakni hubungan antara pihak yang satu dengan yang lainnya secara sesuka hati untuk menentukan dan melakukan suatu perbuatan hukum dan dilandasi persetujuan bersama, demi mencapai keuntungan dan kepentingan para pihak di dalamnya, sedangkan perjanjian atau kontrak syari’ah yaitu perjanjian yang dengan sengaja dibuat dengan cara tertulis sehingga dapat digunakan sebagai alat bukti untuk para pihak yang membuatnya berlandaskan syariat islam.

1.1.6 Pengertian Perjanjian Pinjam Pakai

Perjanjian pinjam pakai berbeda dengan perjanjian pinjam meminjam, adapun dalam pinjam pakai barang yang dipinjam tidak habis atau musnah karena pemakainya, sedangkan dalam hal pinjam-meminjam barang itu habis atau musnah karena pemakainnya.²¹

Keberadaan perjanjian pinjam pakai ini sudah cukup lama hidup di dalam masyarakat Indonesia, bahkan sampai sekarangpun perjanjian pinjam pakai masih dapat kita temui bagaimana praktiknya dalam kehidupan sehari-hari. Keberadaan perjanjian tersebut sudah mendapatkan pengakuan dalam hukum Indonesia,

¹⁹ Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahannya*, Bandung: PT Diponogoro, 2014.

²⁰ Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.

²¹ Subekti. *Aneka Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 2014. hal. 119

pengakuan tersebut dapat dibuktikan pada KUHPerdata pada pasal 1740 yang menjelaskan bahwa “perjanjian dengan mana pihak yang satu memberikan suatu barang kepada pihak yang lainnya untuk dipakai dengan cuma-cuma, dengan syarat bahwa yang menerima barang ini, setelah memakainya atau setelah lewatnya suatu waktu tertentu akan mengembalikannya”.²² Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam perjanjian ini hak kepemilikan atas suatu barang tetap berada ditangan orang yang meminjamkannya, adapun peminjam hanya memiliki hak untuk memakainya saja. Hal tersebut telah dijabarkan dalam pasal 1741 KUHPerdata yang menyebutkan bahwa “Orang yang meminjamkan itu tetap menjadi pemilik mutlak barang yang dipinjamkan itu”. Segala apa yang dapat dipakai orang dan tidak musnah karena pemakaian, dapat menjadi bahan perjanjian pinjam pakai (pasal 1742). Sudah menjadi kriteria dari perjanjian pinjam pakai ini bahwa barang yang dipinjam itu tidak menghabis karena pemakaian, misalnya mobil, meja, buku dan sebagainya.

Perjanjian pinjam pakai ini merupakan contoh dari perjanjian sepihak (*Unilateral*) dimana kata “sepihak” ditunjukkan hanya pada satu pihak saja, sifat yang sepihak tersebut dinyatakan dengan rumusan “untuk dipakai dengan cuma-Cuma, apabila dalam pemakaian barang yang dijanjikan tidak dengan cara cuma-cuma melainkan dengan pembayaran, bukan lagi perjanjian pinjam pakai yang terjadi, akan tetapi perjanjian sewa-menyewa.”²³

1.1.7 Pengertian Wanprestasi

Kesepakatan para pihak merupakan hal yang paling mendasar adanya perjanjian karena kesepakatan para pihak itulah yang nantinya akan menghasilkan sebuah prestasi, karena prestasi merupakan suatu hal yang wajib dilaksanakan di dalam suatu

²² *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* . Yogyakarta: Aksara Sukses 2013. hal 444

²³ R. Subekti, *Op. Cit.* hal. 120

perikatan. Terpenuhinya prestasi yaitu prinsip dari perikatan. Apabila prestasi dalam kesepakatan tersebut tidak dipenuhi oleh salah satu pihak, maka akan muncul suatu perbuatan yang diberi nama wanprestasi (ingkar janji). Istilah wanprestasi berasal dari bahasa belanda yang memiliki arti prestasi buruk, dimana salah satu pihak menunjukkan bahwa dirinya tidak melaksanakan kewajibannya (tidak melakukan prestasi) dan pihak tersebut dapat disalahkan.²⁴

Wanprestasi terdapat dalam pasal 1243 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa:

“penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya”.

Sophar Maru Hutagalung, menejaskan mengenai pengertian wanprestasi, wanprestasi atau cidera janji merupakan tidak terlaksananya prestasi atau kewajiban yang diberikan oleh kontrak terhadap para pihak. Perbuatan seperti ini akan menimbulkan akibat kepada pihak yang dirugikan haknya sehingga dapat menuntut pihak yang tidak melakukan prestasi (wanprestasi) tersebut agar melakukan *compensation*.²⁵ Pengertian wanprestasi tidak hanya diungkapkan oleh Shopar, akan tetapi Prof.Subekti juga mengungkapkan pengertian wanprestasi. Wanprestasi menurut Prof.Subekti yaitu suatu tindakan dimana siberutang (debitur) tidak melaksanakan apa yang dijanjikannya atau melakukan apa yang tidak diperbolehkan dalam perjanjian, lebih singkatnya bahwa si debitur dikatakan telah lalai, alpa atau ingkar

²⁴ Handri raharjo. "Hukum Perjanjian di Indonesia". Yogyakarta:Pustaka,Yustisia

²⁵ Sophar Maru Hutagalung, "Hukum Kontrak di ASEAN Pengaruh SIstem Hukum Common Law dan Civil Law".(Jakarta: Sinar Grafika, 2013), hal. 66

janji.²⁶ Mengenai pengertian dari wanprestasi menurut A. Qirom Syamsudin Meliala wanprestasi itu dapat berupa:

1. Tidak memenuhi prestasi sama sekali
Sehubungan dengan debitur yang tidak memenuhi prestasi maka dikatakan debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali.
2. Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya.
Apabila prestasi debitur masih dapat diharapkan pemenuhannya, maka debitur dianggap memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktu, sehingga dapat dikatakan wanprestasi.
3. Memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru.
Debitur yang memenuhi prestasi tapi keliru, apabila prestasi yang keliru tersebut tidak dapat diperbaiki lagi maka debitur dikatakan tidak memenuhi prestasi sama sekali.²⁷

Berdasarkan pengertian beberapa pakar mengenai wanprestasi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa definisi wanprestasi yakni tidak dilakukannya prestasi, melakukan prestasi tetapi tidak tepat waktu, melakukan prestasi akan tetapi tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan, dan melakukan perbuatan yang tidak boleh atau dilarang yang telah ditetapkan oleh masing-masing pihak di dalam sebuah perjanjian.

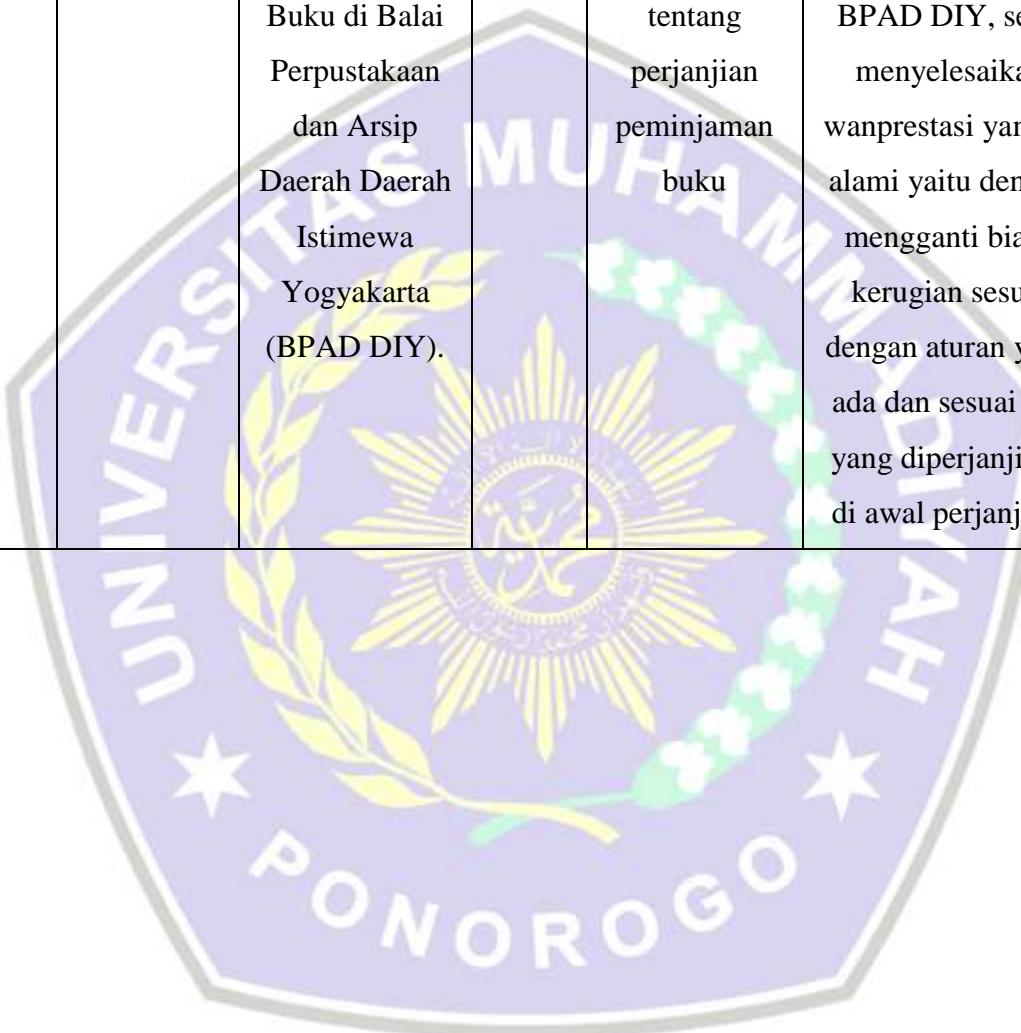
²⁶ Subekti, op. cit., hal. 45

²⁷ A. Qirom Syamsuddin Meliala, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian*, (Yogyakarta: Liberty, 1985), h.26

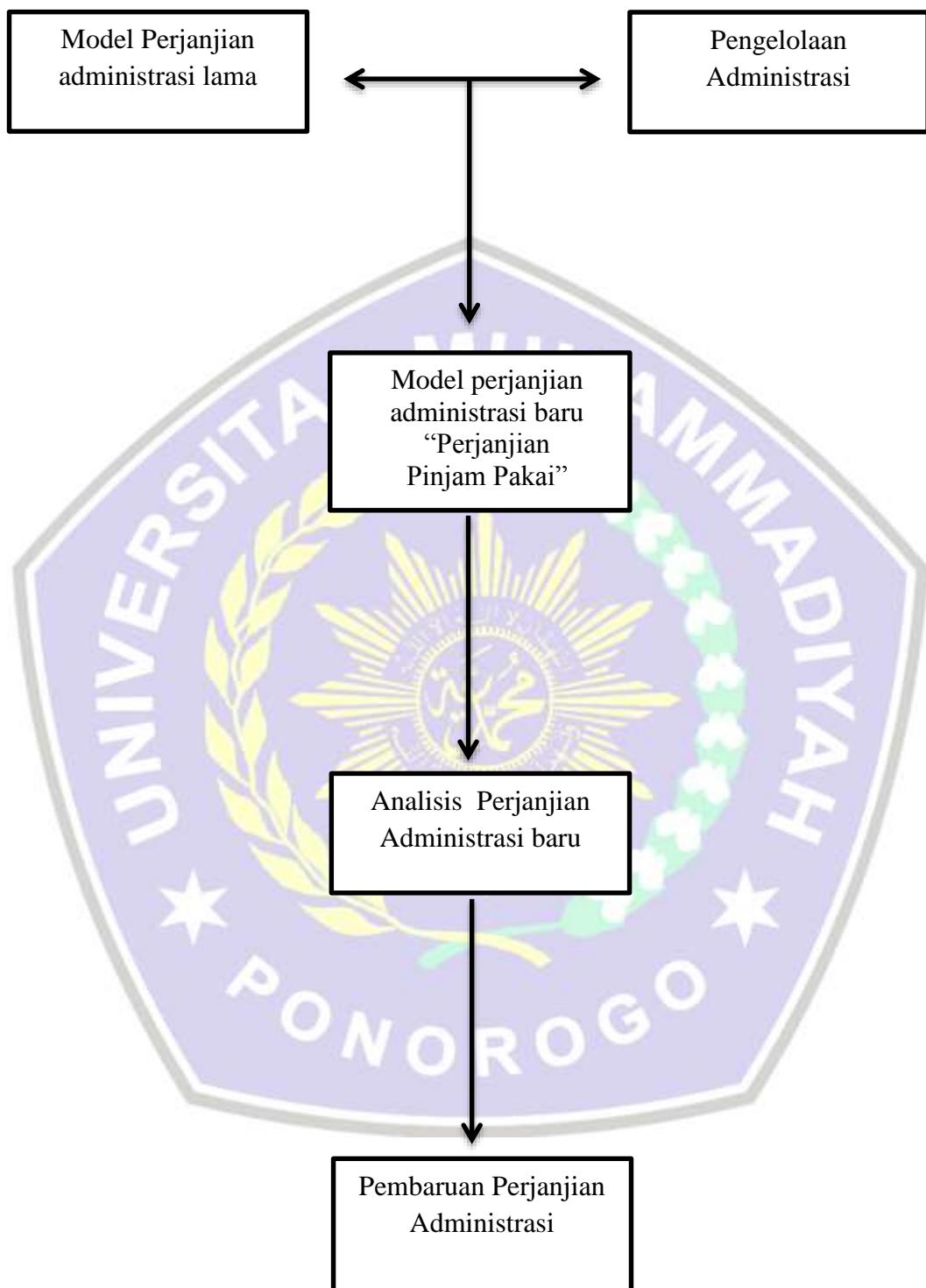
1.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Tahun	Permasalahan	Kesimpulan
1	Mardalena	Pengadministra sian Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Merangin	2015	Pengarsipan yang digunakan dalam perpustakan dan Arsip daerah Kabupaten Merangin	Mendeskripsikan tentang pengarsipan yang digunakan dalam perpustakaan yaitu dengan menggunakan system nomor (numerik)
2	Silviaty Burhan	Pelayanan Pustakawan Pada Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah	2015	Pelayanan terhadap pustakawan perpusda Sulawesi tengah	Persepsi pemustaka terhadap pelayanan pada BPAD Provinsi Sulawesi Tengah. Terdapat beberapa indicator yang digunakan untuk menilai pelayanan perpustakaan. indikator Acuan Pelayanan Publik dan Perhatian Terhadap Publik dan Solusi Indikator tersebut masih digunakan sehingga pelayanan dapat

					dikategorikan baik
3	Veronica Puspa	Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Tahapan Perjanjian Peminjaman Buku di Balai Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (BPAD DIY).	2016	Penerapan asas itikad baik dan penyelesain wanprestasi tentang perjanjian peminjaman buku	Mendeskpsikan tentang penerapan asas itikad baik dalam peminjaman buku di BPAD DIY, serta menyelesaikan wanprestasi yang di alami yaitu dengan mengganti biaya kerugian sesuai dengan aturan yang ada dan sesuai apa yang diperjanjikan di awal perjanjian.



1.3 Kerangka Pemikiran



Dari gambaran kerangka pemikiran tersebut bahwa penulis akan menjelaskan bagaimana alur pemikiran dan tujuan yang terdapat dalam skripsi ini :

1. Perpustakaan merupakan solusi kendala masyarakat yang mengalami kesulitan untuk mendapatkan buku yang diperlukan, kesulitan disini antara lain, terbatasnya jumlah buku, keterbatasan biaya, keterbatasan waktu dan lain sebagainya. Untuk memberikan solusi kendala yang dihadapi masyarakat tersebut pemerintah daerah memberikan fasilitas yakni Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Ponorogo. Salah satu layanan yang diberikan oleh Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Ponorogo adalah peminjaman buku. Sistem peminjaman buku dalam perpustakaan tersebut dengan menggunakan administrasi, sebelum meminjam buku pemustaka diwajibkan untuk menjadi anggota perpustakaan terlebih dahulu dengan memenuhi syarat yang telah ditentukan, setelah terpenuhi semua yang disyaratkan pustakawan dapat meminjam berbagai buku dan berbagai arsip yang telah disediakan. Untuk peminjaman buku di perpustakaan tersebut pustakawan diberikan selembar kertas yang berisikan judul buku/arsip , tanggal peminjaman dan tanggal pengembalian kemudian kita sebagai pemustaka diperintahkan untuk menandatangannya.
2. Dari tanda tangan tersebut berarti bahwa kita telah menyetujui untuk mengembalikan buku atau arsip yang dipinjam sesuai dengan tanggal yang ditetapkan diawal peminjaman, dan untuk pengembalian buku harus sesuai dengan aturan yang ada yakni pengembalian secara utuh tanpa ada perusakan, pengembalian harus tepat waktu apabila pengembalian tidak tepat waktu atau jatuh tempo maka akan dikenakan denda. Aturan pengembalian buku tersebut banyak dihiraukan bahkan tidak diketahui oleh pemustaka, karena aturan tersebut hanya berada pada aturan yang menempel pada dinding perpustakaan. Oleh karena itu penulis akan memberikan penjelasan

mengenai pelayanan administrasi dan tujuan di adakannya penelitian di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Ponorogo kepada pengelola perpustakaan Daerah Ponorogo khususnya bidang keadministrasian agar memberikan pengelolaan administrasi yang baik dan jelas kepada pemustaka.

3. Tanda tangan yang kita lakukan di awal peminjaman tersebut merupakan suatu perjanjian, dimana kita sudah menyetujui dan mengikatkan diri kepada perpustakaan untuk mengembalikan buku atau arsip yang telah kita pinjam sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan. Hal ini berarti bahwa kita mempunyai kewajiban yang harus dilaksanakan yaitu mengembalikanya dengan tepat waktu. Apabila kita tidak memenuhi kewajiban maka ada konsekuensi yang harus kita terima, sedangkan kita sebagai pustakawan tidak terlalu memahami bagaimana pengaturan dalam pengembalian buku, sehingga penulis menghasilkan sumbangsan pemikiran tentang pengelolaan administrasi yang baik dan jelas dengan cara memberikan model perjanjian administrasi yang baru. Model perjanjian ini termasuk dalam perjanjian pinjam pakai , sebagaimana diatur dalam pasal 1740 KUHPerdata pinjam pakai adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu memberikan suatu barang kepada pihak yang lainnya untuk dipakai dengan cuma-cuma, sengan syarat bahwa yang menerima barang ini, setelah memakainya atau setelah lewatnya suatu waktu tertentu, akan mengembalikannya. Model ini bertujuan untuk pengambilan kesepakatan antara pustakawan dan perspustakaan selain itu bertujuan agar mengkover semua aturan yang ada dalam pengembalian buku di pspustakaan di dalam model perjanjian administrasi tersebut. Kemudian ditandatangani serta diikuti dengan saksi.
4. Alasan digantinya model perjanjian administrasi yang baru adalah karena perjanjian (lama) yang di lakukan sebelumnya tidak mengkover aturan pengembalian buku serta tidak mempunyai

kekuatan hukum yang tetap, oleh karenanya model perjanjian administrasi yang baru ini di analisis secara mendalam dan difikirkan secara kritis sesuai dengan aturan dan undang-undang KUHPerdata yang berlaku, sehingga nanti akan menghasilkan model perjanjian administrasi yang baru yang memiliki kekuatan hukum yang tetap.

5. Setelah adanya model perjanjian administrasi peminjaman buku yang baru, maka sudah ada kekuatan hukum yang tetap sehingga pustakawan tidak lagi teledor dalam menjaga, dan mengembalikan barang publik tersebut, serta adanya aturan yang mengatur tentang pengembalian buku dengan cara ditulis secara rinci.

