

**PELAKSANAAN PERJANJIAN KATERING ANTARA
RORO CATERING DENGAN PELANGGAN DI
KOTA PEKANBARU PADA TAHUN 2019**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H.)*



OLEH :

ELVIRA ADELYA PUTRI

NPM : 161010264

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2019

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elvira Adelya Putri
NPM : 161010264
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru/12-08-1998
Program Studi : Ilmu Hukum
Alamat : Jalan Patin No. 7 Pekanbaru
Judul Skripsi : Pelaksanaan Perjanjian Katering Antara Roro Catering dengan Pelanggan di Kota Pekanbaru Tahun 2019

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, orisinal dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya Skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti Skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek Skripsi/ karya ilmiah orang lain (p plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 26 Maret 2020

Yang menyatakan,



(ELVIRA ADELYA PUTRI)

No. Reg. 367/I/UPM FH UIR 2020

Paper ID. 1284357863 / 25%

Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Elvira Adelya Putri

161010264

Dengan Judul :

Pelaksanaan Perjanjian Katering Antara Roro Catering Dengan Pelanggan Di Kota Pekanbaru

Pada Tahun 2019

Telah lolos Similarity sebesar maksimal 30%

Pekanbaru, 30 Maret 2020

Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau



Dr. Sunizki Febrianto, S.H., M.H., C.L.A.



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap:

Nama : Elvira Adelya Putri
NPM : 161010264
Program Studi : Ilmu Hukum
Pembimbing : Dr. Admiral, S.H., M.H.
Judul Skripsi : Pelaksanaan Perjanjian Katering Antara Roro Catering dengan Pelanggan di Kota Pekanbaru Tahun 2019

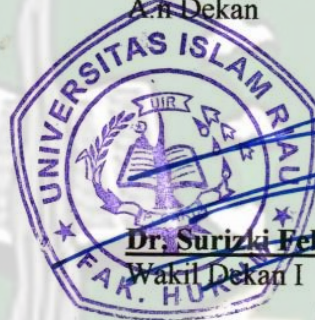
No	Tanggal	Berita Acara Bimbingan	Pembimbing
1	10-02-2020	<ul style="list-style-type: none">- Perhatikan pengetikan yang dicetak miring- Perbaiki Abtrak, Latar Belakang, Masalah, Metode, hasil	
2	18-02-2020	<ul style="list-style-type: none">- Rapikan tepian kanan pengetikan- Lantara Belakang belum menjelaskan Das Sollen dan Das Sein secara proposional	
3	24-02-2020	<ul style="list-style-type: none">- Koreksi Populasi dan Sampel- Bab II Seharusnya meninjau Aspek Perjanjian secara umum	
4	09-03-2020	<ul style="list-style-type: none">- Bab III belum memuat teori yang memadai, harus menguraikan fakta berdasarkan kuisisioner- Ikuti dan perhatikan panduan penulisan skripsi	

5	16-03-2020	- Yang sudah benar jangan diubah lagi - Koreksi kembali abstrak	✓
6	20-03-2020	- Rapikan pengetikan Kata Pengantar - Kesimpulan masih terlalu panjang	✓
7	26-03-2020	- Acc pembimbing dapat dilanjutkan untuk ujian Konfrehensif	✓

Pekanbaru, 26 Maret 2020

Mengetahui

A.n Dekan



Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H., C.L.A
Wakil Dekan I



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS HUKUM



KAN
Komite Akreditasi Nasional
FS 671471

Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


**PELAKSANAAN PERJANJIAN KATERING ANTARA
RORO CATERING DENGAN PELANGGAN DI
KOTA PEKANBARU TAHUN 2019**

ELVIRA ADELYA PUTRI

NPM: 161010264

Telah Di Periksa Dan Di Setujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing


Dr. Admiral, S.H., M.H

Mengetahui

Dekan,



Dr. Admiral, S.H., M.H

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 002/Kpts/FH/2019
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas, perlu ditunjuk pembimbing I dan II yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut.
 - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing I dan II yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 - 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 - 7 SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk
Nama : Dr. Admiral, S.H., M.H.
NIP/NPK : 08 01 02 332
Pangkat/Jabatan : Penata / III/c
Jabatan Fungsional : Lektor
Sebagai : Pembimbing Penulisan Skripsi mahasiswa

Nama : ELVIRA ADELYA PUTRI
NPM : 16 101 0264
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum / Hukum Perdata
Judul skripsi : PELAKSANAAN PERJANJIAN KATERING ANTARA RORO CATERING DENGAN PELANGGAN DI KOTA PEKANBARU TAHUN 2019.
 - 2 Tugas-tugas pembimbing I dan pembimbing II adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
 - 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
 - 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 6 Januari 2020



Dr. Admiral, S.H., M.H.

Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

NOMOR : 081/KPTS/FH-UIR/2020
TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.
 2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
 2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
 3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990
 4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :
 - a. Nomor : 232/U/2000
 - b. Nomor : 234/U/2000
 - c. Nomor : 176/U/2001
 - d. Nomor : 045/U/2002
 5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991
 6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2009
 8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :
 - a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998
 - b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989
 - c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :

N a m a	:	Elvira Adelya Putri
N.P.M.	:	161010264
Program Studi	:	Ilmu Hukum
Judul Skripsi	:	Pelaksanaan perjanjian catering antara roro catering dengan pelanggan di kota pekanbaru pada tahun 2019

Dengan susunan tim penguji terdiri dari

- | | | |
|------------------------------|---|--|
| Dr. Admiral, S.H., M.H | : | Ketua merangkap penguji materi skripsi |
| Lidia Febrianti, S.H., M.H | : | Anggota merangkap penguji sistematika |
| Dr. Admiral, S.H., M.H | : | Anggota merangkap penguji methodologi |
| Teguh Rama Prasja, S.H., M.H | : | Notulis |

2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal 14 April 2020

Dekan,

Dr. Admiral, S.H., M.H
NIK. 080102332

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Pertiinggal



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284

Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27

Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, **Nomor : 081/KPTS/FH-UIR/2020 Tanggal 14 April 2020**, pada hari ini **Rabu tanggal 15 April 2020** telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Elvira Adelya Putri
 N P M : 161010264
 Program Study : Ilmu Hukum
 Judul Skripsi : Pelaksanaan perjanjian catering antara roro catering dengan pelanggan di kota pekanbaru pada tahun 2019
 Tanggal Ujian : 15 April 2020
 Waktu Ujian : 12.00 – 13.00 WIB
 Tempat Ujian : Ruang Sidang Fak. Hukum UIR
 IPK :
 Predikat Kelulusan :

Dosen Penguji

Tanda Tangan

1. Dr. Admiral, S.H., M.H
2. Lidia Febrianti, S.H., M.H
3. Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H

1. _____
 2. _____
 3. _____

Notulen

4. Teguh Rama Prasja, S.H., M.H

Pekanbaru, 15 April 2020
 Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. Admiral, S.H., M.H
 NIK. 080102332



ABSTRAK

Pangan merupakan salah kebutuhan pokok yang sangat penting bagi manusia selain sandang dan papan. Beragam cara untuk memenuhi kebutuhan pangan. Yang awal rumah tangga menyediakan pangan bagi anggota keluarganya dengan cara memasak, namun seiring dengan berkembangnya zaman membuat gaya hidup berubah karena faktor waktu dan pekerjaan. Perubahan pola pangan membuat lahirnya usaha jasa boga seperti restoran, kafe, hotel dan khususnya catering.

Salah satu catering yang terkemuka di Kota Pekanbaru adalah Roro Catering yang didirikan pada tahun 2005 oleh Bapak Priyono, Roro Catering melayani berbagai macam acara dengan pelanggan yang berbeda-beda. Pemesanan dapat dilakukan dengan cara via telepon atau langsung datang ke kantor catering. Atas pesanan tersebut terciptalah perjanjian catering antara Roro Catering dengan Pelanggan.

Penelitian ini membahas aspek perjanjian dalam pengadaan konsumsi antara Roro Catering dengan pelanggan. Dalam penelitian ini yang akan diteliti yaitu mengenai pelaksanaan perjanjian catering antara Roro Catering dengan pelanggan, serta faktor penghambat yang timbul dalam pelaksanaan perjanjian tersebut.

Metode penelitian yang dilakukan adalah observational research yang dilakukan dengan cara survey. Selanjutnya data yang diperoleh dari wawancara dengan pemilik serta pimpinan Roro Catering dan melalui kuesioner yang diabgikan kepada pelanggan Roro Catering. Data yang diperoleh akan dianalisis kemudian hasil analisa disusun dan disajikan secara sistematis dan jelas dalam bentuk skripsi.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui tentang bagaimana pelaksanaan perjanjian catering dan juga macam-macam faktor penghambat yang terjadi dalam pelaksanaan perjanjian catering serta kerugian terhadap Roro Catering dan juga pelanggan yang timbul akibat kelalaian tersebut.

ABSTRACT

Food is one of the basic needs which is very important for humans besides clothing and shelter. Various ways to meet food needs. The beginning of the household provides food for family members by cooking, but along with the development of the times to make lifestyle changes due to time and work factors. Changes in food patterns make the birth of food service businesses such as restaurants, cafes, hotels and especially catering.

One of the leading caterers in Pekanbaru City is Roro Catering, which was founded in 2005 by Mr. Priyono, Roro Catering serves a variety of events with different customers. Reservations can be made by telephone or directly come to the catering office. For this order, a catering agreement was created between Roro Catering and the Customer.

This study discusses aspects of the agreement in the procurement of consumption between Roro Catering with customers. In this research, it will be investigated namely controlling the implementation of the catering agreement between Roro Catering with the customer, as well as the inhibiting factors that arise in the implementation of the agreement.

The research method carried out was observational research conducted by survey. Furthermore, data obtained from interviews with the owner and the leadership of Roro Catering and through a questionnaire that was distributed to Roro Catering customers. The data obtained will be analyzed then the analysis results are arranged and presented systematically and clearly in the form of a thesis.

From the results of this study it can be seen about how the implementation of the catering agreement and also the various inhibiting factors that occur in the implementation of the catering agreement as well as losses to Roro Catering and also customers arising from such negligence

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, atas limpahan ridho dan rahmat-Nya penyusunan skripsi dengan judul “**Pelaksanaan Perjanjian Katering Antara Roro Catering dengan Pelanggan di Kota Pekanbaru Pada Tahun 2019**” dapat diselesaikan.

Dalam pelaksanaan perjanjian katering antara Roro Catering dengan Pelanggan di Kota Pekanbaru Pada Tahun 2019 karena adanya kelalaian yang dilakukan pihak katering dan adanya keterlambatan dalam pembayaran dari pelanggan membuat hak dan kewajiban dalam isi perjanjian katering tidak sesuai dengan sebagaimana semestinya.

Pada kesempatan ini Penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr.H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk mendapatkan ilmu pengetahuan hokum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Admiral, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan ilmu pengetahuan hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau sekaligus sebagai Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam penulisa skripsi.

3. Bapak Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H selaku wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan nasehat dan masukan yang berarti bagi penulis.
4. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah membantu penyelesaian administrasi perkuliahan hingga administrasi penulisan skripsi ini,
5. Bapak S.Parman, S.H., M.H selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah mendukung kegiatan kemahasiswaan penulis.
6. Ibu Desi Apriani, S.H., M.H selaku Kepala Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan arahan dalam menentukan judul skripsi bagi penulis.
7. Kepada yang tersayang, kedua orang tua penulis Almarhum Ayahnda Adril dan Ibunda Endang Suryati yang selalu memberikan dukungan dan semangat tanpa henti walaupun ayahnda tidak sempat menyaksikan perjuangan penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dan meraih gelar Sarjana Hukum.
8. Kepada Abang dan Kakak tercinta Eric Ridwan Putra, S.H., M.H dan Rissa Arfianty S.E., M.M yang telah menjadi sumber inspirasi dan penguat dalam segala kendala selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

9. Kepada sahabat-sahabat seperjuangan yakni Riska Junianda, A.Md, Khairunnisa, Dwi Welliani, dan Dzikra Humaira yang tak kenal lelah memberikan semangat, dukungan, bantuan, dorongan, hujatan dan kebahagiaan hingga penulisan skripsi ini selesai.
10. Kepada Muhamad Alif Luthfi yang telah memberikan semangat dan dukungan agar penulisan skripsi ini selesai.
11. Kepada Tengku Said dan Aidil Akbar yang telah memberikan semangat dan arahan dalam pengerjaan skripsi ini agar penulisan skripsi ini selesai.
12. Kepada keluarga besar Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Hukum yang telah memberikan dukungan serta pendewasaan selayaknya keluarga.
13. Kepada Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan tentang hukum kepada penulis
14. Kepada Bapak dan Ibu Karyawan Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau dalam memberikan pelayanan kepada penulis sebagai mahasiswa.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan masukan konstruktif bagi penyempurnaan penulisan skripsi ini.

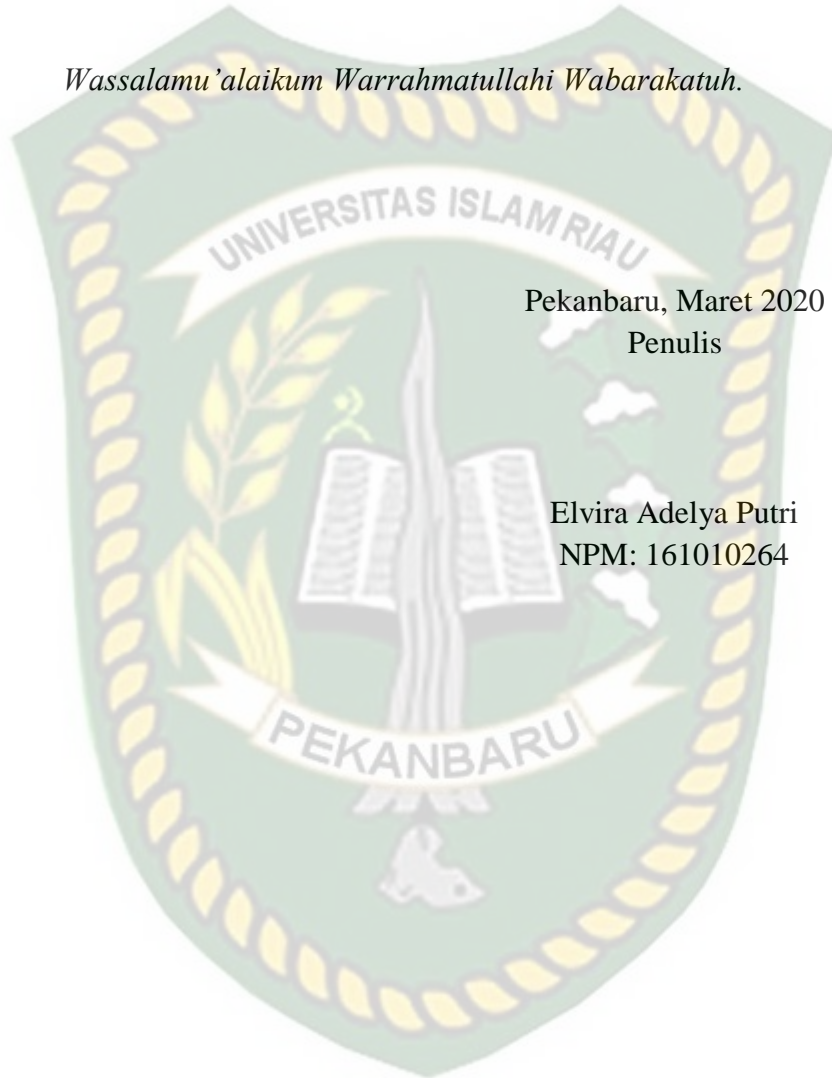
Akhirnya kepada Allah SWT penulis mengahaturkan ucapan alhamdulillahirabbil'alamin dan terima kasih yang tak terhingga kepada semua

pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis, baik moril maupun materil dengan harapan semoga berkah dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. *Allahumma aamiin.*

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, Maret 2020
Penulis

Elvira Adelya Putri
NPM: 161010264



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	iii
BERITA ACARA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN PEMBIMBING.....	vi
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN DOSEN PENGUJI.....	vii
BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	8
D. Tinjauan Pustaka.....	9
E. Konsep Operasional	20
F. Metode Penelitian.....	21
BAB II TINJAUAN UMUM	
A. Tinjauan Umum Mengenai Perjanjian.....	26
B. Tinjauan Umum tentang Jasa Boga	30
C. Tinjauan Umum tentang Roro Catering.....	56

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Perjanjian Katering antara Roro Catering dengan Pelanggan di Kota Pekanbaru tahun 2019 62

B. Faktor-Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Perjanjian Katering antara Roro Catering dengan pelanggan di Kota Pekanbaru 70

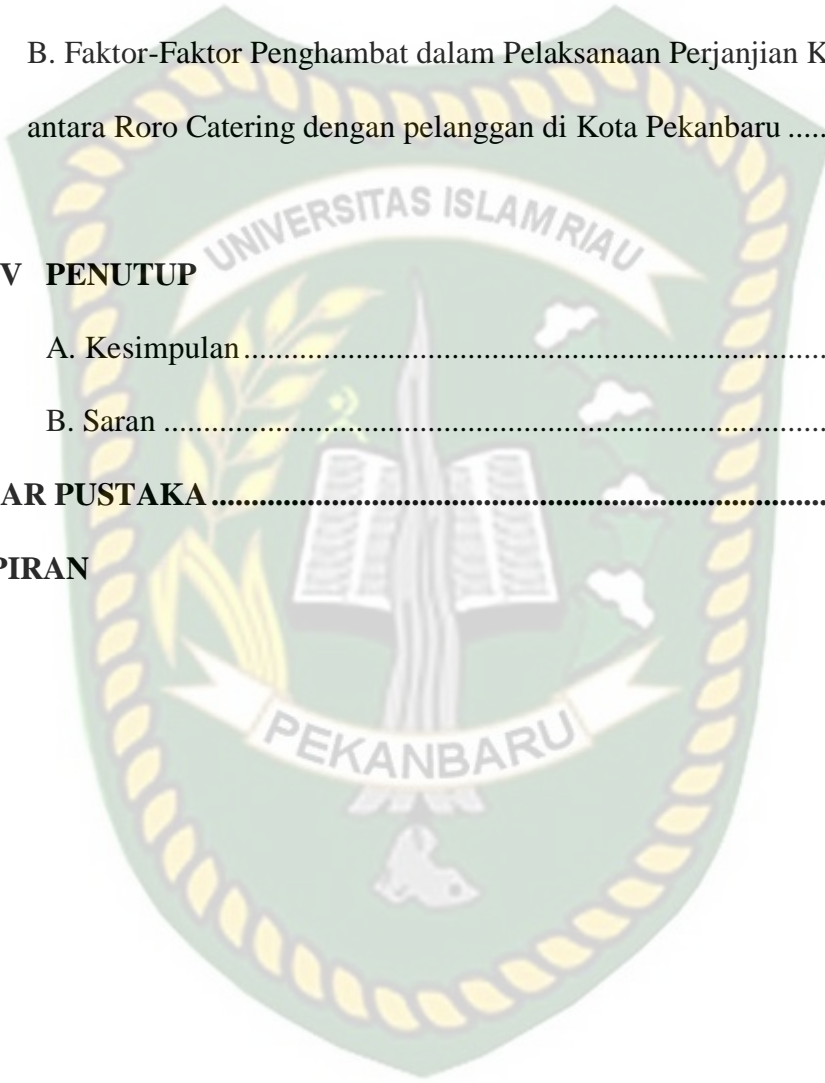
BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 79

B. Saran 80

DAFTAR PUSTAKA 82

LAMPIRAN



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pangan adalah kepentingan selain papan, sandang, pendidikan serta kesehatan. Pangan bersumber dari hayati dan air, diolah dan juga tidak diolah, digunakan untuk makanan dan minuman oleh manusia, bahan baku pangan dan tambahan lainnya dipersiapkan untuk pembuatan dan pengolahan makanan dan minuman.

“Kebijakan (UU Nomor 18 Tahun 2012) tentang Pangan mengamanatkan bahwa penyelenggaraan pangan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia yang memberikan manfaat secara adil, merata, dan berkelanjutan berdasarkan kedaulatan pangan, kemandirian pangan, dan ketahanan pangan nasional. Mewujudkan kedaulatan, kemandirian dan ketahanan pangan merupakan hal mendasar yang sangat besar arti dan manfaatnya untuk mendukung pelaksanaan kebijakan terkait penyelenggaraan pangan di Indonesia.”

Pangan sangat berperan dalam aspek kehidupan manusia. Cara untuk memenuhi kebutuhan pangan sangat bervariasi. Seiring dengan perkembangan zaman yang awalnya tiap-tiap rumah tangga menyiapkan pangan untuk anggota keluarganya, kini ada beberapa pengaruh seperti waktu, kegiatan dan juga gaya hidup yang membuat kebiasaan itu berubah.

Untuk kepentingan dasar dan juga sebagai HAM, pangan memiliki sosok yang begitu perlu untuk keberlangsungan suatu tatanan bangsa. Persediaan pangan yang lebih sedikit dibanding kebutuhannya membuat kekacauan ekonomi. Agar mencukupi kebutuhan pangan penduduknya, Indonesia harus memiliki ketersediaan pangan dalam jumlah banyak. (Bulog, 2015)

Memasak adalah sebuah aktivitas yang jarang dilaksanakan pada rumah tangga saat ini, karena *aktivitas* dan minimnya waktu membuat orang-orang lebih memilih untuk mengonsumsi makanan cepat saji yang bisa diperoleh di restoran ataupun menggunakan layanan pesan antar (*takeaway*). (Kotler, 2003, hal. 23-24)

Hal tersebut membuat perkembangan industri pangan di Indonesia, disebut sebagai industri jasa boga. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia boga berarti makanan atau hidangan. Dalam arti luas Davis mengartikan jasa boga sebagai pelayanan makanan dan minuman diluar rumah seperti pelayanan di hotel, restoran, cafe, katering dan juga pedagang kaki lima. Jasa boga pada arti sempit merupakan perusahaan atau perorangan yang berkegiatan dalam pengelolaan makanan yang dihidangkan di luar tempat usaha berdasarkan pesanan atau disebut juga dengan katering. Katering merupakan dari kata *catering* suatu usaha yang menyiapkan makanan serta minuman pada acara-acara tertentu. (Pena, 2003, hal. 121)

Menurut Purwati Tanjung, katering merupakan sebuah usaha dibidang jasa untuk menyiapkan permintaan makanan, dalam berbagai macam kepentingan.

Pendapat dari Sjahmien Moehyi berpendapat, catering merupakan jenis penyelenggaraan makanan yang tempat memasak makanan berbeda dengan tempat menghadirkan makanan. Makanan jadi diantar ke tempat acara untuk dihadirkan, misalnya ke tempat penyelenggaraan pesta, rapat, pertemuan, kantin atau kafetaria industri. (Rakhmawati, 2017)

Dalam sebuah usaha yang menyelenggarakan makanan terdapat dua sifat dalam catering yaitu :

1. Penyelenggara makanan yang bersifat komersial. Mendapatkan laba merupakan tujuannya. Usaha jasa boga yang tergolong dalam kategori ini yaitu restoran, kantin, kafetaria, warung makan, catering yang melayani untuk pesta, pertemuan-pertemuan, jamuan makan, pusat jajanan, dll. (Nugroho, 2015)
2. Penyelenggara makanan yang bersifat non-komersial. Tidak bertujuan dalam memperoleh laba. Usaha jasa boga yang tergolong pada kategori ini yaitu penyelenggara makanan institusi (rumah sakit, asrama, panti asuhan, lembaga pemasyarakatan, dll).

Menurut Doddy Pamudji, lingkup kerja catering adalah:

- a. Persiapan awal dalam memulai usaha catering yaitu meninjau kemampuan yang kita punya, yaitu :
 - 1) dari segi keuangan
 - 2) dari segi pengetahuan serta kemampuan mengelola usaha catering

- b. Penetapan harga yang bersaing (kalkulasi harga) sebelum menentukan berapa biaya pemesanan catering yang akan kita minta kepada pihak pemesan, buat kalkulasi harga terlebih dahulu dengan mempertimbangkan harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan-perusahaan lain.
- c. Penyediaan peralatan masak dan meja jamuan peralatan masak dapat digunakan peralatan dapur yang ada dan biasanya dipergunakan sehari-hari. Namun bisa juga membeli peralatan masak yang lebih lengkap sesuai dengan kondisi keuangan. Peralatan yang diperlukan untuk menghadirkan makanan diatas meja jamuan sebaiknya seragam dan sewarna agar kesannya rapi, anggun dan manis.
- d. Tenaga terampil dalam mengelola serta mengembangkan usaha catering diperlukan bantuan sejumlah tenaga kerja. Tenaga kerja yang digunakan adalah tenaga-tenaga ahli yang terampil dan mempunyai latar belakang pendidikan dalam bidang tata boga. Tenaga kerja yang diperlukan adalah juru masak dan pramusaji (waiter/waitress).
- e. Penetapan cara berbelanja serta penilaian bahan yang baik setelah menerima pesanan catering, maka hal yang dilakukan selanjutnya adalah menyusun daftar bahan-bahan yang diperlukan. Daftar ini kemudian dibagi menjadi 3 kelompok, yaitu daftar bahan yang tahan lama, daftar bahan untuk lauk pauk yang bisa disimpan difreezer, dan daftar bahan yang terakhir dimasak. Jumlah bahan yang harus dibeli

seharusnya sesuai oleh kebutuhan dilihat dari jumlah pesanan, jangan kurang jangan pula terlalu berlebih.

- f. Penetapan cara memasak khusus untuk catering dalam menghemat waktu dan tenaga, sebaiknya kegiatan masak-memasak dimulai beberapa hari sebelum penyelenggaraan jamuan makan, dan dilakukan secara bertahap menurut jenis bahan dan masakannya. Misalnya bumbu-bumbu bisa dibuat paling awal, lauk pauk yang tahan lama bisa dibuat 2-3 hari sebelum jamuan makan diadakan, dan sebagainya.
- g. Penetapan menata meja serta melayani jamuan cara menyajikan makanan dan melayani tamu untuk berbagai jamuan tidak sama satu dengan yang lain. Pengetahuan tentang hal ini harus dikuasai oleh pengelola catering, terutama para pramusaji.
- h. Pelayanan pesanan makanan dalam kemasan selain melayani pemesanan makanan yang harus ditata di meja jamuan, catering juga diminta melayani pemesanan makanan dalam kemasan. Hal-hal yang harus diperhatikan untuk melayani pemesanan makanan dalam kemasan :
 - 1) Bentuk kemasan;
 - 2) Jenis makanan yang bisa disiapkan dalam kemasan;
 - 3) Susunan menu; dan
 - 4) Transportasi.

Industri jasa boga ruang lingkupnya luas dari produksi makanan dan juga minuman yang dilayani oleh pelaku usaha pangan, selain dilakukan oleh pelaku usaha pangan, penyediaan jasa boga juga dilakukan oleh pengusaha catering.

Pengusaha catering menyiapkan permintaan persediaan konsumsi dalam tempat serta acara. Pemesan menemui pihak catering dalam menentukan semua yang menyangkut dengan penyediaan konsumsi dari jenis masakan, *kuantitas* pesanan, biaya, waktu serta juga tempat penyelenggaraan. (Damanik, 2015)

Di kota Pekanbaru ada lebih kurang tiga ratus pengusaha catering, ada yang berskala besar ataupun kecil. Beberapa dari pengusaha catering tersebut bergabung pada organisasi APJI (Asosiasi Perusahaan Jasaboga Indonesia) kota Pekanbaru. Anggota APJI yaitu Roro Catering. Roro Catering sudah ada sejak tahun 2005 melayani catering yang berskala kecil, berawal dari menyediakan nasi kotak pada acara seminar di salah satu sekolah di Pekanbaru. Kemudian dari mulut ke mulut berkembang usaha catering ini, hingga pada 30 November 2008 Roro Catering resmi dibuka untuk catering dalam skala besar. (Said, 2019)

Beragam menu disajikan, serta pengalaman boga yang sudah lama, membuat catering ini mejadi salah satu catering yang cukup ternama di Pekanbaru. Pelanggan Roro Catering dari rumah tangga (pribadi), instansi pemerintahan dan kantor swasta. Untuk acara kantor melayani dari 50 hingga 500 porsi konsumsi, sedangkan dalam acara-acara lain misalnya pernikahan mampu

menyiapkan hingga 3000 tamu undangan dengan menu yang bervariasi. (Priyono, 2019)

Untuk melakukan pemesanan pada Roro Catering, beberapa pelanggan baru menggunakan perjanjian tertulis serta menyerahkan DP (*Down Payment*) sebagai tanda jadi melakukan pemesanan konsumsi. Sebagian besar pelanggan menggunakan perjanjian lisan dalam memesan catering pada Roro Catering. Perjanjian lisan dilaksanakan dengan mendatangi langsung kantor catering, atau melalui telepon, serta juga *whatsapp* untuk melakukan pesanan konsumsi.

Perjanjian antara Roro Catering dengan para pelanggan menimbulkan hak serta kewajiban pada para pihak. Kewajiban pihak catering yaitu menyiapkan konsumsi sesuai dengan kesepakatan dan memastikan konsumsi yang disajikan halal, higienis untuk dimakan. Hak dari pihak catering yaitu memperoleh pembayaran dari pelanggan. Disisi lain kewajiban dari pelanggan yaitu membayar sesuai dengan harga yang telah ditentukan, dan haknya dilakukannya penyediaan konsumsi sesuai yang telah dijanjikan. (Suryono, 2014)

Sebuah perjanjian dapat dilakukan dengan baik jika yang bersangkutan melakukan hak serta kewajibannya sesuai yang telah disepakati. Namun faktanya sering ditemukan perjanjian yang disepakati tidak dapat berjalan dengan baik. (Syamsuddin, 1985, hal. 71-72)

Perjanjian adalah sebuah perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan diri kepada orang lain lalu timbul perjanjian dari perikatan tersebut.

“Dalam pembuatan perjanjian ini berlaku asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pada dasarnya suatu perjanjian dibuat secara bebas di antara para pihak yang mengikatkan diri. Namun tetap harus sesuai dengan norma dan hukum yang berlaku.”

Perjanjian catering antara Roro Catering dengan para pelanggan. Hambatan yang pernah dilaksanakan pada pihak Roro Catering adalah keterlambatan dalam penyajian, perbedaan menu yang disiapkan dan menu yang ditetapkan, dan juga kurangnya jumlah konsumsi yang harusnya disiapkan. Pada pihak pelanggan sering terjadi keterlambatan pembayaran maupun tidak membayarnya sama sekali.

Pelanggan yang melakukan kelalaian tersebut membuat kerugian untuk pihak catering. Maka pihak pada perjanjian antara Roro Catering dengan para pelanggannya harus bertanggung jawab dengan kerugian yang terjadi akibat kelalaiannya.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian pengadaan konsumsi antara Roro Catering dengan pelanggan di kota Pekanbaru?
2. Apakah hambatan pada pelaksanaan perjanjian pengadaan konsumsi antara Roro Catering dengan pelanggan di kota Pekanbaru?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian yang penulis lakukan yaitu :

1. Agar dapat memahami serta mengetahui pelaksanaan perjanjian catering antara Roro Catering dengan pelanggan di kota Pekanbaru.
2. Agar dapat memahami dan mengetahui hambatan pada pelaksanaan perjanjian catering antara Roro Catering dengan pelanggan di kota Pekanbaru.

Sedangkan manfaat dari penelitian yang penulis harapkan :

1. Agar mengetahui mengenai Roro Catering dalam membuat perjanjian dengan pelanggan di kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab oleh pihak dengan terjadinya kelalaian yang mengakibatkan kerugian.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pertimbangan dalam penyusunan perjanjian catering, agar tidak membuat kerugian dari para pihak.

D. Tinjauan Pustaka

a. Pengertian Perjanjian

Kesepakatan suatu hal terpenting dari suatu perikatan, dinyatakan didalam “pasal 1223 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang menjelaskan setiap perikatan timbul karena persetujuan, dan karena Undang-Undang”.

Menurut “Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata perjanjian merupakan sebuah perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya

pada satu orang atau lebih. Kontrak memiliki arti yang sempit karena ditujukan pada perjanjian tertulis, jika yang dibuat secara lisan disebut perjanjian atau persetujuan”. (R.Subekti, 1987, hal. 1)

R. Subekti menerangkan, perjanjian ialah sebuah keadaan dimana seorang membuat janji kepada orang, maupun orang tersebut saling berjanji dalam melaksanakan sebuah perbuatan. (R.Subekti, 1987, hal. 2)

Sri Soedewi Masjcum Sofyan menjelaskan perjanjian merupakan salah satu perbuatan hukum saat satu orang atau lebih mengikatkan dirinya pada suatu orang atau lebih. (Syamsuddin, 1985, hal. 7)

KRMT Tirtodiningrat mengemukakan pendapat perjanjian merupakan sebuah perbuatan hukum atas kata sepakat dengan dua orang atau lebih yang menyebabkan akibat hukum yang bisa dipaksakan oleh Undang-Undang. (Syamsuddin, 1985, hal. 8)

“Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, suatu perjanjian pada hakikatnya telah terjadi dengan adanya sepakat (consensus) dari kedua belah pihak dan mengikat mereka yang membuatnya, layaknya mengikatnya suatu undang-undang. Pengertian dari perikatan, merupakan terjemahan dari istilah Belanda *Verbintenis*.” (Djumialdji, 2001, p. 77)

Perikatan merupakan sebuah hubungan antara dua orang atau dua pihak pada hukum kekayaan yang berdasarkan pihak yang satu berhak menuntut suatu hal dari pihak lain, dan dari pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi

tuntutan itu. Perjanjian adalah suatu perbuatan hukum, dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. (Muhammad, hukum perjanjian, 2013)

Jadi pengertian perjanjian dalam undang-undang “adalah suatu perbuatan hukum dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan dirinya terhadap dua orang atau lebih lainnya. Pada dasarnya dalam suatu perikatan terdapat dua pihak, pihak pertama adalah pihak yang berhak menuntut sesuatu, yang dinamakan kreditur, sedangkan pihak kedua adalah pihak yang selanjutnya dinamakan debitur, tuntutan itu didalam hukum disebut sebagai Prestasi.”

Berdasarkan R. Setiawan, Pokok-pokok Hukum Perikatan Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, prestasi tersebut dapat berupa

- a. menyerahkan suatu barang atau memberikan sesuatu;
- b. Melakukan suatu perbuatan atau berbuat sesuatu;
- c. Tidak melakukan suatu perbuatan atau tidak berbuat sesuatu.

Dalam hal ini perikatan tidak hadir begitu saja, dengan kata lain ada sesuatu atau persetujuan tertentu yang melahirkan suatu perikatan. “Dalam Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, menyatakan bahwa perikatan dapat lahir dari suatu persetujuan (perjanjian) dan undang-undang. Pasal 1352 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, menyatakan lebih lanjut bahwa perikatan yang lahir dari undang-undang dapat dibagi menjadi perikatan yang lahir dari undang-undang saja dan perikatan yang lahir dari undang-undang karena suatu perbuatan orang.”

Pasal 1353 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, “menyatakan bahwa perikatan yang lahir dari undang-undang karena perbuatan orang terbagi lagi menjadi perbuatan yang lahir dari perbuatan yang diperbolehkan (Zaakwaarneming) dan perikatan yang lahir dari perbuatan melawan hukum (Onrechtmatigedaad).” (Lewis, 2013, p. 23)

C. Asser mnejelaskan ciri utama perikatan yaitu hubungan hukum dengan pihak-pihak dimana hubungan ini memiliki hak (prestasi) serta kewajiban (kontra prestasi) yang berkaitan dengan pihak yang bersangkutan. (C.Asser, 1991, hal. 5)

“Tahap untuk melakukan perjanjian adalah :

1. *Pra contractual*, adalah penawaran dan penerimaan;
2. *Contractual*, adalah pernyataan sesuai kehendak para pihak;
3. *Post contractual*, adalah pelaksanaan perjanjian”

Berdasarkan pengertian perjanjian tersebut, jadi perjanjian ialah ikatan hukum oleh satu pihak atau pihak lainnya, dilandasi dengan kepentingan yang berkaitan untuk melaksanakan suatu perbuatan hukum. (Subekti, 1985, hal. 10)

b. Asas Hukum Perjanjian

Asas pada bahasa inggris yaitu “*principle*” mempunyai arti sumber atau dasar oleh tindakan seseorang. Sebuah pernyataan diperlukan sebagai suatu yang bisa dijadikan dasar, wadah dalam menyalurkan sebuah yang hendak dijelaskan. (H.S, 2007, hal. 24)

Asas hukum adalah landasan yang penting bagi aturan hukum. Asas hukum selalu dapat membuat peraturan hukum. Asas hukum berisi tuntutan etis, sebagai aturan-aturan hukum juga cita-cita sosial dan pandangan etis dari masyarakat. (Syarifah, 2011, p. 42)

Asas hukum adalah dasar yang membuat timbulnya aturan hukum. Asas hukum adalah sebuah pandangan yang berkarakter umum dan latar belakang kaidah yang konkrit. Asas-asas pada hukum perjanjian, yaitu :

1.) Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak menjelaskan memperoleh kebebasan, oleh Undang-Undang diberikan untuk masyarakat dalam membuat perjanjian, asal tidak berlawanan oleh peraturan perundang-undangan, kepatutan, serta ketertiban umum. Orang yang membuat perjanjian tentang apapun, sejauh tidak berlawanan dengan Undang-Undang, kesusilaan dan ketertiban umum. Sedangkan perjanjian yang diperoleh dari Undang-Undang, pihak-pihak yang ikut serta pada perjanjian harus taat kepada ketentuan yang berlaku. (Muru, 2007, hal. 4)

Lahirnya asas kebebasan berkontrak yaitu saat zaman Yunani mengalami perkembangan pada zaman *renaissance*. Dalam paham individualisme, setiap orang bebas mendapatkan apa yang diinginkan, dalam hukum perjanjian diwujudkan dengan asas kebebasan berkontrak, agar menghindari kebebasan yang sebebaskan-bebasnya, maka isi perjanjian diatur serta tidak mudah dibiarkan oleh para pihak. Aturan ini dibuat bukan agar membatasi asas kebebasan berkontrak,

namun agar menjaga keseimbangan kepentingan perorangan serta kepentingan masyarakat. (Wibowo T. Turnady, 2012)

Asas kebebasan berkontrak adalah asas bagi pihak yang mengikatkan diri pada sebuah perjanjian. Bebas menentukan dengan siap mengikatkan diri, bebas memilih objek perjanjian. Bebas memilih jenis perjanjian apa yang ingin dilakukan, bebas dalam memilih dasar-dasar penerapan perjanjian dan bebas memilih akibat hukum apa yang terjadi pada perjanjian yang dilakukan.

2.) Asas Konsensualisme

Konsensualisme berawal dari kata konsensus artinya kesepakatan. Kesepakatan memiliki arti dimana pihak telah tercipta persesuaian paham dan keinginan. Munculnya asas konsensualisme bermaksud perjanjian itu ada saat terjadi kesepakatan. (Badrulzaman, 1996, hal. 113)

“Asas konsensualisme ada dalam Pasal 1320 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menjelaskan, cukup dengan kesepakatan bisa membuat lahir sebuah perjanjian, namun harus dihubungkan dengan persyaratan lain dalam pasal tersebut. Apabila syarat lain tidak tercukupi maka perjanjian tidak sah dan tidak memiliki kekuatan mengikat sebagai Undang-Undang untuk para pihak”. (Hart, 1989, p. 32)

Asas konsensualisme ialah salah satu asas pada perjanjian, perjanjian yang dilakukan dengan para pihak, wajib berdasarkan kata kesepakatan untuk mengikatkan diri pada sebuah perjanjian. Sebab perjanjian pada hukum Romawi

dianggap terbentuk apabila memenuhi sejumlah syarat, setelah itu baru dapat dikatakan perjanjian. (R.Subekti, 1987, hal. 45)

3.) Asas *Pacta Sunt Servanda*

“Asas ini ada pada pasal 1338 ayat 1 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang mengatakan bahwa perjanjian yang dilakukan sesuai oleh aturan hukum, wajib dipatuhi oleh pihak-pihak untuk melaksanakan perjanjian. *Asas pacta sunt servanda* mempunyai ruang lingkup sebatas antara pihak yang terlibat pada perjanjian, ditunjukkan hak yang lahir adalah hak perorangan (*persoonlijk recht*) dan bersifat *relatif*”. (R.Subekti, Aneka Perjanjian, 2010)

Asas *pacta sunt servanda* dikenal oleh nama asas kepastian hukum. Asas tersebut menyatakan hakim maupun pihak ketiga wajib menghargai isi perjanjian yang dilakukan oleh pihak seperti mana mestinya suatu Undang-Undang. Pihak ketiga tidak bisa membuat *intervensi* pada perjanjian yang dilakukan oleh para pihak. (R.Subekti, 1987, hal. 65)

Asas ini awal mula dikenal pada hukum gereja, saat timbulnya sebuah perjanjian jika ada kesepakatan antara pihak-pihak dan dikuatkan oleh sumpah. Asas *pacta sunt servanda* mempunyai maksud suatu perjanjian yang dibuat adalah kegiatan yang suci. Pada pertumbuhannya asas ini memperoleh arti *pactum*, yang artinya sependapat tidak perlu dikuatkan oleh sumpah serta tindakan formalitas lain. Sedangkan *nudus pactum* hanya kesepakatan. (Subekti, 1985, hal. 88)

Asas pacta sunt servanda adalah akibat hukum pada pihak yang berperan pada perjanjian, isi perjanjian yang dilakukan oleh pihak membuat aturan serta Undang-Undang yang wajib dipatuhi serta ditaati oleh pihak-pihak saat melakukan perjanjian.

4.) Asas Itikad Baik

“Asas ini terdapat pada pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu, Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Arti itikad baik pada pasal tersebut yaitu penerapannya pada suatu perjanjian. Walaupun ketentuan mengenai itikad baik memiliki maksud yang abstrak, orang mengerti artinya tetap saja susah untuk menjelaskan pengertiannya”. (Subekti, hukum pembuktian, 2010, p. 65)

Menurut KBBI, itikad baik merupakan kepercayaan, keyakinan teguh . Asas itikad baik terbagi dua jenis, yaitu itikad baik nisbi dan itikad baik mutlak. Itikad baik nisbi, memperlihatkan sikap serta perilaku yang kelihatan nyata dari para pihak dan itikad baik mutlak, terdapat pada akal sehat serta keadilan, ukuran yang objektif dalam menilai keadaan (Syamsuddin, 1985, hal. 113)

Asas itikad baik adalah dasar untuk melakukan sebuah perjanjian, berkaitan dengan perilaku dan dorongan dari dalam diri pihak yang ikut serta pada sebuah perjanjian, dalam melakukan perjanjiannya dengan sebenarnya.

5.) Asas Kepatutan

“Asas kepatutan pada perjanjian terdapat ada dipasal 1339 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Keterikatan pihak-pihak pada sebuah perjanjian tidak terbatas dalam arti perjanjian itu, semua pihak juga terikat pada prinsip yang patut pada perjanjian yang bersangkutan.”

Asas kepatutan dikenal juga dengan nama asas kepantasan dalam tataran moral serta tataran akal sehat, yang terarah dalam penilaian baik dan buruk cocok oleh hukum, logika dan yang masuk akal. Asas kepatutan membawa para pihak agar *substansi* perjanjian yang disepakati wajib memiliki perasaan keadilan di kalangan masyarakat. (Otje Salman, 2008)

Asas kepatutan atau kepantasan adalah asas sebagai tolok ukur pada pengadaab sebuah perjanjian. Untuk melaksanakan sebuah perjanjian tidak teruntut oleh apa yang tertulis, namun pada perilaku. Para pihak tidak bisa mengabaikan suatu yang berdasarkan kepatutan serta kepantasan pada masyarakat. (Muhammad, 1992, hal. 97)

6.) Asas Tidak Boleh Main hakim Sendiri

Dalam perjanjian, pihak yang dirugikan bisa menegakkan mengenai ditetapkan hukum yang berlaku. Pihak yang membuat kesalahan pada perjanjian, tidak boleh memakai teknik agar memaksa pihak lain melengkapi perjanjian. Pihak yang menganggap dirugikan bisa melaksanakan eksekusi yang disebut *reele executive*, yang artinya oleh kuasa atau izin hakim, pihak yang dirugikan dapat

membuat sendiri prestasi yang dapat diperjanjikan, atas biaya pihak yang membuat pelanggran pada perjanjian.

Asas ini menuntun pihak-pihak yang ikut serta pada sebuah perjanjian, apabila salah satu pihak membuat pelanggran dalam perjanjian, pihak yang dirugikan tidak bisa main hakim sendiri (Atmadja, 2012)

c. Syarat Sahnya Perjanjian

Dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, “pada suatu perjanjian yang dilakukan oleh pihak-pihak dinyatakan sah serta memiliki akibat hukum, maka perjanjian tersebut wajib memenuhi persyaratan yang meliputi:

- a. Kesepakatan diantara para pihak;
- b. Kecapakan dari para pihak ;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.”

Suatu perjanjian dianggap terjadi ketika telah terjadinya kesepakatan antara para pihak yang mengadakan perjanjian. Sepakat mengandung arti saling menyatakan kehendak masing masing terhadap sebuah perjanjian tanpa adanya paksaan, kekeliruan serta penipuan persetujuan. (R.Setiawan, 1999, hal. 223)

Cakap adalah syarat umum agar melaksanakan perbuatan hukum yang sah. Pasal 1330 KUHPerdata menjelaskan “orang yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian yaitu:

- a. Orang-orang belum dewasa

- b. Orang yang berada dibawah pengampuan
- c. Orang-rang perempuan”

Syarat sahnya perjanjian merupakan suatu hal tertentu, yang harus ditafsirkan jika objek suatu perjanjian harus “tertentu. Menurut pasal 1333 ayat (2) KUHPerdato, seluruh jumlah boleh tertentu asal kemudian hari bisa ditentukan. Jadi yang diartikan oleh suatu sebab tertentu yaitu saat lahirnya perjanjian paling tidak macam serta jenis benda pada perjanjian sudah dipastikan.

Dalam KUHPerdato tidak ada rumusan mengenai suatu sebab yang halal. Namun pada pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan suatu sebab yaitu terlarang jika berlawanan oleh Undang-Undang dan kesusilaan atau ketertiban umum. Dapat ditarik kesimpulan sahnya suatu perjanjian apabila causanya harus diizin kan apabila tidak berlawanan dengan Undang-undang. (R.Soeroso, 2011)

d. Berakhirnya Perjanjian

Terpenuhi perikatan yang disepakati serta syarat-syarat tertentu pada sebuah perjanjian bisa menjadi sebab berakhirnya perjanjian, seperti habisnya jangka waktu yang telah ditetapkan pada suatu perjanjian. Adapun hal-hal yang mengakibatkan berakhirnya sebuah perjanjian terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1380:

1. “Pembayaran;
2. Penawaran;

3. Pemabayaran tunai, diikuti dengan penyimpanan atau penitipan;
4. Kompensasi;
5. Percampuran utang;
6. Pembebasan utang;
7. Musnahnya barang yang terutang;
8. Pembatalan;
9. Berlakunya syarat batal;
10. Daluarsa.”

E. Konsep Operasional

Konsep Operasional mengenai terminologi yang ada didalam judul penelitian, agar menghindari kesalahpahaman dalam definisi dan agar tidak ada kesalahpahaman maka dari itu penulis mejelaskan istilah-istilah yang ada didalam judul penelitian berikut ini.

1. Pelaksanaan adalah segala bentuk tindakan perbuatan, kegiatan dan aktivitas yang dilakukan untuk melakukan rencana serta kebijaksanaan agar mencapai tujuan dan hasil tertentu.
2. Konsumsi menurut KBBI adalah menggunakan atau memakai barang-barang yang langsung untuk memenuhi keperluan hidup kita. (Pena, 2003, hal. 231)

3. Jasa Boga adalah wirausaha yang menerima pemesanan berbagai macam masakan baik untuk pesta atau untuk penunjang kebutuhan sebuah instansi. (Wikipedia, Definisi Konsumsi, 2019)

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah penelitian disusun secara sistematis. Agar menghasilkan penelitian yang lebih baik dan terarah, maka disini penulis menggunakan sebuah metode untuk menjelaskan dan menjawab seluruh pokok permasalahan, adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu Observational Research yang dilakukan dengan cara survey, meneliti secara langsung di lapangan agar memperoleh data yang dibutuhkan dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara dan kuesioner. Sedangkan dilihat dari sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai Pelaksanaan Perjanjian Pengadaan Konsumsi antara Roro Catering dengan Pelanggan Di Kota Pekanbaru.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Pekanbaru dengan mendatangi Roro Catering dengan alamat di Jalan Paus Gang Paus 2 No.9 Pekanbaru, serta pelanggan Roro Catering yang menjadi responden. Adapun alasan penulis memilih lokasi penelitian ini agar

memperoleh informasi tentang Pelaksanaan Perjanjian Pengadaan Konsumsi antara Roro Catering dengan Pelanggan.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek yang diteliti mempunyai karakteristik yang sama. Sedangkan sampel merupakan bagian dari populasi itu sendiri yang ada dari keseluruhan objek penelitian agar supaya memudahkan untuk melakukan penelitian dan menemukan hasil penelitian.

Adapun yang menjadi populasi dan responden dalam penelitian sebagai berikut:

Tabel 1.1
Populasi dan Sampel Penelitian

.	Jenis Populasi	Responden	Sampel	Presentase
1.	Pimpinan Roro Catering	1	0	100%
2.	Pelanggan	150	15	10%
Jumlah		151	15	

Sumber: hasil lapangan, 11 Desember 2019

4. Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Alat pengumpulan data yang digunakan penulis adalah wawancara dan kuesioner. Wawancara dilakukan dengan berdialog kepada responden atau

narasumber yang telah penulis tentukan sedangkan kuesioner yaitu dengan cara membuat beberapa pertanyaan dan disusun secara sistematis lalu kemudian diserahkan kepada responden untuk dijawab yang hasilnya dapat diolah dalam menemukan jawaban dari permasalahan yang penulis angkat.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang penulis peroleh dari literatur dan digunakan untuk data pendukung tentang teori-teori hukum yang berhubungan dengan penelitian penulis.

5. Alat Pengumpul Data

a. Wawancara

Penulis mengadakan tanya jawab secara langsung kepada responden untuk mendapatkan informasi atau penjelasan yang berkenaan dengan permasalahan yang penulis teliti.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan yang kemudian diberikan kepada responden agar supaya peneliti mendapatkan jawaban atau informasi.

6. Analisi Data

Data primer dan Sekunder akan dikumpulkan setelah itu dibagi berdasarkan jenis dari kedua masalah pokok yang penulis teliti dan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner disajikan dalam bentuk

uraian kalimat. Data yang telah dianalisis dan implementasikan berpedoman kepada teori-teori yang ada, serta peraturan-peraturan yang berlaku.

7. Metode Penarikan Kesimpulan

Penulis menarik kesimpulan dengan memakai metode induktif dengan merumuskan kesimpulan dan yang bersifat khusus, lalu menarik kesimpulan yang bersifat umum.

G. Sistematika Penulisan

BAB I. PENDAHULUAN

- a. Latar Belakang Masalah
- b. Rumusan Masalah
- c. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- d. Tinjauan Pustaka
- e. Konsep Operasional
- f. Metode Penelitian

BAB II. TINJAUAN UMUM

- a. Tinjauan Umum Mengenai Dunia Jasa Boga
- b. Profil Roro Catering

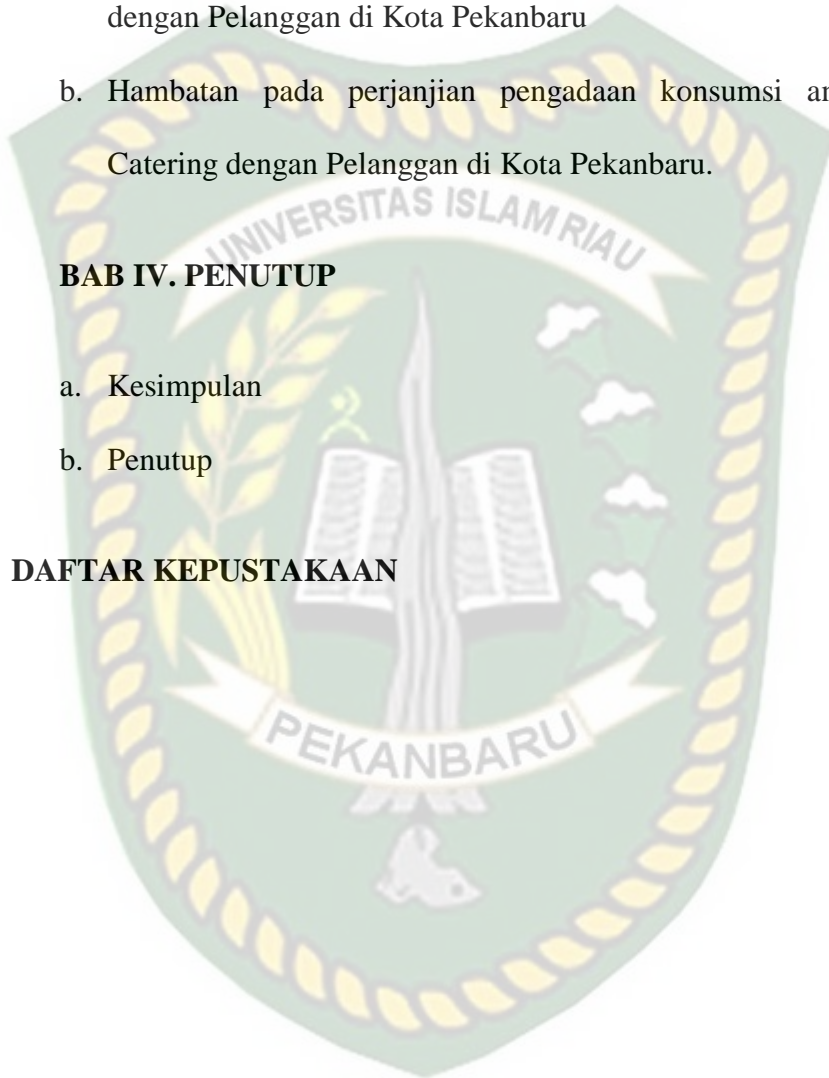
BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- a. Pelaksanaan perjanjian pengadaan konsumsi antara Roro Catering dengan Pelanggan di Kota Pekanbaru
- b. Hambatan pada perjanjian pengadaan konsumsi antara Roro Catering dengan Pelanggan di Kota Pekanbaru.

BAB IV. PENUTUP

- a. Kesimpulan
- b. Penutup

DAFTAR KEPUSTAKAAN



BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Mengenai Perjanjian

perjanjian merupakan sebuah kesepakatan antara dua orang atau lebih yang mengikatkan diri dalam melakukan sebuah hal yang bersifat kebendaan yang terletak pada lapangan harta kekayaan. Berdasarkan rumusan itu bisa diketahui pada sebuah perjanjian yaitu sebuah perbuatan, dalam sekurangnya dua orang, dan perbuatan itu menimbulkan perikatan di antara pihak-pihak yang berjanji.

Unsur-Unsur Perjanjian jika dijelaskan, perjanjian memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

a. Essentialia, “unsur ini mutlak harus ada agar perjanjian itu sah, merupakan syarat sahnya perjanjian. Unsur essentialia dalam perjanjian mewakili ketentuan-ketentuan berupa prestasi-prestasi yang wajib dilakukan oleh salah satu atau lebih pihak, yang mencerminkan sifat dari perjanjian tersebut, yang membedakannya secara prinsip dari jenis perjanjian lainnya. Unsur essentialia ini pada umumnya dipergunakan dalam memberikan rumusan, definisi, atau pengertian dari suatu perjanjian.”

b. Naturalia, adalah “unsur yang tanpa diperjanjikan secara khusus dalam perjanjian secara diam-diam dengan sendirinya dianggap ada dalam perjanjian karena sudah merupakan pembawaan atau melekat pada perjanjian. Unsur naturalia pasti ada dalam suatu perjanjian tertentu yaitu berupa kewajiban dari

penjual untuk menanggung kebendaan yang dijual dari cacat-cacat tersembunyi. Sehubungan dengan hal itu, maka berlakulah ketentuan Pasal 1339 KUHPerdara yang menyatakan bahwa. Perjanjian-perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, melainkan juga untuk segala suatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang.”

c. Accidentalialia, merupakan “unsur pelengkap dalam suatu perjanjian, yang merupakan ketentuan-ketentuan yang dapat diatur secara menyimpang oleh para pihak sesuai dengan kehendak para pihak, merupakan persyaratan khusus yang ditentukan secara bersama-sama oleh para pihak. Dengan demikian, maka unsur ini pada hakekatnya bukan merupakan suatu bentuk prestasi yang harus dilaksanakan atau dipenuhi oleh para pihak.”

Akibat hukum perjanjian yang sah dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu :

(1) “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

(2) Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh Undang-Undang dinyatakan cukup untuk itu.

(3) Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Perjanjian yang sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi pihak-pihak pembuatnya, artinya pihak-pihak harus taat perjanjian itu sama dengan menaati

undang-undang. Jika ada yang melanggar perjanjian yang mereka buat, dianggap sama dengan melanggar undang-undang, yang mempunyai akibat hukum tertentu yaitu sanksi hukum. Jadi barang siapa melanggar perjanjian yang ia buat, maka ia akan mendapat hukuman seperti yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang. Pelaksanaan dengan itikad baik, ada dua macam, yaitu sebagai unsur subjektif, dan sebagai ukuran objektif untuk menilai pelaksanaan. Dalam hukum benda unsur subjektif berarti kejujuran atau kebersihan si pembuatnya. Namun dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata, bukanlah dalam arti unsur subjektif ini, melainkan pelaksanaan perjanjian itu harus berjalan dengan mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Jadi yang dimaksud dengan itikad baik disini adalah ukuran objektif untuk menilai pelaksanaan perjanjian itu. Jikadilihat dari arti katanya, kepatutan artinya kepantasan, kelayakan, kesesuaian, kecocokan; sedangkan kesusilaan artinya kesopanan, keadaban. Kata ini dapat digambarkan kiranya kepatutan dan kesusilaan itu sebagai nilai yang patut, pantas, layak, sesuai, sopan dan beradab, sebagaimana sama-sama dikehendaki oleh masing-masing pihak yang berjanji. Perjanjian memiliki kaitan yang erat dengan jual beli, dimana jual beli adalah suatu perjanjian timbal balik dalam mana pihak yang satu (penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang. Sedang pihak yang lain (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari persoalan milik tersebut.”

Perjanjian dapat berakhir disebabkan oleh :

- a. Ditentukan dengan pihak berlaku dalam waktu tertentu;

- b. Undang-undang menentukan batas berakhirnya perjanjian;
- c. Para pihak atau undang-undang menentukan oleh terjadinya peristiwa
- d. Tertentu jadi persetujuan akan hapus;

“Peristiwa tertentu yang dimaksud adalah keadaan memaksa (*overmacht*) yang diatur dalam Pasal 1244 dan 1245 KUH Perdata. Keadaan memaksa adalah suatu keadaan dimana debitur tidak dapat melakukan prestasinya kepada kreditur yang disebabkan adanya kejadian yang berada di luar kekuasaannya, misalnya karena adanya gempa bumi, banjir, lahar dan lain-lain. Keadaan memaksa dapat dibagi menjadi dua macam yaitu :

- Keadaan memaksa absolut

Suatu keadaan di mana debitur sama sekali tidak dapat memenuhi perutangnya kepada kreditur, oleh karena adanya gempa bumi, banjir bandang, dan adanya lahar (*force majeure*).

Akibat keadaan memaksa absolut (*force majeure*) :

- a. Debitur tidak perlu membayar ganti rugi (Pasal 1244 KUH Perdata);
- b. Kreditur tidak berhak atas pemenuhan prestasi, tetapi sekaligus demi hukum bebas dari kewajibannya untuk menyerahkan kontra prestasi, kecuali untuk yang disebut dalam Pasal 1460 KUH Perdata.

c. Keadaan memaksa yang relatif adalah suatu keadaan yang menyebabkan debitur masih mungkin untuk melaksanakan prestasinya, tetapi pelaksanaan prestasi itu harus dilakukan dengan memberikan korban besar yang tidak seimbang atau menggunakan kekuatan jiwa yang di luar kemampuan manusia atau kemungkinan tertimpa bahaya kerugian yang sangat besar. Keadaan memaksa ini tidak mengakibatkan beban resiko apapun, hanya masalah waktu pelaksanaan hak dan kewajiban kreditur dan debitur.

d. Pernyataan menghentikan persetujuan (opzegging) yang dapat dilakukan oleh kedua belah pihak atau oleh salah satu pihak pada perjanjian yang bersifat sementara misalnya perjanjian kerja;

e. Putusan hakim;

f. Tujuan perjanjian telah tercapai;

g. Dengan persetujuan para pihak (herroeping).”

B. Tinjauan Umum Mengenai Jasa Boga

1. Pengertian Jasa Boga

Jasa boga atau yang lebih sering disebut catering merupakan istilah bagi wirausaha yang berkegiatan menyediakan pemesanan berbagai macam makanan serta minuman, diluar tempat usaha berdasarkan pesanan untuk perhelatan atau juga untuk kebutuhana sebuah instansi. Jasa boga berguna untuk membantu

memenuhi kebutuhan dengan berbagai macam pilihan menu sesuai kehendak pelanggan.

Katering bisa dibedakan menjadi lima golongan dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 712/Menkes/Per/X/66 tentang persyaratan bagi penyelenggaraan usaha jasa boga. Pada peraturan tersebut telah ditetapkan persyaratan umum untuk usaha jasa boga (katering), ketentuan mengenai lokasi tempat penyelenggaraan, syarat bangunan dan fasilitas, persyaratan kesehatan makanan, pengolahan serta penyimpanan makanan. “Yang termasuk kelima golongan katering tersebut, antara lain:

- a. Golongan A1, yaitu usaha jasa boga berskala kecil yang melayani kebutuhan masyarakat umum dengan pengolahan yang menggunakan dapur rumah tangga dan dikelola oleh keluarga. Persyaratan khusus bagi usaha jasa boga golongan ini antara lain :
 - 1.) Ruang pengolahan makanan tidak boleh merangkap ruang tidur;
 - 2.) Untuk penyimpanan makanan sekurang-kurangnya ada satu lemari es;
 - 3.) Ada fasilitas cuci tangan.
- b. Golongan A2, yaitu usaha jasa boga yang melayani kebutuhan masyarakat umum dengan pengolahan yang menggunakan dapur rumah tangga dan mempekerjakan tenaga kerja. Jadi, usaha jasa boga golongan A2 tidak murni sebagai usaha keluarga dalam arti yang mengerjakan adalah anggota keluarga sendiri yang tidak digaji secara tetap, tetapi telah menggunakan tenaga kerja yang mendapat upah atau gaji tetap. Persyaratan khusus untuk jasa boga golongan A2 ini selain seperti persyaratan jasa boga golongan

A1 ditambah dengan fasilitas ganti pakaian bagi karyawan. Selain itu, disyaratkan pula bahwa ruangan untuk mengolah makanan harus terpisah dengan ruang lain.

c. Golongan A3, yaitu usaha jasa boga yang melayani kebutuhan masyarakat umum dengan pengolahan makanan yang menggunakan dapur khusus dan mempekerjakan tenaga kerja. Untuk jasa boga golongan ini persyaratan khususnya adalah sebagai berikut:

- 1.) Tempat memasak makanan harus terpisah dari tempat menyimpan makanan masak;
- 2.) Harus tersedia lemari pendingin yang dapat mencapai temperature 5° Celsius di bawah nol dengan kapasitas yang memadai;
- 3.) Harus memiliki alat pengangkutan dengan konstruksi tertutup untuk mengangkut makanan jadi ke tempat pelanggan;
- 4.) Jika makanan yang akan disajikan sudah dikemas, baik dengan kotak atau pembungkus lain, maka pada kotak harus dicantumkan nama usaha, dan nomor ijin penyehatan usaha;
- 5.) Pada kendaraan pengangkut atau pada tempat-tempat penyajian makanan harus dicantumkan nama perusahaan dan ijin penyehatan usaha yang dimiliki perusahaan.

d. Golongan B, yaitu usaha jasa boga yang melayani kebutuhan khusus asrama penampungan jemaah haji, asrama transito, pengeboran lepas pantai, perusahaan angkutan umum dalam negeri, dan dengan pengolahan

yang menggunakan dapur khusus dan mempekerjakan tenaga kerja. Persyaratan untuk golongan ini yaitu sebagai berikut :

- 1.) Harus mempunyai tempat pembuangan air limbah yang dilengkapi dengan penangkap lemak (grease trap) atau penangkap minyak;
- 2.) Ruang kantor, ruang penyimpanan makanan, dan ruang tempat mengolah makanan harus terpisah. Ruang pengolahan makanan harus dilengkapi dengan penangkap asap (hood), alat pembuang asap, dan cerobong asap;
- 3.) Harus tersedia fasilitas pencucian peralatan dan pencucian bahan makanan;
- 4.) Harus tersedia fasilitas untuk mencuci tangan bagi karyawan;
- 5.) Harus mempunyai fasilitas penyimpanan makanan dingin sampai 10° Celsius di bawah nol.

e. Golongan C, yaitu usaha jasa boga yang melayani kebutuhan alat angkutan umum internasional, baik kapal laut maupun pesawat udara, dengan pengolahan yang menggunakan dapur khusus dan mempekerjakan tenaga kerja. Persyaratan untuk golongan ini di samping sama seperti syarat untuk golongan B masih ditambah dengan persyaratan berikut ini:

- 1.) Ruangan harus menyediakan alat pengatur suhu ruangan (aircondition);
- 2.) Fasilitas pencucian alat serta bahan harus dibuat dari logam tahan karat (stainless steel) juga tidak terlarut dalam makanan. Air pencuci harus memiliki tekanan sedikitnya 15 psi (1,2 kg/cm²);

3.) Dalam ruangan penyimpan makanan tersedia lemari penyimpandingin yang terpisah untuk masing-masing jenis makanan. Jadi, untuk menyimpan daging harus terpisah dari lemari dinginpenyimpan ikan. Demikian juga untuk lemari penyimpan telur, sayuran dan buah-buahan harus terpisah dan dapat mencapai suhu yang disyaratkan;

4.) Harus memiliki gudang yang dilengkapi dengan rak-rak penyimpan yang mudah dibersihkan dan mudah dipindah-pindah.

Perkembangan teknologi dan peradaban pula yang mendorong manusia sadar terhadap perlunya kebersihan dan kesehatan makanan juga minuman untuk dikonsumsi. Pada tahap ini pangan tidak hanya untuk alat memuaskan rasa lapar dan bertahan hidup tapi lebih jauh juga berguna untuk sebuah usaha alat dalam menjaga kesehatan dan untuk penunjuk status seseorang. Ras serta kebangsaan di dunia tersebut mewakili ribuan jenis makanan dan cara memasak juga cara penyajian.

Selain itu, ada beberapa penyebab lain yang mempengaruhi jenis, cara memasak serta penyajian makanan . Adapun faktor-faktor tersebut adalah :

a. Agama

Agama tertentu memiliki aturan khusus mengenai makanan juga minuman apapun yang bisa dikonsumsi umatnya juga yang tidak. Agama Islam contohnya melarang umatnya untuk memakan daging babi, daging dari hewan yang disembelih tidak atas nama Allah, serta minuman berakohol. Umat kristiani, terutama di negara-negara barat, memiliki

makanan khusus yang dikonsumsi pada saat tertentu misalnya panggang kalkun pada hari Natal. Demikian juga umat Buddha. Sebagian besar umat Buddha adalah vegetarian. Mereka tidak mengonsumsi segala makanan yang berasal dari hewan. Bahkan ada di antara mereka juga tidak mengonsumsi produk turunan dari hewan seperti misalnya susu, telur dan keju. Lain halnya dengan umat Hindu. Mereka dilarang makan daging sapi karena mereka menganggap bahwa sapi adalah binatang yang suci. Sedangkan orang Yahudi tidak diperbolehkan untuk mengonsumsi kerang dan daging babi. Daging selain babi yang mereka makan pun harus disembelih secara khusus yang disebut dengan kosher.

b. Kebudayaan

Masing-masing suku bangsa atau bangsa mempunyai cara pengolahan serta cara penyajian makanan yang berbeda satu sama lain. Suku Jawa, khususnya Jawa Tengah misalnya lebih menyukai makanan dengan cita rasa yang manis. Sedangkan suku Padang mempunyai kegemaran untuk memasak makanan dengan cita rasa asin, pedas serta bersantan. Penduduk di negara dengan empat musim akan memasak makanan yang banyak mengandung lemak seperti susu, daging, keju serta minuman beralkohol untuk menghangatkan tubuh mereka pada musim dingin

c. Perubahan kebiasaan dan gaya hidup

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan informasi, maka manusia dituntut untuk mengonsumsi makanan dan minuman yang sehat, bergizi dan bersih. Mereka sadar bahwa makan bukan sekedar untuk

memuaskan rasa lapar tapi lebih jauh juga dalam menjaga kesehatan. Hal-hal ini membuat para pengusaha pada bidang jasa boga dalam mendirikan restoran-restoran baru dengan menu khusus contohnya restoran khusus untuk para vegetarian, restoran yang memakai bahan makanan organik, dan lainnya. Sisi lain, acara makan bisa juga dijadikan sebagai sarana dalam membangun jaringan bisnis. Beberapa pengusaha mengundang para pelanggan untuk makan bersama pada rangka membicarakan proyek/pekerjaan mereka.

d. Ekonomi

Semakin baik keadaan ekonomi seseorang, semakin bermacam juga makanan serta minuman yang mereka konsumsi. Dalam hal ini juga dengan cara memasak juga penyajiannya. Pada keluarga dalam tingkat pendapatan yang sedikit, maka jenis makanannya pun tidak akan bermacam dan tidak jarang tidak dapat melengkapi standar gizi. Mereka juga hanya memakai alat-alat memasak yang sederhana seperti kompor minyak. Dan juga, keluarga dengan kehidupan ekonomi yang sudah mencukupi dalam mengkonsumsi makanan juga minuman yang lebih bermacam. Mereka juga memakai alat-alat memasak yang canggih misalnya microwave, oven dan grilled pan.

2. Ruang Lingkup Jasa Boga

a. Restoran

- Pengertian Restoran

Restoran merupakan suatu tempat dimana terdapat makanan serta minuman untuk dikonsumsi oleh pelanggan, sebagai kebutuhan dalam memperbaiki atau memulihkan kondisi tenaga yang berkurang setelah beraktivitas. (Atmodjo, 2005, p. 7)

- Menurut Atmodjo, restoran merupakan sebuah tempat dan bangunan yang diorganisir secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumen baik berupa makanan ataupun minuman.
- Pendapat Soekresno, restoran merupakan sebuah usaha komersial yang menyediakan pelayanan makan juga minum untuk umum juga dikelola secara profesional. (Soekresno, 2000, p. 23)
- Pendapat Suyono, restoran yaitu wadah yang berguna dalam menyegarkan kembali kondisi seseorang dengan menyediakan kemudahan makan juga minum. (Joko, 2004, p. 15)

Tujuan operasional restoran yaitu untuk mencari laba juga membuat puas para pelanggannya. Berdasarkan aspek dasar keberadaan, restoran mempunyai empat tujuan yaitu:

1. **Perdagangan.** Restoran berguna sebagai jasa penjualan juga pelayanan kepada pelanggan dari jenis produknya.
2. **Keuangan.** Restoran menjaga kelancaran dari berlangsungnya kegiatan yaitu perputaran dari biaya penanaman modal.

3. **Kedudukan.** Pengoperasian restoran yang utama merupakan menyajikan berbagai jenis makanan juga penampilan suasana ruang restoran.
4. **Kepraktisan.** Restoran pada penyusunannya menarik perhatian, penyajian juga pelayanan dari jenis usaha tersebut diharapkan dapat memberikan kepuasan.

Produk yang dihasilkan restoran yaitu totalitas dari makanan, minuman, juga seperangkat atribut lainnya, termasuk didalamnya rasa, warna, aroma makanan, harga, nama makanan juga minuman, reputasi restoran, dan jasa pelayanan dengan keramah-tamahan yang diterima dalam memuaskan keinginan pelanggan. Secara umum, terdapat tiga komponen produk yang dipasarkan oleh restoran, yaitu:

1. Makanan serta minuman.
2. Pelayanan (service) termasuk cara pelayanan, keramah-tamahan karyawan, valet parking, perhatian khusus seperti ulang tahun, hiburan, dan komplimentari foto untuk pelanggan.
3. Suasana (ambience), termasuk : tema, lighting, seragam, furniture, kebersihan, perlengkapan, dekorasi, dan penataan meja.

Menurut Cousin, produk restoran ditentukan oleh lima faktor, seperti:

1. **Faktor makanan dan minuman.** Terdiri dari variabel jenis /menu masakan, variasi pilihan menu, rasa, tekstur, serta presentasi.
2. **Faktor pelayanan (service).** Terdiri dari variabel pilihan jenis pelayanan, fasilitas reservasi dan pemesanan tempat duduk, ketersediaan pembayaran

dengan kartu kredit, tersedianya pilihan ukuran porsi, akses terhadap informasi kesehatan, juga ketersediaan kursi untuk balita (high chairs).

3. **Faktor kebersihan dan higienitas.** Terdiri dari faktor staff grooming, kebersihan pakaian seragam karyawan, daftar menu yang bersih juga rapi, suhu penyajian makanan dan minuman, dan kebersihan area keseluruhan.
4. **Faktor harga.** Terdiri atas kesesuaian antara kepuasan yang diperoleh dengan sejumlah uang yang dikeluarkan pelanggan.
5. **Faktor atmosfir/suasana.** Terdiri dari desain, dekorasi, pencahayaan, pengaturan suhu udara, furnishing, tingkat kegaduhan (noise level), perilaku tamu-tamu yang ada di restoran, dan perilaku karyawan. Atmosfer dalam operasional makanan dan minuman dapat dibagi atas atmosfer yang dilihat, yang didengar, disentuh, dirasakan, dan yang dibau.

- **Jenis- jenis Restoran :**

1.) Formal Dining Room

Terdapat pada restoran yang berada di hotel-hotel besar, penyajiannya mempunyai aturan tersendiri dengan tata cara penyajiannya menggunakan tata cara Perancis.

2.) Informal Dinning Room

Restoran yang bersifat tidak formal.

3.) Speciality Restaurant

Restoran yang hanya menyediakan makanan serta minuman khusus.

- **Jenis-jenis restoran berdasarkan pelayanan:**

1.) Grill Room

Restoran yang menyajikan dan melayani dengan kualitas terbaik.

2.) Dinning Room

Restoran yang menyajikan makanan terkenal dengan ciri khas makanan eropa.

3.) Continental Restaurant

Restoran yang mengutamakan penyajian lengkap seperti appetizer, soup, main course, dan juga dessert.

4.) Coffe Shop

Penyajiannya cepat, sudah diporsi dalam piring lalu diantar ke meja pelanggan.

5.) Caffeteria

Penyajian makanan siap serta minuman dengan layanan yang cepat.

6.) Super Club

Restoran yang mengundang artis, pada umumnya harga pertunjukan sudah termasuk makanan.

7.) Night Club

Tempat hiburan malam, yang menyediakan minuman berakohol serta makanan ringan.

8.) Speciality Restaurant

Restoran yang memiliki karakteristik sendiri sebagai ciri khas restoran tersebut.

b. Katering

Usaha katering memiliki dua sifat, yakni :

1.) Katering bersifat komersial

Tujuan utamanya yaitu mencari keuntungan, seperti : restoran, warung makanan, kantin, serta katering yang melayani resepsi.

2.) Katering bersifat non-komersial

Usaha katering tidak untuk mencari keuntungan, seperti: panti asuhan, rumah sakit dan juga asrama

Katering pesta dibagi dalam 3 golongan yaitu:

- 1.) Pesta dalam hal kegiatan sosial seperti resepsi pernikahan, pertunjukan keseniannya dan lainnya.
- 2.) Pesta khusus dalam acara kenegaraan, seperti pertemuan antar walikota, jamuan untuk kepala daerah dan lainnya.
- 3.) Pesta untuk kelompok profesi, seperti acara seminar, pameran dan sebagainya.

c. Kantin

Kantin merupakan suatu tempat usaha komersial yang kegiatannya menyiapkan makanan serta minuman pada tempat usaha. Kantin juga menjadi

tempat berkumpulnya siswa, pegawai dan juga masyarakat umum. Karena, kantin terdapat di sekolah, kampus, kantor, asrama dan lain lain. (Cousin, 2002, p. 55)

Kantin sendiri harus mengikuti prosedur mengenai cara mengolah juga menjaga kebersihan kantin. Makanan yang disediakan kantin haruslah bersih juga halal. Jenis-jenis makanan yang disiapkan pun minimal harus sesuai 4 sehat 5 sempurna. Pada umumnya para pembeli harus mengantri dalam sebuah jalur yang disiapkan untuk membeli makanan.

Kantin hampir selalu ada di tiap sekolah di Indonesia. Biasanya kantin menjadi tempat berkumpul bagi siswa-siswi. Pesan ambil bayar duduk mungkin adalah prinsip para pemakai fasilitas kantin. Ramainya kantin dikarenakan oleh obrolan murid yang makan bersama. Kebanyakan siswa-siswi menganggap penting kantin sebagai wadah bersosialisasi, wadah berkumpulnya semua angkatan.

Dilihat dari tujuan kantin sekolah tersebut, maka kantin sekolah bias berguna sebagai:

1. membantu pertumbuhan juga kesehatan siswa dengan menyiapkan makanan yang sehat, bergizi, serta praktis;
2. mendorong siswa dalam menentukan makanan yang cukup juga seimbang;
3. untuk memberikan pelajaran sosial kepada murid;
4. memperlihatkan kepada siswa jika faktor emosi berpengaruh daam kesehatan seseorang;

5. memberikan bantuan untuk memberikan ilmu gizi secara nyata;
6. mengajarkan perlunya sopan santun yang betul juga sesuai dengan yang berlaku di masyarakat;
7. sebagai tempat dalam berdiskusi mengenai pelajaran-pelajaran di sekolah, juga tempat menunggu jika ada jam kosong.

Dalam membuat dan mendirikan kantin sekolah yang baik harusnya memperhatikan hal-hal dibawah ini:

1. kantin sekolah harus tidak dipandang untuk sebuah penciptaan laba di sekolah;
2. program kantin sekolah sebaiknya dipandang untuk bagian integral dari program sekolah secara keseluruhan
3. harga makanan juga minuman harus sesuai dijangkau oleh daya beli siswa;
4. penyajian juga pelayanan makanan harus memadai serta cepat;
5. gedung atau ruang kantin harus strategis sebab akan sangat mempengaruhi keefektivan operasi serta koordinasi program-program kantin;
6. personil-personil kantin harus bertanggung jawab atas makanan yang bergizi juga menarik, dan menjamin selera pembeli;
7. memberikan kebijaksanaan keuangan (korting) bias membuat berkembangnya program kantin, sebab bisa menarik pembeli;
8. program kantin harus menyeimbangkan antara kapasitas makanan serta harga, begitu juga gizi
- 9.

d. Bakery

Suatu usaha jasa boga yang menyediakan berbagai kue serta roti dengan beraneka rasa dan ragam, seperti kue kering, kue basah, cake, roti, pastry dan berbagai macam selai. Bakery juga dapat menerima pesanan seperti kue ulang tahun, kue untuk acara wedding serta kue lebaran. (Wening, 2008, hal. 87)

Produk bakery makanan yang diminatidi kalangan masyarakat. Produk bakery adalah makanan yang dibuat dari tepung terigu yang diragikan dengan ragi rotidan bisa dicampurkan garam, gula, susu, lemak, serta bahan pelezat lalu dipanggang. Produk bakery memiliki kandungan karbohidrat yang tinggi karenadapat menyumbangkan energi bagi orang yang menkonsumsinya. Produk bakery juga mengandung berbagai macam zat gizi lain seperti, protein, lemak, mineral, dan lain-lain sehingga produk ini merupakan makanan yang dapat memberikan asupan nutrisi yang cukup untuk konsumen. Contoh produk bakery adalah roti, biskuit, cake, pastry. Hampir semua golongan usia menyukai produk bakery. Mulai dari alasan yang paling sederhana yaitu kepraktisan karena mudah dibawa dan mudah dikonsumsi (misalnya roti) sampai pada alasan untuk merayakan event tertentu (misalnya Natal dan Idul Fitri). Adanya perkembangan pola pikir masyarakat, maka sebagian orang sudah mengubah pola makannya. Perkembangan pola pikir masyarakat menyebabkan permintaan masyarakat terhadap produk bakery semakin meningkat. Oleh karena itu, memiliki usaha pada bidang bakery merupakan bidang usaha yang sangat menjanjikan.

3. Jenis-jenis Industri Jasa Boga

a. Katering Prasmanan

Katering prasmanan sangat dikenal ditengah masyarakat, katering ini menyiapkan makanan di atas meja prasmanan, biasanya pihak katering ikut menyajikan makanan, namun terkadang pihak katering hanya mengatur persediaan makanan saja. (Nurmasari Widyastuti, 2012, hal. 57)

b. Katering Nasi Kotak

Jenis katering ini lebih cocok digunakan pada acara seperti seminar, rapat, konsumsi kantor dan juga acara syukuran atau tahlilan. Kemudahan yang didapat dari jenis katering ini, pihak katering hanya menyiapkan makanan yang disajikan dalam kotak tanpa perlu melayani tamu.

c. Dine-in Catering

Pelayanan katering ini membuat kita merasakan layaknya ada restoran di dalam rumah. Jenis katering ini biasanya untuk acara formal yang mengundang banyak tamu.

d. Self Service Catering

Pada jenis katering ini, pihak katering hanya menyiapkan masakan dan perlengkapan makan untuk pelanggan. Lalu pelanggan yang melayani tamu, membuat kesan mewah dalam layanan katering ini.

e. Private Catering

Pada jenis catering ini tidak disemua ada pada layanan setiap penyedia jasa catering, jasa layanan catering ini memiliki pramusaji yang siap melayani di meja makan, memberikan nilai lebih pada pelayanan pada penyedia jasa catering.

4. Perkembangan Industri Jasa Boga

Dilihat dari sejarah, dunia industri jasa boga pada awalnya manusia melengkapi keperluan pangannya dengan memasak apapun yang ada disekitar agar dapat bertahan hidup menggunakan kayu yang dibakar. Seiring berkembangnya zaman manusia mendapatkan metode baru untuk mengelola makanan yaitu dengan menggoreng dan merebus.

Industri jasa boga sangat berkembang apabila industri pariwisata meningkat. Lebih jelas lagi pada kuliner khas suatu daerah, dimana turis dalam dan luar negeri, dipercaya akan tertarik dengan kuliner yang terdapat pada daerah-daerah yang ada di Indonesia.

APJI sangat berperan dalam dunia kuliner Indonesia, menjadikan suatu tempat dimana Pesatnya pertumbuhan sektor pariwisata akan memberi dampak besar ke sektor lain seperti industri jasa boga yang sebagian besar pelakunya adalah usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

Kementerian Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah (KUKM) pun mendorong agar para pelaku usaha di sektor itu terutama yang tergabung dalam

Asosiasi Pengusaha Jasa Boga Indonesia (APJI) agar dapat memanfaatkan momentum dengan sebaik-baiknya.

Dengan bertumbuhnya industri pariwisata, industri jasa boga adalah salah satu yang sangat terlihat. Lebih spesifik lagi adalah kuliner tradisional yang pasti akan diminati oleh turis domestik dan mancanegara.

pengusaha jasa boga dapat mengembangkan usaha kulinernya serta dapat mempromosikan berbagai macam dan cita rasa kuliner yang ada di Indonesia pada dalam dan luar negeri.

5. Pemasaran Industri Jasa boga

Suatu usaha jasa boga haruslah melakukan pemasaran produk agar dikenal oleh masyarakat. Pemasaran merupakan suatu proses agar suatu produk dikenal oleh banyak orang dengan berbagai macam cara yaitu:

- a. Memasang iklan pada media cetak, seperti koran, majalah;
- b. Membuat papan nama yang menarik;
- c. Membuat iklan di media masa, seperti televisi atau radio;
- d. Membuat poster yang menarik dengan mencantumkan promo;
- e. Dapat juga melalui sosial media.

Hal yang mendukung dalam usaha rumah makan dan restoran ini yaitu strategi pemasaran yang sesuai.

- a. Membuat market planning. Dalam perencanaan membangun sebuah katering juga industri jasa boga yang lain, maka perencanaan marketing merupakan suatu yang terpenting yang dapat dilakukan. Hal ini disebabkan industri makanan juga minuman memerlukan waktu yang lama untuk dikenal juga disukai masyarakat. Oleh sebab itu penyesuaian dengan selera masyarakat itu bisa dilakukan. Sebelum membuat sebuah jasa boga maka penelitian awal (research market) dapat dilakukan agar produk kita diminati oleh pelanggan pada umumnya.
- b. Membuat target pasar. Ada banyak tahap atau tingkatan kalangan pelanggan/ pasar. Oleh sebab itu kita sebagai pendiri usaha jasa boga dapat mencari produk kita akan dipasarkan pada kalangan menengah ke bawah juga kalangan menengah ke atas. Lebih baik lagi apabila kita bisa menyiapkan juga memilih-milih serta mengklasifikasikannya pada kalangan seluruh kalangan, hingga produk kita dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.
- c. Strategi menentukan cara mempertahankan loyalitas pelanggan yang ada. Kepercayaan pelanggan adalah merupakan hal penting yang harus selalu dijaga oleh para pemilik industry jasa boga. Kekecewaan yang dialami oleh konsumen akan berimbas pada pendapatan perusahaan. Dimana pelanggan akan mencari produk lain yang lebih mereka sukai

apalagi industry jasa boga sudah banyak di pasaran, sehingga konsumen lebih mudah memilih dengan berbagai pilihan yang ditawarkan. Pemberian diskon untuk pelanggan yang sering berkunjung merupakan salah satu cara agar pelanggan merasa puas dengan produk kita, dan senantiasa membeli di resto/ usaha kita.

- d. Menambah pelanggan baru adalah ujung tombak yang mutlak dibutuhkan agar majunya usaha ini. Pelanggan baru adalah aset yang dapat selalu dicari disebabkan pelanggan makanan tidak akan berani mencoba tanpa diketahui kualitas rasa serta pelayanan resto/ café yang memuaskan. Dibuatnya soft opening atau grand opening dengan harga yang berbeda adalah salah satu cara menarik pelanggan baru agar merasakan keunggulan produk. Selain itu membuat promo-promo yang bisa menarik perhatian para pelanggan.
- e. Memberikan perhatian juga penghargaan untuk kawan/karyawan yang sudah membantu mempromosikan usaha kita sehingga mereka akan mendapat order selanjutnya. Tidak perlu mahal. Yang perlu berkesan, dengan perhatian/bonus itu mereka akan lebih senang membantu promosi.
- f. Penanganan keluhan yang baik. Semua masukan, kritik serta saran yang diberikan pelanggan bersifat membangun. Tampung seluruh

kritik juga saran itu, lalu cobalah memperbaikinya pelan-pelan sampai sebuah kesempurnaan didapat.

Ada berbagai metode yang diberikan untuk usaha di bidang makanan juga minuman dapat berkembang. Salah satu teori yang dapat digunakan yaitu teori yang sering dipakai untuk manajemen bisnis yang dikelola, seperti: products, promotion, place, dan price.

Konsep Pemasaran dalam jasa boga:

a) Kebutuhan, Keinginan serta Permintaan

Ada perbedaan antara kebutuhan, keinginan, dan permintaan. Kebutuhan manusia adalah keadaan dimana manusia tidak memiliki kepuasan dasar. Kebutuhan tidak diciptakan oleh masyarakat atau pemasar, namun sudah ada dan terukur dalam kondisi manusia. Keinginan adalah hasrat akan pemuas tertentu dari kebutuhan tersebut. Keinginan manusia dibentuk oleh kekuatan dan institusi sosial. Sedangkan permintaan adalah keinginan akan sesuatu yang didukung dengan kemampuan serta kesediaan membelinya. Keinginan menjadi permintaan bila didukung dengan daya beli. Perbedaan ini dapat menjelaskan bahwa, pemasar tidak menciptakan kebutuhan; kebutuhan sudah ada sebelumnya. Pemasaran mempengaruhi keinginan dan permintaan dengan suatu produk yang cocok, menarik terjangkau dan mudah didapatkan oleh pelanggan yang dituju.

b) Produk

sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan. Pentingnya suatu produk fisik bukan ditentukan oleh kepelikannya, tetapi pada jasa yang dapat diberikannya. Oleh karena itu dalam membuat produk harus memperhatikan produk fisik dan jasa yang diberikan produk tersebut.

c) Nilai, Biaya, dan Kepuasan

Nilai adalah perkiraan pelanggan tentang kemampuan total suatu produk untuk memenuhi kebutuhannya. Setiap produk memiliki kemampuan berbeda untuk memenuhi kebutuhan tersebut, tetapi pelanggan akan memilih produk mana yang memberi kepuasan total paling tinggi. Nilai setiap produk sebenarnya tergantung dari seberapa jauh produk tersebut dapat mendekati produk ideal, dalam hal ini termasuk harga.

d) Pertukaran, Transaksi, dan Hubungan

Kebutuhan dan keinginan manusia serta nilai suatu produk bagi manusia tidak cukup untuk menjelaskan pemasaran. Pemasaran timbul saat orang memutuskan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginannya dengan pertukaran. Pertukaran adalah salah satu cara untuk mendapatkan suatu produk yang diinginkan dari seseorang dengan menawarkan sesuatu sebagai gantinya. Pertukaran merupakan proses dan bukan kejadian sesaat. Masing-masing pihak disebut berada dalam suatu pertukaran bila mereka

berunding dan mengarah pada suatu persetujuan. Jika persetujuan tercapai maka disebut transaksi. Transaksi merupakan pertukaran nilai antara dua belah pihak. Untuk kelancaran dari transaksi, maka hubungan yang baik dan percaya antara pelanggan, distributor, penyalur dan pemasok maka akan membangun suatu iklim ekonomi, teknis dan sosial yang kuat dengan mitranya. sehingga transaksi tidak perlu dinegosiasikan setiap kali, tetapi menjadi hal yang rutin. Hal ini dapat dicapai dengan menjanjikan serta menyerahkan mutu produk, pelayanan dan harga yang wajar secara kesinambungan.

e) **Pasar**

Pasar terdiri dari semua pelanggan potensial yang memiliki kebutuhan atau keinginan tertentu serta mau dan mampu turut dalam pertukaran untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan itu. Istilah pasar untuk menunjukkan pada sejumlah pembeli dan penjual melakukan transaksi pada suatu produk.

f) **Pemasaran dan Pemasar**

Pemasaran yaitu keinginan manusia yang hubungannya dengan pasar, pemasaran maksudnya bekerja dengan pasar dalam mewujudkan transaksi yang mungkin terjadi untuk memenuhi keperluan juga keinginan manusia. Pemasar merupakan orang yang mencari sumber daya dari orang lain juga mau menawarkan sesuatu yang bernilai untuk itu. Jika satu pihak lebih aktif mencari pertukaran dari pihak lain, maka pihak pertama yaitu pemasar serta pihak kedua yaitu calon pembeli.

6. Lingkungan pada Jasa Boga

Pada sebuah industri katering tidak bisa beroperasi sendiri, karena itu industri katering memiliki lingkungan yang terdiri dari:

1.) *Supplier*

Supplier merupakan pemasok yang menyediakan bahan-bahan untuk memproduksi suatu barang.

2.) *Competitors*

Competitors adalah pesaing antar pengusaha katering, konsep pemasaran dan juga cita rasa harus membuat pengusaha katering memiliki ciri khas dan sesuai dengan keinginan pelanggan agar lebih baik dari pesaingnya.

3.) *Pelanggan*

Pelanggan dari perusahaan katering dari berbagai macam kalangan seperti: perkantoran, lembaga pendidikan hingga *individu* (pribadi).

4.) *Perantara*

Perantara yang dimaksud adalah orang yang membantu sebuah perusahaan untuk mempromosikan atau menjual sebuah produk. Seperti: event organizer (EO) dan juga wedding organizer (WO), pada umumnya pengusaha katering bekerja sama dengan EO atau WO, misalnya pada acara pernikahan atau pada sebuah acara pameran.

C. Tinjauan Umum tentang Roro Catering

Roro Catering merupakan salah satu tempat katering kenamaan di kota pekanbaru. Pendirinya adalah Bapak Priyono dan mulai bergerak pada tahun 2005. Awal mulanya pendiri Roro Catering yaitu Bapak Priyono bekerja di sebuah perusahaan yang bergerak dibagian *accounting*, seriring waktu berjalan beliau merasa jenuh atas pekerjaannya yang monoton, hingga akhirnya beliau memilih untuk *resign* atau mengundurkan diri.

Bapak Priyono mengajak kakaknya untuk membuka warung pecel lele, warung pecel lele tersebut mengalami *up and down*, hingga pada suatu ketika ada seseorang memesan pada warung pecel lele tersebut untuk disajikan dalam *box* untuk disumbangkan pada panti asuhan.

Hingga pada akhirnya beliau mendapati permintaan untuk menyediakan nasi kotak dan juga *snack* pada setiap acara-acara di salah satu sekolah di Pekanbaru. Semenjak itulah beliau ingin membuka usaha katering karena keuntungannya sangat menjanjikan, dan tidak perlu menyetok bahan bakunya.

Roro Cateringpun dikenal banyak orang karena masakannya yang enak dan juga bisa sesuai permintaan pelanggan, karena mutu dan kualitasnya yang sudah tidak diragukan lagi Roro Catering mampu melayani katering dari acara kecil-kecilan hingga acara pemerintahan. Tak hanya itu Roro Catering menampung acara resepsi untuk skala besar, dan juga bekerja sama dengan

beberapa instansi pemerintahan, sekolah, kampus dan juga beberapa organisasi umum.

Roro Catering memiliki visi serta misi yaitu:

1. Visi

Membentuk suatu usaha catering yang profesional dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dengan pelayanan serta kualitas makanan yang terbaik.

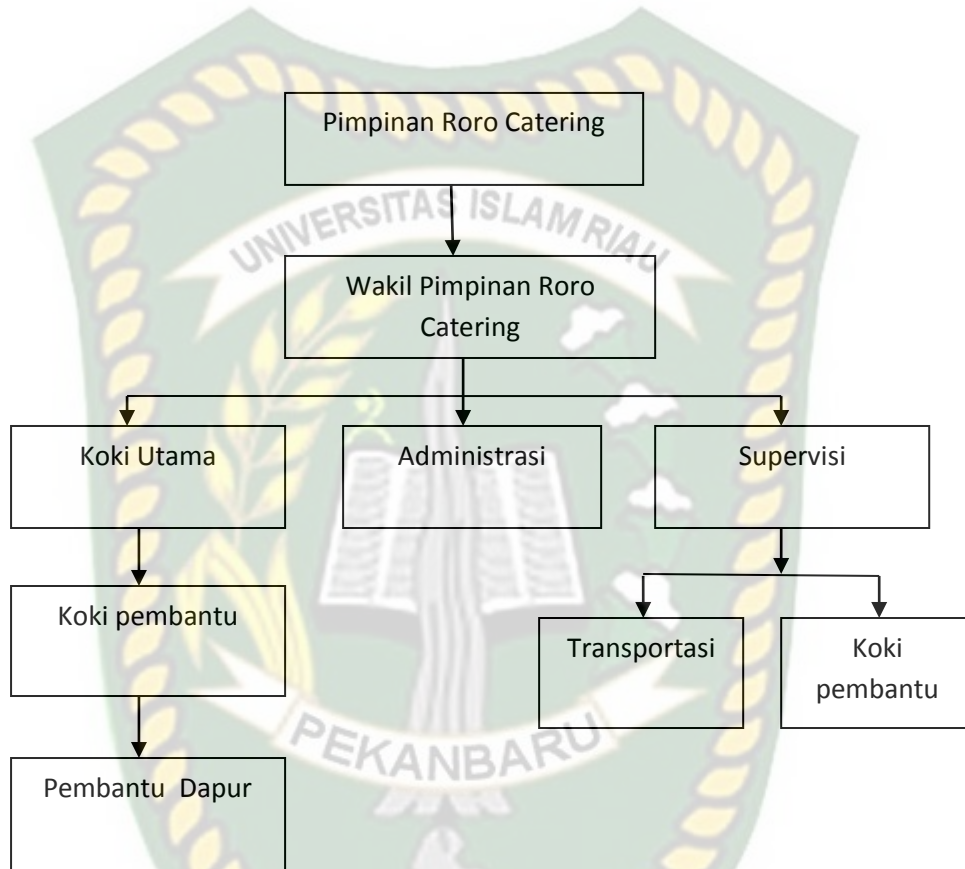
2. Misi

- Menciptakan kualitas produk makanan yang bersih, higienis, dan sehat
- Menerapkan ketepatan waktu untuk memberikan pelayanan pada pelanggan
- Menghadirkan pelayanan yang terbaik serta profesional.

Jenis pelayanan catering pada Roro Catering sangat bervariasi, yaitu nasi kotak, prasmanan serta juga melayani coffee break seperti teh, kopi, dan makanan kecil lainnya. Dalam sebulan Roro Catering dapat melayani 80 sampai 170 pelanggan dengan jumlah porsi dan menu yang bervariasi.

Untuk membentuk usaha catering ini memerlukan tenaga kerja dengan jumlah yang banyak dalam membuat dan menyajikan makanan serta minuman. Begitu dengan Roro Catering yang memperkerjakan 55 karyawan yang terdiri dari 20 karyawan tetap serta 30 karyawan tidak tetap. Struktur organisasi di Roro Catering yang ditampilkan dalam bentuk bagan sebagai berikut.

Diagram II.1 : Struktur Organisasi Roro Catering



Sumber : Wawancara dengan wakil pimpinan Roro Catering Bapak Anjas Asmara

Pada struktur organisasi tersebut dapat dilihat dari kedudukannya masing-masing pada Roro Catering, adapun jumlah setiap bagian sebagai berikut:

1. 1 orang pimpinan
2. 1 orang wakil pimpinan
3. 2 orang bagian administrasi
4. 3 orang supervisi lapangan
5. 3 orang supir

6. 1 orang koki utama
7. 4 orang koki pembantu
8. 5 orang pembantu dapur
9. 10 orang pramusaji

Penilaian kepada karyawan diadakan setiap tahun guna untuk memperbaiki cara kerja mereka agar lebih baik. Aspek penilaian dilihat dari segala sisi, dari sinilah Roro Catering menetapkan karyawan tetap. Karyawan tetap akan diberi gaji serta bonus bulanan dan tentu memiliki tanggung jawab yang besar terhadap cita rasa makanan serta minuman yang disediakan, sedangkan karyawan tidak tetap hanya dibutuhkan saat Roro Catering memerlukan tambahan tenaga.

Roro Catering memiliki menu paketan untuk setiap acaranya, setiap menu bervariasi harganya dari Rp.22.000,-/ porsi hingga Rp.45.000,-/porsi. Namun untuk harga paketan ini adalah harga resmi yang ada di Roro Catering, untuk memesan lebih dari 100 porsi akan mendapatkan harga khusus sesuai tawar menawar pelanggan dengan pihak Roro Catering.

Roro Catering juga menyediakan paket bersama dengan gedung, biasanya ini digunakan untuk acara pernikahan. Karena Roro Catering bekerja sama dengan beberapa pihak seperti gedung dan wedding organizer. Harga setiap paket lengkap juga bervariasi tergantung pelanggan ingin mengundang berapa banyak tamu, harga mulai dari 100 juta sudah termasuk:

- Gedung dan pelaminan gedung
- Pakaian pengantin dan make up (pengantin, orang tua, 4 pagar ayu)
- Pelaminan rumah dan dekor kamar kamar
- Tenda 1 unit dan kursi plastik 50 buah
- Dokumentasi
- Orgen
- Mc akad + resepsi
- Tarian daerah
- Buku tamu

Pembukuan pada Roro Catering diatur secara sistematis, pesanan yang dipesan oleh pelanggan akan dicatat pada buku harian lalu akan diberikan pada bagian dapur, setelah itu akan dicatat dibuku besar sebagai pembukuan dan juga dibuat dan disimpan datanya kedalam komputer agar memudahkan untuk melakukan pengecekan kembali.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Perjanjian katering antara Roro Catering dengan Pelanggan di Kota Pekanbaru Tahun 2019

Perjanjian katering terjadi atas kesepakatan antara pelanggan dengan pihak Roro Catering yang dituangkan dalam suatu perjanjian yang berisi menu-menu yang dipesan dan juga banyak porsi tiap menu serta harga. Roro Catering membantu para pelanggan dengan adanya menu perpaket sehingga para pelanggan mendapatkan penawaran terbaik dari pihak katering.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Priyono sebagai Pimpinan Roro Catering, diperoleh keterangan bahwa dalam memesan katering diawali dengan permintaan pesanan, lalu terjadi tawar menawar terhadap katering tersebut. Kemudian terjadi kesepakatan pada kedua belah pihak, pelanggan biasanya harus memberi tanda jadi setelah selesai acara baru dilakukan pelunasan.

Hal ini diperkuat dengan jawaban responden mengenai prosedur dalam pemesanan katering pada Roro Catering. Untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel III.1 berikut ini :

Tabel III.1

Tanggapan Responden dalam melakukan pemesanan catering pada Roro Catering di Pekanbaru

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Mendatangi kantor catering	6	40%
2.	Melalui via telepon	9	60%
Jumlah		15	100%

Sumber: Data olahan dari kuesioner kepada pelanggan Roro Catering di Pekanbaru

Berdasarkan tabel III.1 diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 6 orang responden (40%) yang menjawab melakukan pemesanan catering pada Roro Catering langsung mendatangi kantor catering , sedangkan sebanyak 9 orang responden (60%) menjawab melakukan pemesanan catering pada Roro Catering hanya melalui via telepon.

Pelanggan yang melakukan pemesanan catering dengan langsung mendatangi kantor catering biasanya merupakan pelanggan baru, agar dapat mendapatkan harga dan penawaran terbaik dari Roro Catering. Beda halnya dengan pelanggan yang melakukan pemesanan catering yang hanya melalui via telepon, pada umumnya pelanggan tetaplah yang memesan melalui telepon lalu menentukan menu dan porsi yang dipesan.

Setelah melakukan pemesanan tersebut Roro Catering akan membuat perjanjian tertulis yang berisi:

1. Nama pelanggan;
2. Tanggal acara;
3. Alamat diadakan acara;
4. Menu dan porsi pilihan makanan;
5. Harga sesuai kesepakatan;
6. Jumlah DP (*down payment*) dan sisa pembayaran.

Berdasarkan dari data olahan kuesioner tersebut pelanggan melakukan pemesanan kepada Roro Catering melalui via telepon dan ada juga mendatangi langsung kantor catering agar lebih lebih jelas dalam menentukan segala yang berhubungan dengan catering tersebut.

Dalam halnya perjanjian tertulis, perjanjian lisan dinyatakan sah ketika telah memenuhi syarat pembuatan kontrak. Syarat pembuatan kontrak telah diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara yang menyatakan bahwa, perjanjian dianggap sah dan mengikat para pihak jika memenuhi 4 (empat) syarat yaitu:

1. Sepakatnya kedua belah pihak untuk mengikat diri dalam perjanjian.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian.
3. Terdapat suatu hal tertentu di dalam kontrak.
4. Terdapat suatu sebab yang halal, yaitu tidak melanggar hukum yang berlaku.

Setelah melakukan pemesanan catering pada Roro Catering terbentuklah hak dan kewajiban dari pelanggan dan juga pihak Roro Catering yang dimana masing-masing pihak harus memenuhi hak dan kewajiban setelah terjadinya kesepakatan. Dapat dilihat dari tabel III.2 mengenai tanggapan responden dalam mendapatkan surat perjanjian yang berisi menu, porsi dan harga berdasarkan kesepakatan dari Roro Catering.

Tabel III.2

Tanggapan Responden dalam mendapat surat perjanjian yang berisi menu, porsi dan harga berdasarkan kesepakatan dari Roro Catering

No.	Jawaban Responden	Jumlah	persentase
1.	Iya	15	100%
2.	Tidak	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber: Data olahan dari kuesioner kepada pelanggan Roro Catering di Pekanbaru

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa 15 orang responden (100%) mendapatkan surat perjanjian yang berisikan menu, porsi dan juga harga yang telah disepakati antara Roro Catering dengan Pelanggan, baik pelanggan baru ataupun pelanggan tetap.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 4 Desember 2019 dengan pihak Roro Catering yaitu Bapak Priyono selaku pemilik serta pimpinan Roro Catering diperoleh keterangan bahwa pelanggan yang langsung

datang ke kantor catering serta membayar tanda jadi atau DP (*Down Payment*) akan mendapatkan surat perjanjian dari Roro Catering sebagai tanda bukti melakukan pemesanan catering.

Sedangkan pelanggan yang memesan melalui via telepon, surat perjanjian tersebut diberikan kepada pelanggan pada hari H saat acara berlangsung untuk sebagai tanda bukti dalam melakukan pemesanan catering pada pihak Roro Catering.

Setelah tercipta kesepakatan yang tertuang dalam surat perjanjian, pihak catering harus *profesional* dalam urusan catering demi untuk mempertahankan cita rasa dan juga kebersihan makanan karena semua itu akan menjadi penilaian dari pelanggan serta tamu undangan. Dari sisi pelanggan setelah adanya surat perjanjian tidak dapat membatalkan catering secara sepihak apabila telah mendekati hari H, pembatalan dapat dilakukan H-7 sebelum acara.

Surat perjanjian merupakan surat yang berisi kesepakatan tentang hak serta kewajiban masing-masing pihak yang sama-sama mengikat diri untuk melakukan suatu perbuatan. (Rosida, 2015)

Fungsi dari surat perjanjian :

1. Agar mengetahui secara jelas batasan hak serta kewajiban pihak yang terikat janji
2. Agar terhindar dari selisih paham
3. Agar menciptakan ketenangan dari kedua belah pihak sebab terdapat kepastian dalam surat perjanjian tersebut.

“Syarat-syarat sah surat perjanjian menurut pasal 1320 Kitab Undang-Undang

Hukum Perdata yaitu:

- Terdapat kesepakatan oleh para pihak untuk mengikatkan diri. Mengenai semua pihak yang berkaitan menyetujui yang berkenaan dengan hal yang disebutkan dalam surat perjanjian.
- Kecakapan para pihak dalam membuat perjanjian. kecakapan yang dimaksud adalah para pihak telah dinyatakan dewasa oleh hukum, serta ukuran dewasa dalam ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu yang telah berusia 21 tahun ke atas, atau sudah pernah menikah, tidak gila, tidak berada didalam pengampunan, sebab orang berperilaku tidak stabil serta orang-orang yang dalam undang-undang dilarang untuk membuat suatu perjanjian.
- Terdapat suatu hal tertentu, objek yang diperjanjikan dapat ditentukan serta dapat dilakukan oleh para pihak yang terkait dalam perjanjian tersebut.
- Suatu sebab yang halal. Dapat dikatakan halal apabila telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, terdapat dalam pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu :
 1. Tidak bertentangan dengan ketertiban umum;
 2. Tidak bertentangan dengan kesusilaan;
 3. Tidak bertentangan dengan Undang-Undang.”

Setelah mendapatkan surat perjanjian dan juga telah dilakukannya pengantaran katering sesuai dengan berlangsungnya acara, pelanggan harus melakukan pembayaran atau pelunasan kepada pihak catering. Dapat dilihat dari tabel III.3 berikut :

Tabel III.3

Tanggapan responden dalam melakukan pembayaran catering sesuai dengan yang telah dijanjikan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Tepat Waktu	6	40%
2.	Tidak Tepat Waktu	9	60%
Jumlah		15	100%

Sumber: Data olahan dari kuesioner kepada pelanggan Roro Catering di Pekanbaru

Berdasarkan tabel diatas tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelanggan dalam melakukan pembayaran hampir lebih dari 50% tidak tepat waktu dalam melakukan pemabyaran atau pelunasan pesanan katering. Hal ini membuat pihak katering tertanam modalnya, harusnya pihak katering dapat mengembangkan modalnya, namun pelanggan yang tidak membayar tepat waktu dapat merugikan pihak katering.

Sedangkan para pelanggan katering yang membayar tepat waktu hanya 40%, pelanggan yang membayar tepat waktu merupakan pelanggan tetap Roro Catering, pelanggan-pelanggan tersebut membayar penuh harga sesuai yang disepakati saat memesan katering diawal.

Dalam bisnis catering pada umumnya para pelanggan melakukan pemesanan catering wajib membayar uang muka atau tanda jadi sebagai bukti pelanggan benar-benar akan memesan catering. Dan untuk pelanggan yang sering melakukan pemesanan catering di Roro Catering mendapatkan kemudahan untuk tidak perlu membayar tanda jadi atau uang muka dapat dibayar sekaligus pada saat acara berlangsung.

Telah banyak kemudahan yang diberikan oleh pihak Roro Catering kepada pelanggan-pelanggan tercintanya, namun masih saja ada pelanggan catering yang lalai dalam melakukan pembayaran, sehingga menyebabkan kerugian pada pihak catering.

Dalam UU Ketenagakerjaan upah adalah hak dari seorang pekerja.” Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, disebutkan bahwa upah adalah hak pekerja/buruh yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari pengusaha atau pemberi kerja kepada pekerja/buruh yang ditetapkan dan dibayarkan menurut suatu perjanjian kerja, kesepakatan, atau peraturan perundang-undangan, termasuk tunjangan bagi pekerja/buruh dan keluarganya atas suatu pekerjaan dan/atau jasa yang telah atau akan dilakukan.”

Sedikitnya 50% usaha jasa boga atau catering di seluruh Indonesia di dominasi oleh usaha skala kecil dan menengah (UKM). Oleh karena itu, para pengguna jasa boga atau catering agar dapat melakukan pembayaran tepat pada waktu yang telah dijanjikan, sehingga usaha ini dapat berkembang karena memerlukan banyak tenaga kerja. (Hilda Sabri Sulisty, 2012)

Harga bahan baku terus meningkat sehingga para pelaku jasa boga harus menyesuaikan harga sekitar 10%-20%. Para pengusaha catering melakukan siasat dengan memperbanyak menu nabati dan mengurangi menu dengan hidangan hewani.

Kreativitas dalam mengelola menu-menu tersebut membuat pelaku jasa boga mendapatkan tantangan sendiri, agar jasa yang ditawarkan tetap diminati oleh para pelanggan.

Kreativitas dalam melakukan pengelolaan menu-menu, tidak sampai disitu saja. Dalam menjangkau pelanggan juga, karena pasar jasa kataering seiring waktu berjalan begitu luas, misalnya sekolah, perusahaan bus antar kota, catering karyawan diberbagai perusahaan dan juga pelatihan (pusdiklat) di berbagai macam instansi pemerintah maupun swasta.

B. Faktor – Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Perjanjian Katering antara Roro Catering dengan Pelanggan

Suatu perjanjian dapat terlaksanakan dengan baik apabila para pihak telah melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kesepakatan, pada faktanya sering terjadi hak dan kewajiban tidak berjalan sesuai dengan kenyataannya.

Sehubungan dengan faktor penghambat yang pernah dilakukan oleh Roro Catering yaitu lupa menyediakan konsumsi untuk acara aqiqah sebanyak 200 porsi. Konsumsi yang semulanya akan disajikan dalam bentuk prasmanan yang telah dipesan oleh pelanggan melalui via telepon dan telah menentukan tanggal

tertentu dengan jumlah yang sudah ditentukan pula. Namun pada hari pelaksanaannya pihak Roro Catering lupa menyediakan konsumsi.

Hal ini dapat terjadi karena salah satu pihak Roro Catering yang menerima telepon dari pelanggan lupa untuk mencatat pada buku pemesanan. Hingga Roro Catering memesan pada salah satu restoran di pekanbaru, secara materiil pelanggan memang tidak dirugikan, namun secara non materiil pelanggan merasa kecewa sebab pelanggan tidak jadi mengonsumsi makanan dan minuman dari Roro Catering dan mengalami keterlambatan dalam pengantaran konsumsi.

Selanjutnya kesalahan yang pernah dilakukan oleh pihak Roro Catering dalam menyediakan konsumsi tapi tidak sesuai dengan menu yang telah disepakati. Pada saat itu Roro Catering menyediakan konsumsi pada acara ulang tahun anak dari salah satu pelanggan. Berdasarkan kesepakatan yang dilakukan melalui via telepon, pelanggan memesan ayam bakar madu. Namun pada saat acara berlangsung yang disediakan adalah ikan bakar madu.

Hal ini membuat kesalahpahaman antara Roro Catering dengan pelanggan, pembicaraan yang dilakukan lewat via telepon sering kali mengalami salah tanggap antara kedua belah pihak, mengakibatkan keinginan pelanggan diterjemahkan lain oleh pihak Roro Catering.

Pada kasus lain yang pernah dilakukan oleh pihak Roro Catering yaitu salah waktu dalam menyediakan konsumsi yang seharusnya dilakukan pada acara lamaran dipagi hari, namun yang tercatat pada pihak Roro Catering adalah malam harinya.

Pelanggan sudah terlanjur kecewa dengan pelayanan yang diberikan Roro Catering kepada pelangganya. Hingga pelanggan membeli makanan dan minuman ditempat lain untuk menjamu para tamu yang hadir. Dalam hal ini pelanggan menderita kerugian secara materiil yaitu mengeluarkan biaya lebih untuk membeli makan serta minum ditempat lain dan kerugian non materiil rasa kecewa dan malu.

Selama penulis melakukan penelitian hal-hal diataslah faktor penghambat yang pernah dilakukan oleh pihak Roro Catering. Hal tersebut mengakibatkan keterlambatan sebagai berikut:

- Penerimaan pemesanan yang terlalu banyak sehingga tidak mencukupi waktu dan juga tenaga untuk memenuhinya.
- Kesalahpahaman yang dimaksud oleh pelanggan dan apa yang diterjemahkan oleh pihak catering.

Dalam halnya seperti Roro Catering, terdapat juga faktor-faktor penghambat yang dilakukan oleh pelanggan yang terjadi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.4

Tabel III.4

Tanggapan responden terhadap keterlambatan pelunasan catering dari tanggal jatuh temp pada Roro Catering

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	3-7 hari	3	20%
2	8-14 hari	0	0%
3	Lebih dari 14 hari	12	80%
Jumlah		15	100%

Sumber: Data olahan dari kuesioner kepada pelanggan Roro Catering di Pekanbaru

Dilihat dari tabel diatas, dapat disimpulkan dalam keterlambatan pemabayaran atau pelunasan katering hanya 3 orang (20%) yang terlambat namun tidak terlalu jauh dengan tanggal jatuh tempo sedangkan 12 orang(80%) responden lainnya menjawab lebih dari 14 hari atau 2 minggu untuk melakukan pembayaran atau pelunasan katering.

Sangat disayangkan sekali bagi pelanggan yang sangat terlambat dalam melakukan pembayaran, hal ini sangat membuat pihak katering tertimbu modalnya sebab pembayaran katering ini menjadikan modal lagi agar berkembangnya usaha katering tersebut.

Berbagai macam alasan pelanggan saat ditagih untuk pembayaran atau pelunasan katering seperti: belum ada dana atau lupa, dan juga ada pelanggan yang hanya menjanjikan waktu pembayaran tetapi jika ditagih mengindar.

Sama hal dengan Roro Catering, berbagai macam alasan pengguna jasa tersebut dalam melakukan pembayaran. Yang paling fatal adalah pelanggan tidak

membayar sama sekali dana katering hingga pelanggan Roro Catering tersebut meninggal dunia.

Setelah penulis melakukan wawancara dengan pemilik sekaligus pimpinan Roro Catering yaitu Bapak Priyono, inilah satu-satunya pelanggan yang tidak membayar katering hingga meninggal dunia. Didapati keterangan bahwa pihak Roro Catering telah menagih pembayaran kepada pelanggan tersebut berkali-kali namun pelanggan tersebut belum bisa membayar, karena beliau tinggal sebatang kara, tidak ada keluarga yang bisa dimintai pertanggungjawabannya. Namun pihak Roro Catering telah mengikhhlaskan hal tersebut.

Keterlambatan yang dilakukan pelanggan membuat pihak katering melakukan penagihan terus menerus, sehingga seharusnya dikenakan denda kepada pelanggan yang terlambat melakukan pembayaran. Untuk mengetahui lebih rinci mengenai pelaksanaan kewajiban untuk membayar katering serta denda yang ditentukan oleh pihak katering, dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel III.5

Jawaban Responden mengenai Pembayaran Katering serta Denda yang ditentukan oleh Pihak Katering

No.	Jawaban Responden	Jumlah	persentase
1.	Iya	3	20%
2.	Tidak	12	80%
Jumlah		15	100%

Sumber: Data olahan dari kuesioner kepada pelanggan Roro Catering di Pekanbaru

Menurut tabel III.5 terdapat 3 orang responden (20%) yang dimintai denda karena sangat lama untuk melakukan pembayaran karena telah lebih dari 3 bulan, serta terdapat 12 orang responden (80%) terlambat membayar namun tidak mendapatkan denda.

Dengan tidak tepatnya waktu dalam melakukan pembayaran pihak catering membuat denda agar pelanggan mendapatkan efek jera karena telah melalaikan pembayaran pada pihak catering.

Keterlambatan dalam melakukan pembayaran catering membuat cedera perjanjian yang telah disepakati diawal. Walaupun pihak catering telah melakukan berbagai macam cara dalam mengantisipasi pelanggan agar tidak terjadi keterlambatan dalam melakukan pembayaran atau pelunasan catering, namun tetap saja menjadi hambatan. Penyebab utama dari hal tersebut adalah kelalaian dari pelanggan serta menganggap spele terhadap pembayaran.

Dalam hal ini terkait penyebab terjadinya keterlambatan pembayaran catering yang sering dilakukan oleh pelanggan dapat dilihat pada tabel III.6 sebagai berikut:

Tabel III.6

Faktor penyebab terjadinya keterlambatan dalam melakukan pemabayaran atau pelunasan catering pada Roro Catering

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Tidak memiliki uang yang cukup	12	80%

2.	Lupa untuk membayar	3	20%
3.	Tidak ada niat melunasi pembayaran	0	0%
Jumlah		15	100%

Sumber: Data olahan dari kuesioner kepada pelanggan Roro Catering di Pekanbaru

Berdasarkan tabel III.5 diatas menjelaskan terdapat 12 orang responden (80%) tidak bisa membayar karena tidak memiliki uang yang cukup , dan sebanyak 3 orang responden (20%) lupa membayar katering. Tidak ada yang menjawab karena tidak ada niat untuk melunasi pembayaran.

Sehubungan dengan hal tersebut, wawancara yang dilakukan dengan pihak Roro Catering terkait dengan penyebab keterlambatan dalam pembayaran katering yang telah dilakukan pihak Roro Catering adalah melakukan penagihan pada pelanggan.

Keterlambatan tersebut disebabkan karena berbagai kendala yang dialami oleh pelanggan, untuk menanggapi persoalan ini pihak katering akan melakukan hal-hal sesuai kesepakatan, agar pihak katering mendapatkan haknya sesuai dengan kewajibannya yang telah dilakukannya.

Menurut Yahya Harahap, Wanprestasi dalam pelaksanaan kewajiban yang tidak sesuai pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, hingga membuat keharusan pada pihak debitur dalam memberikan atau membayar ganti

rugi (*schadevergoeding*), atau dengan adanya wanprestasi oleh salah satu pihak, pihak yang lainnya bisa menuntut pembatalan perjanjian.

Dalam hal ini, jawaban responden mengenai tindakan yang dilakukan oleh pihak Roro Catering apabila pelanggan melakukan keterlambatan mengenai pembayaran atau pelunasan katering dapat dilihat pada tabel III.7

Tabel III.7

Tindakan yang dilakukan Pihak Roro Catering Apabila Pelanggan Terlambat Membayar Pelunasan Pada Tenggang Waktu yang Diberikan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Teguran	0	0%
2.	Mendatangi ke rumah yang bersangkutan	15	100%
Jumlah		15	100%

Sumber: Data olahan dari kuesioner kepada pelanggan Roro Catering di Pekanbaru

Berdasarkan tabel III.7 diatas, dapat diketahui sebanyak 15 orang responden (100%) yang menjawab pihak Roro Catering akan mendatangi rumah pelanggan apabila pelanggan lalai dalam melakukan pembayaran pelunasan katering.

“Hal ini merupakan salah satu bentuk-bentuk Wanprestasi dalam pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata:

1. Tidak melaksanakan prestasi sama sekali;
2. Melaksanakan tetapi tidak tepat waktu (terlambat);
3. Melaksanakan tetapi tidak seperti yang diperjanjikan; dan
4. Debitur melaksanakan yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.”



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan diatas mengenai pelaksanaan perjajian katering antara Roro Catering dengan pelanggan di kota Pekanbaru pada tahun 2019 serta faktor-faktor penghambat yang terjadi dalam pelaksanaan perjanjian katering dapat disimpulkan sebagai berikut:

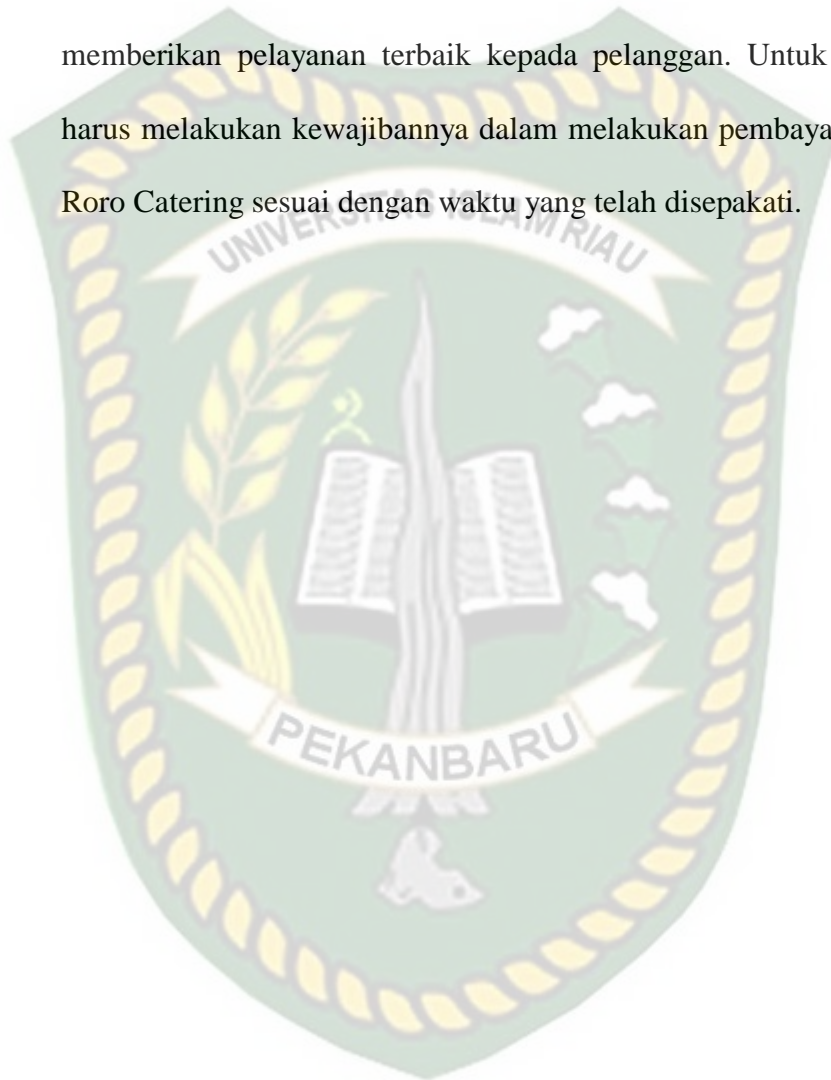
1. Perjanjian katering yang dilakukan antara Roro Catering dengan pelanggan pada dasarnya dikehendaki sesuai dengan permintaan dan keinginan pelanggan. Dalam bentuk perjanjian secara lisan dan tertulis, yang mana dalam perjanjian tersebut menimbulkan hak dan kewajiban antara pihak Roro Catering dengan Pelanggan. Hak dari Roro Catering adalah menerima pembayaran atas jasa katering yang dilakukan berdasarkan kesepakatan dengan pelanggan, serta kewajiban Roro Catering menyediakan konsumsi sesuai dengan permintaan pelanggan dan menjamin konsumsi yang diberikan bersih dan higienis juga aman untuk dikonsumsi. Sedangkan hak dari Pelanggan Roro Catering dilakukannya penyajian konsumsi ditempat acara berlangsung dan berkewajiban membayar seluruh biaya konsumsi yang telah disepakati antara pelanggan dengan pihak Roro Catering.
2. Faktor penghambat dalam pelaksanaan perjanjian katering antara Roro Catering dengan pelanggan. Kesalahan yang pernah dilakukan dari

pihak Roro Catering yaitu tidak mencatat pesanan dari pelanggan sehingga lupa untuk menyediakan konsumsi sesuai kesepakatan dengan pelanggan, menyediakan konsumsi namun tidak sesuai dengan menu yang telah diperjanjikan, menyediakan konsumsi pada waktu yang salah. Kerugian yang dialami oleh pelanggan yaitu mengeluarkan biaya untuk membeli makan dan minum ditempat lain dan pelanggan mengalami rasa kecewa dan malu terhadap tamu yang hadir pada acara tersebut. Kesalahan yang dilakukan oleh pelanggan yaitu terlambat membayar catering dan juga tidak membayarnya sama sekali serta membatalkan catering secara mendadak, menimbulkan kerugian pada Roro Catering yaitu biaya yang telah dikeluarkan, laba yang tidak jadi diterima. Pelanggan yang terlambat membayar hanya meminta maaf kepada pihak Roro Catering tanpa ada kompensasi lain atas keterlambatan dalam melakukan pembayaran.

B. saran

1. Disarankan kepada pihak Roro Catering dalam membuat perjanjian tertulis kepada pelanggan menyebutkan secara rinci mengenai informasi pesanan serta pembayaran. Agar dari semua pihak mengetahui hak serta kewajiban mereka. Jika terjadi kesalahan atau kelalaian, maka semua sesuatu yang menjadi tanggung jawab pihak yang bersangkutan terhadap apa yang mereka lakukan.
2. Terhadap faktor-faktor penghambat yang terjadi dalam pelaksanaan perjanjian catering antara Roro Catering dengan pelanggan. Untuk

pihak Roro Catering memperbaiki sistem administrasinya sampai tidak ditemukan kelalaian dalam menyiapkan catering untuk pelanggan, koordinasi antara anggota Roro Catering perlu ditingkat agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Untuk pelanggan harus melakukan kewajibannya dalam melakukan pembayaran kepada Roro Catering sesuai dengan waktu yang telah disepakati.





Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

A.Buku

- Atmadja, I. D. (2012). *teori-teori hukum*. Bandung: setara press.
- Atmodjo, M. (2005). *Restoran dan segala permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Badruzaman, M. D. (1996). *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*. Bandung: Raja Grafindo.
- C.Asser. (1991). *Pengajian Hukum Perdata Belanda*. Jakarta: Dian Rakyat.
- Cousin, F. G. (2002). *food and beverage management second edition*. Singapura: prentice hall.
- Cristian, D. (2014). Wanprestasi. *Wanprestasi Dalam Pelaksanaan Perjanjian Konsinyasi Di Dapur Roti Bu Haryati*, 23-24.
- Djumialdji, F. (2001). *perjanjian kerja*. Jakarta: rajawali press.
- H.S, H. (2007). *Perancangan Kontrak dan Memorandum of Understanding (MoU)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hart, H. (1989). *konsep hukum*. Bandung: Nusamedia.
- J.Satrio. (1993). *Perikatan Pada Umumnya*. Bandung: Raja Grafindo.
- Joko, S. (2004). *Food Service Management*. Bandung: Enhaii Press.
- Kotler, P. (2003). *for Hospitality Industry*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lewis, A. (2013). *Dasar-Dasar Hukum Bisnis*. Yogyakarta: Nusamedia.
- Miru, A. (2007). *Hukum Kontrak Perencanaan Kontrak*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, A. K. (1992). *Hukum Perikatan*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, A. K. (2013). *hukum perjanjian*. Bandung: penerbit alumni.
- Nurmasari Widyastuti, A. P. (2012). *Manajemen Jasa Boga*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Otje Salman, A. F. (2008). *teori hukum*. Jakarta: refika aditama.
- Pena, T. P. (2003). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gitamedia PRESS.

- Priyono, W. d. (2019, Desember 4). Wawancara mengenai catering. (Priyono, Interviewer)
- R.Setiawan. (1999). *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bandung: Putra A. Bardin.
- R.Soeroso. (2011). *perjanjian dibawah tangan*. Bandung: sinar grafika.
- R.Subekti. (1987). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT.Intermasa.
- R.Subekti. (2010). *Aneka Perjanjian*. Bandung: Rajawali.
- Said, W. d. (2019, November 23). catering. (Said, Interviewer)
- Soekresno. (2000). *Management Food and Beverage, Service Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Subekti. (1985). *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: PT.Intermasa.
- Subekti. (2010). *hukum pembuktian*. jakarta: balai pustaka.
- Suharnoko. (2008). *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*. Semarang: Kencana.
- Syamsuddin, A. Q. (1985). *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*. Yogyakarta: Liberty.
- Syarifah, N. (2011). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: UT.
- Wening, S. (2008). *Pengetahuan Dapur*. Yogyakarta: Bahan Ajar.

B.Jurnal

- Suryono, L. J. (2014). Perjanjian. *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Indonesia*, 34.
- Wibowo T. Turnady, S. M. (2012). Perjanjian. *Asas-Asas Perjanjian*, 4.
- Nugroho, I. A. (2015). Tinjauan Yuridis tentang penyedia jasa catering dalam teori dan praktek serta problematika di kota Surakarta. *FH UMS*, 100-102.
- Rakhmawati, P. (2017). penyelesaian wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen dalam perjanjian penyedia catering antara catering sac dengan konsumen di sleman. *universitas gajah mada*, 66-67

Damanik, M. F. (2015). wanprestasi pengguna jasa dalam perjanjian jasa penyediaan catering terhadap pemilik Farida Katering di kota Pontianak. *Fatwa Hukum*, 22.

C.Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan

Peraturan Menteri Kesehatan No. 712/Menkes/Per/X/66 tentang persyaratan bagi penyelenggaraan usaha jasa boga

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang cakap hukum

D.Internet

Bulog, H. (2015, Maret 23). *Pangan*. Retrieved Desember 14, 2019, from Bulog WBS : <http://www.bulog.co.id/wbs>.

Wikipedia. (2019, Juni 6). *Definisi Konsumsi*. Retrieved Desember 6, 2019, from Wikipedia: https://id.wikipedia.org/wiki/Jasa_boga

Wikipedia. (2019, Juni 14). *Definisi Pelanggan*. Retrieved Desember 6, 2019, from Wikipedia: <https://id.wikipedia.org/wiki/Pelanggan>

Rosida, S. A. (2015, juni 7). *wordpress*. Retrieved maret 2, 2020, from sitiayurosida.wordpress.com: <http://www.google.co.id/amp/s/sitiayurosida.wordpress.com/2015/06/07/pengertian-dan-contoh-surat-perjanjian>

Hilda Sabri Sulisty, N. S. (2012, mei 1). *bisnis catering indonesia*. Retrieved maret 2, 2020, from bisnis.com: <https://www.google.co.id/amp/s/m.bisnis/amp/read/20120501/87/75047-pelaku-jasa-boga>