

Wanprestasi Dalam Perjanjian Jasa di *Shoes And Care* Ditinjau Dari Sudut Pandang Hukum Perjanjian

Muhammad Syafiq Prasetyo Nugroho

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

Email: safiqqprasetyon@student.uns.ac.id

Anjar Sri Ciptorukmi Nugraheni

Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

Email: anjarsri@staff.uns.ac.id

Korespondensi Penulis : safiqqprasetyon@student.uns.ac.id*

Abstract. *This study examines the position of notes used in transactions at Shoes and Care along with the forms of breach of contract that often occur in Shoes and Care based on a review of the law of the agreement. The research also analyzes appropriate dispute resolution alternatives to be applied with a review of Law Number 30 of 1999 concerning Arbitration and Alternative Dispute Resolution. This type of research is a field study to obtain primary data along with a literature study to obtain secondary data analyzed with interactive analysis techniques. The result of this research is the position of the note in the agreement made by consumers with Shoes and Care as part of the agreement containing several clauses agreed between consumers and Shoes and Care. While the form of the agreement itself is more directed at an unwritten/oral agreement. Often the obligations/achievements in the agreement are not fulfilled which is referred to as a state of breach of contract. Breach of contract that occur in SAC are prioritized to be resolved through negotiation as an alternative to effective and efficient dispute resolution.*

Keywords: *Alternative Dispute Resolution, Agreement, Engagement/Achievement, and Breach of Contract.*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji kedudukan nota yang digunakan dalam transaksi di *Shoes and Care* beserta bentuk-bentuk wanprestasi yang kerap terjadi di *Shoes and Care* berdasarkan tinjauan hukum perjanjian. Penelitian juga menganalisis alternatif penyelesaian sengketa yang tepat untuk diterapkan dengan tinjauan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Jenis Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan untuk memperoleh data primer beserta studi kepustakaan untuk memperoleh data sekunder yang dianalisis dengan teknik analisis interaktif. Hasil dari penelitian ini adalah kedudukan nota dalam perjanjian yang dilakukan oleh konsumen dengan *Shoes and Care* sebagai bagian perjanjian yang memuat beberapa klausula yang disepakati antara konsumen dengan *Shoes and Care*. Sementara bentuk perjanjiannya sendiri lebih mengarah pada perjanjian tak tertulis/lisan. Seringkali kewajiban/prestasi dalam perjanjian tidak terpenuhi yang disebut sebagai keadaan wanprestasi. Wanprestasi yang terjadi di SAC, diutamakan diselesaikan melalui negosiasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

Kata kunci: Alternatif Penyelesaian Sengketa, Perjanjian, Prestasi, dan Wanprestasi.

LATAR BELAKANG

Sepatu merupakan salah satu alat sandang yang seiring perkembangan zaman juga berkembang menjadi bermacam-macam jenis serta telah menjadi kebutuhan, seperti sepatu *sneakers* yang dirancang untuk olahraga atau latihan fisik (Wulandari et al, 2022 :270). Sepatu *sneakers* membutuhkan perawatan agar memiliki visual yang tetap prima yang kemudian berpengaruh pada menjamurnya jasa layanan cuci sepatu. Dalam

Received: Maret 29, 2024; Accepted: April 06, 2024; Published: Juni 30, 2024

* Muhammad Syafiq Prasetyo Nugroho, safiqqprasetyon@student.uns.ac.id

perkembangannya, jasa layanan cuci sepatu dipengaruhi oleh pertumbuhan penduduk, kebutuhan akan sepatu, kebutuhan perawatan sepatu, perkembangan moda atau *fashion*, serta ketersediaan alternatif yang mudah. Salah satu bentuk layanan jasa ini adalah *Shoes and Care* (SAC) yang dalam praktiknya memunculkan 2 (dua) subjek yang meliputi pelaku usaha dan konsumen. keduanya melakukan perjanjian dalam interaktifnya yang sebagaimana pendapat Wirjono Projodikoro, perjanjian merupakan suatu persetujuan untuk membentuk hubungan hukum yang dilakukan dengan suatu pihak yang mengikat dirinya untuk melakukan suatu hal dan pihak lain yang memiliki hak untuk menuntut pemenuhannya yang berkaitan dengan harta benda (Khalid, 2019 : 117). Pendapat ini sejalan dengan ketentuan Pasal 1233 dan 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) yang menyatakan bahwa perikatan yang lahir berdasarkan persetujuan maupun undang-undang ditujukan untuk memberikan suatu hal, melakukan suatu hal, dan untuk tidak melakukan suatu hal. Diatur secara lebih lanjut dalam Pasal 1338 KUHPer bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi pihak di dalam perjanjian yang berarti perjanjian tersebut mengikat dan harus dipatuhi setiap pihak dalam perjanjian.

Dalam praktik SAC, perjanjian yang dibentuk merupakan perjanjian lisan dengan nota transaksi dari pelaku usaha sebagai bukti transaksi serta bukti kepemilikan barang milik konsumen. Selain itu, nota transaksi juga memuat klausula baku sebagai undang-undang yang berlaku dalam perjanjian. Eksistensi klausula eksonerasi ini bertentangan dengan eksistensi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) karena klausula eksonerasi mayoritas bersifat merugikan konsumen dengan pembatasan atau penghapusan tanggung jawab yang seharusnya menjadi beban bagi pihak pelaku usaha.

Berdasarkan penjabaran di atas, penulis berkeinginan untuk mengkaji lebih dalam mengenai wanprestasi yang terjadi di *Shoes and Care*. Selain itu, penulis ingin mengkaji mengenai kedudukan nota di dalam perjanjian di *Shoes and Care* dan menemukan alternatif penyelesaian sengketa yang terbaik untuk diterapkan dengan judul artikel “Wanprestasi dalam Perjanjian Jasa di *Shoes and Care* Ditinjau dari Sudut Pandang Hukum Perjanjian”.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian hukum empiris yang dilakukan dengan menempatkan data-data yang berasal dari *interview* dengan 3 (tiga) orang narasumber yaitu *General Manager Shoes and Care* (SAC), *Store Manager* SAC, dan konsumen SAC beserta pengamatan terhadap lapangan (*observasi*) sebagai data primer. Data-data tersebut akan ditinjau dengan peraturan yang berlaku serta literatur yang menjadi rujukan penulis yang kemudian disebut data sekunder. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif yang berasal dari pernyataan responden secara tertulis atau lisan beserta perilaku nyata masyarakat di lokasi penelitian (Soerjono Soekanto, 1986 : 32).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kedudukan Nota dalam Perjanjian di *Shoes and Care* (SAC) Ditinjau dari Perspektif Hukum Perjanjian

Kedudukan nota dalam perjanjian di *Shoes and Care* (SAC) dapat dikatakan sebagai suatu dokumen penting dalam perjanjian karena beberapa kesepakatan yang dibentuk oleh SAC dan konsumen akan dituangkan ke dalam nota. Dengan kata lain, nota memuat beberapa klausul yang telah disepakati oleh SAC dan konsumen. kedua belah pihak akan memiliki nota ini karena terbentuk dalam 3 (tiga) rangkap. Muatan dari nota tersebut meliputi nomor nota; data diri singkat konsumen (nama, nomor *handphone*, dan alamat apabila konsumen menginginkan layanan *delivery*/pesan antar); tanggal barang masuk ke antrian; informasi mengenai barang; catatan-catatan khusus pada barang; jenis pelayanan jasa/perawatan (*treatment*) yang digunakan; estimasi pengerjaan; harga yang disepakati untuk pelayanan yang digunakan; metode pembayaran yang disepakati (lunas atau *Down Payment* (DP)/uang muka); cap lunas apabila konsumen langsung membayar lunas; estimasi pengerjaan; syarat dan ketentuan/klausula baku (garansi, pengambilan, pertanggungjawaban barang); serta tanda tangan *Customer Service*.

Perjanjian di SAC dilakukan secara lisan dengan kesepakatan yang diperoleh melalui perkataan dengan memuat unsur kesanggupan di dalamnya yang akan ditulis setelahnya (Subekti, 2004 : 1). Perjanjian yang dilakukan telah memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) yaitu sepakat mereka yang mengikatkan dirinya; kecakapan untuk membuat suatu

perikatan; suatu hal tertentu; serta suatu sebab yang halal. Selain itu perjanjian di SAC juga dinilai telah memenuhi asas yang mendasari terbentuknya perjanjian yaitu asas kebebasan berkontrak/*freedom of contract* (berdasarkan Pasal 1338 Ayat (1) KUHP, kedua belah pihak memiliki kebebasan dalam pembuatan perjanjian dan perikatan di dalamnya (Fuady, 2002 : 12)); asas konsensualisme/*concensualism* (berdasarkan Pasal 1320 KUHP, kesepakatan kedua belah pihak merupakan titik awal terbentuknya perjanjian); asas kepastian hukum/*pacta sunt servanda* (berdasarkan Pasal 1338 Ayat (3) KUHP, perjanjian yang dibuat dengan sah berlaku mengikat kedua belah pihak sebagai undang-undang); asas itikad baik/*good faith* (berdasarkan Pasal 1338 Ayat (3) KUHP, kesepakatan wajib dilaksanakan dengan itikad baik dalam pembentukan maupun pelaksanaan perjanjian (Suharnoko, 2004 : 5)); serta asas kepribadian/*personality* (berdasarkan Pasal 1315 KUHP, setiap orang hanya dapat membuat perjanjian yang mengikat dirinya sendiri (Subekti, 2004 : 5).

Beralih ke penyalahgunaan keadaan, sebagaimana pendapat Van Dunne yang berpendapat bahwa adanya penyalahgunaan keadaan berkaitan dengan keadaan yang menyebabkan adanya kontrak. Dengan kata lain, suatu pihak dapat menikmati keadaan pihak lain yang tidak menyebabkan isi kontrak menjadi tidak diperbolehkan, akan tetapi menyebabkan kehendak yang disalahgunakan menjadi tidak bebas (Panggabean, 1992 : 43). Dengan kata lain, penyalahgunaan keadaan terjadi apabila suatu pihak melakukan tindakan hukum karena suatu keadaan yang dimanfaatkan oleh pihak lain. Secara khusus hal ini belum diatur di dalam KUHP, dengan kata lain KUHP tidak mengatur secara khusus mengenai pembatalan perjanjian dengan alasan penyalahgunaan keadaan. Akan tetapi, Z. Asikin Kusumaatmadja menyatakan bahwa keadaan merupakan suatu hal yang membatasi atau mengganggu terbentuknya suatu kehendak yang seharusnya menjadi syarat dalam persetujuan seluruh pihak dalam perjanjian sesuai dengan ketentuan Pasal 1320 KUHP (Budiono, 2011 : 99). Penyalahgunaan keadaan ini dinilai sebagai suatu bentuk terhadap kecacatan kehendak yang bertentangan dengan eksistensi asas kebebasan berkontrak/*freedom of contract*. Sehingga, pihak-pihak yang berkehendak untuk mengadakan perjanjian seperti ini memiliki kebebasan untuk mempertahankan keabsahan perjanjian atau meminta pembatalan pada tahap pasca penyusunan perjanjian.

Sejatinya konsumen dalam melakukan perjanjian dengan SAC diharuskan untuk memenuhi syarat dan ketentuan (klausula baku) yang dicantumkan di dalam nota beserta diikrarkan di dalam pembentukan perjanjian dalam tahap prapenyusunan draf perjanjian.

dengan berdasarkan kebutuhan konsumen untuk membersihkan barangnya, SAC menetapkan klausula baku secara sepihak yang ditujukan kepada konsumen dan disampaikan sejak berinteraksi dan memasuki tahap prapenyusunan perjanjian yang berkenaan dengan identifikasi para pihak dan penelitian awal aspek perjanjian. Dalam tahap inilah kehendak yang dimiliki konsumen dibatasi oleh eksistensi klausula baku yang diberlakukan secara sepihak oleh SAC.

Menurut Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), klausula baku merupakan setiap aturan atau ketentuan beserta syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Dalam hal ini SAC menerapkan prinsip *take it or leave it* yang dengan kata lain, konsumen memiliki kebebasan untuk menggunakan layanan jasa dari SAC apabila tidak merasa keberatan dengan eksistensi klausula baku yang berakibat pada terbentuknya perjanjian standar. Menurut Hondius, perjanjian standar dapat diberlakukan dengan didasarkan pada kebiasaan masyarakat dalam lingkup tertentu. Selain itu, klausula baku dapat diberlakukan dengan cara adanya tanda tangan di dalam dokumen perjanjian; adanya pemberitahuan di dalam dokumen perjanjian; adanya penunjukkan di dalam dokumen perjanjian; serta adanya pemberitahuan yang tertera di papan pengumuman (Setianto, 2009 : 22-25).

Beralih ke klausula eksonerasi, klausula eksonerasi merupakan klausula yang memiliki sifat pengalihan tanggung jawab terhadap akibat hukum yang muncul sebab pemenuhan prestasi yang tidak sesuai seperti ganti rugi. Untuk mengantisipasi hal ini, diatur melalui Pasal 18 Ayat (1) huruf a UUPK yang melarang pelaku usaha untuk membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Apabila ditelaah lebih dalam, ketentuan ini melarang adanya klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab atau suatu hal yang seharusnya menjadi beban pelaku usaha yang tercantum dalam dokumen perjanjian ataupun perjanjian yang disepakati. Sebagaimana pendapat Engels yang menyatakan bahwa terdapat bentuk perjanjian yang memuat unsur eksonerasi ditandai dengan tanggung jawab untuk akibat hukum yang disebabkan pemenuhan prestasi yang disepakati dalam perjanjian kurang baik; kewajiban yang dibebankan kepada pihak dengan kedudukan yang lebih lemah dengan berdasar syarat yang dibuat, dibatasi, dan/atau dihapuskan; serta

kewajiban yang diciptakan memuat syarat pembebasan oleh suatu pihak dengan membebaskan tanggung jawab kepada pihak lain yang memunculkan kemungkinan timbulnya kerugian (Rachmaniyah & Wahyoenno, 2002 : 716).

Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa penggunaan klausula baku dalam suatu perjanjian bukanlah suatu hal yang dilarang. Sedangkan penggunaan klausula eksonerasi dalam suatu perjanjian merupakan suatu hal yang dilarang melalui UUPK. Klausula baku merupakan klausula yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha untuk dipatuhi pihak lain dalam perjanjian yang bersifat tidak merugikan. Sedangkan klausula eksonerasi merupakan klausula yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha untuk dipatuhi pihak lain dalam perjanjian yang bersifat merugikan karena adanya unsur pengalihan ataupun penghapusan tanggung jawab/beban pelaku usaha. Selain itu, beberapa klausula yang kemudian menjadi prestasi/kewajiban yang dimuat di dalam nota meliputi jenis layanan jasa yang digunakan (*treatment*); harga yang harus dibayarkan (sesuai *treatment* yang digunakan); metode pembayaran; waktu pembayaran; estimasi waktu pengerjaan; syarat dan ketentuan (klausula baku); serta mekanisme klaim garansi. Prestasi sendiri merupakan hal yang wajib dipenuhi berdasarkan perjanjian (Turagan, 2019 : 47).

Bentuk-Bentuk Wanprestasi yang Terjadi antara Pihak-Pihak dalam Perjanjian di Shoes and Care (SAC) Beserta Alternatif Penyelesaian Sengketa yang Diterapkan

Terdapat 3 (tiga) bentuk wanprestasi yang terjadi di Shoes and Care (SAC) yang dapat dilakukan oleh pihak SAC maupun konsumen. Ketiga bentuk wanprestasi tersebut meliputi prestasi tidak terlaksana (terjadi pada kasus sepatu yang hilang, kelengkapan sepatu yang hilang, dan cacat tersembunyi pada barang yang tidak teridentifikasi); prestasi tidak terlaksana sesuai dengan waktu yang disepakati (terjadi pada kasus pengambilan sepatu sebelum estimasi waktu yang disepakati dan konsumen yang lalai mengambil sepatunya melebihi waktu 2 (dua) minggu sesuai klausula baku); serta prestasi tidak terlaksana dengan baik (terjadi pada kasus cacat pada barang yang tidak diinformasikan oleh konsumen kepada tim SAC, cat hasil perawatan tim SAC yang mengelupas, dan sepatu yang tertukar). Keadaan wanprestasi sendiri terjadi karena tidak terpenuhinya prestasi dalam perjanjian yang menimbulkan kerugian bagi suatu pihak. Kerugian yang disebabkan karena adanya wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) yang meliputi 3 (tiga) bentuk kerugian yaitu *kosten* (ongkos atau pengeluaran yang telah dikeluarkan suatu pihak secara

nyata); *schaden* (kerugian yang muncul sebagai akibat dari kerusakan/kehilangan barang karena kelalaian); serta *interessen* (keuntungan yang sudah diperhitungkan oleh suatu pihak dan dibayangkan akan didapatkan setelah perjanjian terpenuhi) (Usman & dkk, 2021 : 99-100).

Berdasarkan Pasal 1234 KUHP, prestasi dapat direpresentasikan dalam 3 (tiga) bentuk yang meliputi memberikan suatu hal, melakukan suatu hal, dan tidak melakukan suatu hal. Perikatan yang dibentuk antara SAC dan konsumen merupakan perikatan untuk melakukan suatu hal yaitu merawat barang milik konsumen dengan kontraprestasi berupa uang dari konsumen. Perikatan yang dimiliki oleh SAC merupakan perikatan pokok karena fokus objek perikatan yang merupakan perawatan barang yang dilakukan pada barang milik konsumen, sedangkan perikatan yang dimiliki oleh konsumen merupakan perikatan *accessoire* yang bergantung pada pemenuhan perikatan oleh SAC. Sebagaimana pendapat Joko Sriwido dan Kristiawanto yang menyatakan bahwa apabila terdapat suatu perikatan yang pemenuhannya dipengaruhi oleh suatu perikatan yang lain, maka perikatan pertama dikatakan sebagai perikatan pokok sedangkan perikatan lainnya dikatakan sebagai perikatan *accessoire* (Sriwido & Kristiawanto, 2021 : 47).

Menurut Abdulkadir Muhammad, tidak dipenuhinya kewajiban/prestasi dapat dimungkinkan oleh 2 (dua) alasan yang meliputi kesalahan yang dilakukan dengan sengaja tidak memenuhi prestasi maupun dengan sebab lalai; atau keadaan memaksa (*overmacht*), *force majeure* yang dengan kata lain keadaan tersebut berada di luar kemampuan pihak dalam perjanjian (Muhammad A., 2000 : 203). SAC selaku pelaku usaha memiliki mekanisme klaim garansi apabila konsumen merasa hasil perawatan kurang optimal sebagai bentuk pelayanan pasca pelaksanaan perjanjian yang diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini merupakan representasi dari kepatuhan SAC terhadap hak-hak konsumen yang diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Eksistensi hak-hak konsumen yang diatur oleh UUPK sejalan dengan ketentuan konstitusi, yaitu Pasal 28 D Ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) yang menyatakan bahwa semua orang memiliki hak untuk memperoleh pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum (Devrayno & Novita, 2023 :16).

Beralih ke penyelesaian sengketa, penyelesaian sengketa merupakan kondisi yang menempatkan suatu pihak memiliki hak untuk mengkomunikasikan ketidakpuasan yang disebabkan karena pihak tersebut merasa dirugikan oleh pihak lain yang menimbulkan

kerugian terhadapnya (Primadoni, 2021 : 3). Menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UUAAPS), seluruh sengketa atau beda pendapat yang timbul dari hubungan hukum dapat diselesaikan melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa. Diatur lebih lanjut dalam Pasal 6 Ayat (1) – Ayat (2) UUAAPS bahwa sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh kedua belah pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa dalam pertemuan langsung dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari yang hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan jalur litigasi. Prosedur penyelesaian sengketa yang diterapkan oleh SAC dapat dicermati di dalam SOP yang menyatakan bahwa alur pengajuan komplain oleh konsumen dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu dengan melalui toko fisik atau melalui media sosial. SAC mewujudkan penyelesaian komplain dengan negosiasi kepentingan kedua belah pihak untuk mencari solusi yang bersifat *win-win solution*. Negosiasi sendiri merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang ditujukan untuk mendapatkan suatu hal dari orang lain tanpa adanya keterlibatan dari pihak ketiga. Menurut Pasal 1 Angka 10 UUAAPS, alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kedudukan nota dalam transaksi di *Shoes and Care* (SAC) dapat dikatakan sebagai bagian draf perjanjian yang memuat beberapa klausula yang disepakati secara lisan oleh SAC dan konsumen. Hal ini disebabkan karena nota memuat beberapa prestasi yang harus dipenuhi oleh SAC maupun konsumen sesuai kesepakatan dalam perjanjian. Apabila prestasi yang dimiliki kedua belah pihak tidak terpenuhi, dapat dikatakan keadaan wanprestasi telah terjadi. Terdapat 3 (tiga) bentuk keadaan wanprestasi yang dapat terjadi yaitu prestasi tidak terlaksana; prestasi tidak terlaksana sesuai waktu yang disepakati; serta prestasi tidak terlaksana dengan baik. Upaya penyelesaian yang tepat untuk diterapkan dalam penyelesaian sengketa di SAC adalah negosiasi. Sebenarnya penyelesaian permasalahan yang diterapkan oleh SAC merupakan implementasi dari negosiasi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

SAC perlu membuat suatu instrumen yang mampu memuat informasi lebih lengkap dan detail beserta menampilkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di setiap toko. Hal ini dilakukan demi memastikan konsumen memperoleh informasi secara detail di sosial media maupun di toko fisik. Selain itu, SAC perlu menetapkan detail mekanisme alternatif penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi. Detail dari mekanisme tersebut harus dapat dicermati kedua belah pihak. SAC juga dapat melakukan *follow up* kepada konsumen melalui WhatsApp setelah perjanjian terbentuk dengan menyertakan detail perjanjian beserta dokumentasi barang milik konsumen. Cara-cara tersebut dapat meminimalisir terjadinya wanprestasi antara SAC dan konsumen.

REFERENSI

- Turagan, Aditya Fadli. (2019). Pelaksanaan Perjanjian dengan Itikad Baik Menurut Pasal 1338 KUHPerdara. *Lex Privatum*, 7(1), 46-51. <https://doi.org/10.51517/jhttp.v6i1.220>.
- Primadoni, Asep. (2021). Sengketa Berkepanjangan dalam Pandangan Antropologi Hukum. *Universitas Ekasakti Padang*. <http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/jfvn3>.
- Devrayno & Novita (2023). Pemberian Garansi dalam Perjanjian Jual Beli Barang Elektronik Perspektif Perlindungan Hukum. *Belom Bahadat: Jurnal Hukum Agama Hindu*, 13(2), 15–33. <https://doi.org/10.33363/bb.v13i2.1054>.
- Usman, N. & dkk. (2021). Akibat Hukum dari Pemutusan Kontrak Secara Sepihak. *Batulis Civil Law Review*, 2(1), 93–101. <https://doi.org/10.47268/ballrev.v2i1.561>.
- Rachmaniyah, Shinta & Wahyoen, Dipo. (2022). Perjanjian Baku yang Memuat Klausula Eksonerasi dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2(2), 714–724. <https://doi.org/10.53363/bureau.v2i2.100>.
- Wulandari. & dkk. (2022). Sistem Informasi Jasa Cuci dan Penjualan Pembersih Sepatu Guna Meningkatkan Pelayanan Pelanggan pada Shoes and Care Bintaro. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 3(1), 269–276. <https://doi.org/10.24127/jiki.v3i1.2382>.
- Khalid, Zuhriati. (2019). Analisis Juridis Kedudukan Perjanjian Kemitraan Antara Pengemudi Jasa Angkutan Online dan Perusahaan Provider Ditinjau dari Aspek Hukum Keperdataan. *Jurnal Hukum Kaidah Media Komunikasi dan Informasi Hukum dan Masyarakat*, 18(3), 114–123. <https://doi.org/10.30743/jhk.v18i3.1207>.

- Achmad, Setianto. (2009). *Analisa Yuridis Penerapan Klausula Baku dalam Hukum Perjanjian Terhadap Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) Apartemen (Satuan Rumah Susun) (Studi Kasus PT. X). Skripsi*. Universitas Indonesia, Depok, Jawa Barat, Indonesia.
- Muhammad, Abdulkadir. (2000). *Hukum Perdata Indonesia*. Bandar Lampung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Budiono, Herlien. (2011). *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Fuady, Munir. (2002). *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Panggabean, Henry Pandapotan. (1992). *Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik van Omstandigheden) sebagai Alasan (Baru) untuk Pembatalan Perjanjian (Berbagai Perkembangan Hukum di Belanda)*. Yogyakarta: Liberty.
- Soekanto, Soerjono. (1986). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Press Alumni.
- Sriwidodo, Joko & Kristiawanto. (2021). *Memahami Hukum Perikatan*. Yogyakarta: Kepel Press.
- Subekti. (2004). *Hukum Perjanjian*. Bandung: Intermasa.
- Suharnoko. (2004). *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Kencana Prenada Media.