

SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMILIK HEWAN
PELIHARAAN AKIBAT KERUGIAN YANG DILAKUKAN PELAKU
USAHA JASA TOKO HEWAN



Oleh:

ANASTASSIA DILIYANTI GRACE
NIM. B011171403



PROGRAM STUDI SARJANA ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024

HALAMAN JUDUL

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMILIK HEWAN
PELIHARAAN AKIBAT KERUGIAN YANG DILAKUKAN PELAKU
USAHA JASA TOKO HEWAN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana
Pada Program Studi Sarjana Ilmu Hukum**

Disusun dan diajukan oleh:

**ANASTASSIA DILYANTI GRACE
NIM B011 17 1403**

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

PENGESAHAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP WARTAWAN
YANG BEKERJA PADA PERUSAHAAN PERS
BERDASARKAN PERJANJIAN KEMITRAAN**

Disusun dan diajukan oleh:

ANASTASSIA DILYANTI GRACE

NIM. B011 17 1403

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Departemen Hukum Keperdataan Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Pada Hari Jumat, 9 Agustus 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan.

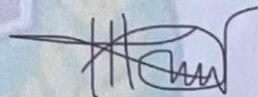
Menyetujui,

Pembimbing Utama



Dr. Sakka Pati, S.H., M.H.
NIP. 197102112006042001

Pembimbing Pendamping



Andi Kurniawati, S.H., M.H.
NIP. 198908192018074001

**Ketua Program Studi Sarjana Ilmu
Hukum**



Dr. Muhammad Ilham Arisaputra, S.H., M.Kn.
NIP. 198408182010121005

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HEWAN PELIHARAAN AKIBAT
KERUGIAN YANG DILAKUKAN PELAKU USAHA JASA TOKO HEWAN**

***LEGAL PROTECTION OF PETS DUE TO LOSSES COMMITTED BY
PET SHOP SERVICE BUSINESSES***

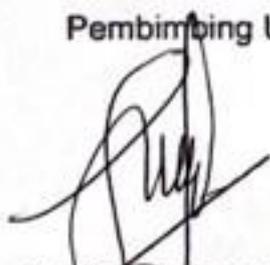
Diajukan dan disusun oleh:

**ANASTASSIA DILYANTI GRACE
NIM. B011 17 1403**

Untuk Tahap SEMINAR UJIAN AKHIR SKRIPSI
Pada tanggal

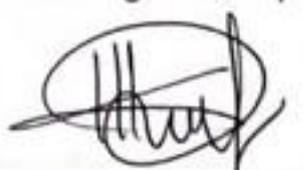
Menyetujui:
Komisi Pembimbing

Pembimbing Utama,



Dr. Sakka Pati, S.H., M.H.
NIP. 19570430 198503 1 004

Pembimbing Pendamping,



Andi Kurniawati, S.H., M.H.
NIP. 19890819 201807 4 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS HUKUM

Jln. Perintis Kemerdekaan KM.10 Kota Makassar 90245, Propinsi Sulawesi Selatan
Telp : (0411) 587219,546686, Website: <https://lawfaculty.unhas.ac.id>

PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama	: ANASTASSIA DILYANTI GRACE
N I M	: B011171403
Program Studi	: Ilmu Hukum
Departemen	: Hukum Keperdataan
Judul Skripsi	: Perlindungan Hukum Terhadap Hewan Peliharaan Akibat Kerugian Yang Dilakukan Pelaku Usaha JA sa Toko Hewan

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Makassar, Agustus 2024


Prof. Dr. Hamzah Halim, SH, M.H., M.A.P.
NIP. 19737231 199903 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : ANASTASSIA DILYANTI GRACE
NIM : B011 17 1403
Program Studi : S1 Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan skripsi yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Pemilik Hewan Peliharaan Akibat Kerugian Yang Dilakukan Pelaku Usaha Jasa Toko Hewan" adalah benar-benar karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pemikiran orang lain, dan hal yang bukan karya saya dalam penulisan tesis ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan isi tesis ini hasil karya orang lain atau dikutip tanpa menyebut sumbernya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 dan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Makassar, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



ANASTASSIA DILYANTI GRACE
NIM. B011 17 1403

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya lah sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Hewan Peliharaan Akibat Kerugian Yang Dilakukan Pelaku Usaha Jasa Toko Hewan” yang merupakan tugas akhir dan salah satu syarat pencapaian gelar Sarjana Hukum pada program studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua almarhum orang tua tercinta, kepada saudara-saudara dan keluarga dari penulis atas dukungan, doa, dan semangat yang selalu menyertai dan memotivasi tiada henti-hentinya sehingga penulis bisa berada di titik ini. Akhir kata penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berjasa dalam upaya penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. Jamaluddin Jompa, M.Sc., selaku Rektor Universitas Hasanuddin dan para wakil Rektor berserta seluruh jajarannya.
2. Prof. Dr. Hamzah Halim, S.H., M.H.MAP, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Maskun, S.H., LL.M., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Prof. Dr. Iin Karita Sakharina, S.H., M.A, selaku Wakil Dekan bidang

Perencanaan, Sumber Daya dan Alumni dan Dr. Ratnawati, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Bidang Kemitraan, Riset dan Inovasi Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

3. Dr. Sakka Pati, S.H., M.H selaku Pembimbing Utama dan Andi Kurniawati, S.H., M.H selaku Pembimbing Pendamping atas segala bimbingan, arahan, perhatian, dan dengan penuh kesabaran dan ketulusan dalam membimbing penulis.
4. Dr. Aulia Rifai, S.H., M.H dan Amaliyah, S.H., M.H selaku Tim Penguji dalam pelaksanaan ujian skripsi penulis yang juga merupakan Ketua Departemen dan Sekretaris Departemen Hukum Keperdataan yang telah banyak membantu penulis.
5. Dr. Winner Sitorus, S.H., M.H., LL.M, selaku penasihat akademik penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.
6. Para dosen Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin serta segenap staf akademik yang telah memberikan bantuan berupa arahan serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh staf perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang selalu bersedia membantu penulis selama mengumpulkan data.
8. Sahabat saya (Fellas) Sarah, Ika, Agnes, dan Cica yang selalu membantu dan memberikan dukungan penuh kepada penulis dalam penulisan skripsi.

9. Sahabat saya Nisa, Retno, Maya, Ellen, Stefani, Bianca, Ratih, Jihan, Nabila, dan Vita yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam penulisan skripsi.
10. Teman-teman seperjuangan dalam mengerjakan skripsi Tania, Dinda, Megumi, Hazra, Velia, Wanda, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.
11. Teman-teman PLEDOI angkatan 2017 Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.
12. Pihak-pihak yang telah membantu memberikan informasi dalam penelitian.

Semoga Tuhan membalas segala kebaikan yang telah kita lakukan.

Demikianlah dari penulis,

Makassar, 19 Agustus 2024

Anastassia Diliyanti Grace

ABSTRAK

ANASTASSIA DILYANTI GRACE (B011 17 1403), dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pemilik Hewan Peliharaan Akibat Kerugian yang Dilakukan Pelaku Usaha Jasa Toko Hewan”** di bawah bimbingan **Sakka Pati** sebagai pembimbing utama dan **Andi Kurniawati** sebagai pembimbing pendamping.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bentuk kerugian atas pelayanan jasa toko hewan terhadap hewan peliharaan serta mengetahui dan menganalisis upaya perlindungan hukum terhadap pemilik hewan peliharaan konsumen akibat kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa toko hewan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian empiris, kemudian data yang digunakan penulis adalah data primer berupa penyebaran kuisioner dan wawancara, dan data sekunder berupa studi dokumen kemudian diolah secara kualitatif.

Adapun hasil dari penelitian ini yaitu (1) Bentuk kerugian pada hewan peliharaan berupa luka fisik, hasil grooming yang tidak bersih, serta bulu hewan peliharaan yang menjadi gimbal sehingga mengganggu kondisi tubuh dan kesehatan hewan peliharaan. (2) Bentuk upaya perlindungan hukum yang dapat ditempuh sehubungan dengan kerugian yang timbul pada hewan peliharaan setelah menerima jasa layanan perawatan dari toko hewan adalah bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan sesuai dengan Pasal 19 UUPK. Selain itu tidak menutup kemungkinan pelaku usaha dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar Rupiah), karena melanggar ketentuan Pasal 8 UUPK berdasarkan, Pasal 62 ayat (1) UUPK dan dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta Rupiah). Lalu disebutkan juga di dalam Pasal 302 KUH Pidana bahwa diancam dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) bulan atau pidana denda paling banyak Rp4.500,00 (empat ribu lima ratus Rupiah) karena melakukan penganiayaan ringan terhadap hewan. Jika perbuatan itu mengakibatkan sakit lebih dari seminggu, atau cacat atau menderita luka-luka berat lainnya, atau mati, yang bersalah diancam dengan pidana penjara paling lama 9 (sembilan) bulan, atau pidana denda paling banyak Rp300,00 (tiga ratus Rupiah), karena penganiayaan hewan.

Kata Kunci: *Grooming*; Hewan Peliharaan; Jasa Toko Hewan

ABSTRACT

ANASTASSIA DILYANTI GRACE (B011 17 1403), with the title "**Legal Protection For Pet Owners Due To Losses Caused By Pet Shop Service Businesses**" under the guidance of **Sakka Pati** as the main supervisor and **Andi Kurniawati** as the co-supervisor.

This study aims to determine and analyze the form of losses for pet shop services for pets and to determine and analyze legal protection efforts for consumer pet owners due to losses committed by pet shop service businesses.

The method used in this research is empirical research type, then the data used by the author is primary data in the form of distributing questionnaires and interviews, and secondary data in the form of document studies then processed qualitatively.

The results of this study are (1) The form of harm to pets includes physical injuries, poor grooming outcomes, and matted fur, all of which can negatively impact the pet's overall health and well-being. (2) The form of legal protection measures that can be taken in relation to losses incurred to pets after receiving grooming services from pet shops is that business actors are responsible for providing compensation for damage, pollution, and/or consumer losses due to consuming goods and/or services produced or traded related to the Article 19 CPL. In addition, it does not rule out the possibility of business actors being punished with imprisonment for a maximum of 5 (five) years or a maximum fine of Rp2,000,000,000.00 (two billion Rupiah), for violating the provisions of Article 8 of the CPL, based on Article 62 paragraph (1) of the CPL and imprisonment for a maximum of 2 (two) years or a maximum fine of Rp500,000,000.00 (five hundred million Rupiah). Then it is also mentioned in Article 302 of the Criminal Code that it is punishable with imprisonment for a maximum of 3 (three) months or a maximum fine of Rp4,500.00 (four thousand five hundred Rupiah) for light maltreatment of animals. If the act results in an illness of more than one week, or disability or other serious injury, or death, the offender shall be punished with a maximum imprisonment of 9 (nine) months, or a maximum fine of IDR 300.00 (three hundred Rupiah), for maltreatment of animals.

Keywords: *Grooming; Pets; Pet Shop Services*

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Keaslian Penelitian	10
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Perjanjian dan Penitipan	14
1. Tinjauan Umum Perjanjian	14
2. Asas-Asas Perjanjian	18
3. Unsur-Unsur Perjanjian	21
4. Syarat Sahnya Perjanjian	22
5. Perjanjian Baku	25
6. Klausula Eksonerasi	27
7. Perjanjian Bernama dan Tidak Bernama	28
B. Perlindungan Konsumen	30
1. Konsumen dan Pelaku Usaha	30
2. Pengertian Perlindungan Konsumen	38
C. Toko Hewan (<i>Petshop</i>)	41
BAB III	
METODE PENELITIAN	44
A. Tipe Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian	44

	C. Populasi dan Sampel.....	44
	D. Jenis dan Sumber Data	45
	E. Teknik Pengumpulan Data	46
	F. Analisis Data.....	46
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
	A. Bentuk Kerugian Atas Pelayanan Jasa Toko Hewan Terhadap Hewan Peliharaan.....	47
	B. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Hewan Peliharaan Akibat Kerugian Yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha Jasa Toko Hewan.....	64
BAB IV	PENUTUP	88
	A. Kesimpulan	88
	B. Saran	89
	DAFTAR PUSTAKA	91
	LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 01: Keaslian Penelitian	10
Tabel 02: Bentuk Kerugian	59
Tabel 03: Bentuk Ideal Prosedur Perawatan	85

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Beberapa tahun terakhir, minat masyarakat untuk memelihara hewan peliharaan tampak semakin menggeliat. Di saat pandemi, hewan peliharaan menjadi salah satu hiburan tersendiri sambil menjalani *work from home*.¹ Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan Pasal 1 angka 4 memuat definisi hewan peliharaan yaitu “Hewan peliharaan adalah hewan yang kehidupannya untuk sebagian atau seluruhnya bergantung pada manusia untuk maksud tertentu.”

Menurut kajian teori yang dikemukakan oleh Thomas Amstrong dan Riyanto mengatakan bahwa “Gemar memelihara hewan termasuk dalam instrumen kecerdasan naturalis pada dimensi ketertarikan pada dunia binatang atau tanaman, yang berguna untuk kecerdasan anak usia dini”. Jenis hewan yang dapat dijadikan sebagai hewan peliharaan sangatlah bervariasi, contohnya seperti kucing, anjing, kura-kura, dan sebagainya.² Dalam merawat hewan

¹Nanang Wijayanto, 2022, *Lewat Inovasi Digital, Penuhi Kebutuhan Hewan Peliharaan Makin Mudah*, <https://sin.do/u/ioshttps://ekbis.sindonews.com/read/767827/34/lewat-inovasi-digital-penuhi-kebutuhan-hewan-peliharaan-makin-mudah-1652371522>, diakses tanggal 23 Maret 2024 pukul 13.09 WITA

²N Arifitriani, 2020, *Perancangan Program Penitipan Dan Perawatan Hewan Berbasis Dekstop Pada Smilvet Petshop*,

peliharaan itu tidaklah mudah, banyak hal yang harus dipelajari. Mulai dari segi makanan, perilaku, habitat, bahkan kesehatannya agar hewan tersebut selalu sehat selama hidup bersama pemiliknya. Ada sebagian masyarakat yang merasa kesulitan dalam merawat hewan peliharaannya, dikarenakan mereka memiliki kesibukan sendiri. Hingga akhirnya, lambat laun di Indonesia mulai banyak jasa penitipan hewan atau perawatan hewan yang biasa disebut toko hewan, yang dapat membantu masyarakat dalam merawat hewan peliharaannya.³ Hal ini yang membuat industri toko hewan ataupun *pet cafe* di Indonesia makin berkembang pesat.

Grooming hewan adalah proses membersihkan hewan peliharaan dengan menggunakan bahan dan teknik tertentu dan juga peralatan khusus serta memadai dan bertujuan untuk menjaga kesehatan hewan kesayangan sehingga tidak gampang terserang penyakit karena kebersihan yang selalu terjaga. Proses *grooming* hewan dapat kita lakukan sendiri di rumah dan juga bisa dilakukan di banyak toko hewan dan juga klinik hewan dengan menggunakan jasanya.⁴

Target pasar pengguna jasa ini cenderung kepada kalangan menengah ke atas dikarenakan biaya penitipan hewan yang tergolong

https://repository.bsi.ac.id/repo/files/265437/download/File_9-Bab-1.pdf, diakses tanggal 23 Maret 2024 pukul 13.23 WITA

³ *Ibid.*

⁴ Rivian Dwiputra Malem & Iwan Erar Joesoef, 2021, *Perlindungan Konsumen Terkait Dengan Penggunaan Jasa Grooming Hewan Di Petshop*, Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 8 (2), hlm. 261

tinggi. Hal ini menimbulkan dampak positif dan juga negatif bagi konsumen pengguna jasa penitipan hewan, ketika konsumen pengguna jasa menggunakan jasa ini dan terjadi kejadian yang tidak diinginkan sehingga merugikan pengguna jasa. Kerugian yang dialami para pengguna jasa rumah penitipan hewan lebih dikarenakan ketidaksesuaian dengan apa yang dijanjikan.⁵

Seringkali terjadi kasus kekerasan dan juga ketidakhati-hatian kepada hewan peliharaan milik konsumen yang sedang di-*grooming* baik itu sengaja maupun tidak sengaja dari pihak *grooming* hewan dan bisa saja merugikan konsumennya dan hewan peliharaannya baik dari segi fisik maupun psikisnya. Pada tanggal 11 Oktober tahun 2020 terdapat kasus diperlakukannya anjing di salah satu toko hewan secara kasar (dipukul, dijambak dan dilempar) oleh *owner* dari toko hewan tersebut saat sedang melakukan proses *grooming*, kejadian itu membuat anjing dari konsumen tersebut ketakutan hebat sampai buang air besar di tempat. Peristiwa itu membuat orang berbondong-bondong menyerang si *owner* dari toko hewan tersebut melalui sosial media, dan peristiwa itu membuat orang yang mempunyai hewan peliharaan memikir dua kali untuk melakukan *grooming* di toko hewan.⁶

Tidak semua jasa *grooming* hewan dapat kita percaya untuk

⁵ Taufan Putra Pratama Suseno, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Penitipan Hewan Atas Timbulnya Kerugian Oleh Pelaku Usaha Petshop Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, <http://repository.unpas.ac.id/45643/5/F.%20BAB%201.pdf>, diakses tanggal 25 Maret 2024 pukul 09.10 WITA

⁶ Rizky Setia Gunawan & Faiz Mufidi, *Op.Cit.*, hlm. 602

merawat dan membersihkan hewan peliharaan kita karena praktik jasa *grooming* pada umumnya dilaksanakan tanpa bisa disaksikan. Dikarenakan proses *grooming* hewan melibatkan tahapan kegiatan yang cukup rumit seperti misalnya pemotongan kuku hewan, memandikan hewan, dan mengeringkan hewan yang telah dimandikan dan tahapan lainnya apabila diperlukan seperti memotong bulu hewan. Sehingga proses *grooming* dilaksanakan di ruangan khusus yang dilengkapi dengan peralatan yang dibutuhkan untuk melaksanakan proses *grooming* dan tidak dapat disaksikan secara langsung oleh pemilik dari hewan peliharaan, dan menjadi rentan untuk dapat terjadinya wanprestasi.⁷

Banyak penyedia jasa penitipan hewan yang menggunakan formulir atau perjanjian penitipan hewan sebagai bukti transaksi bahwa telah terjadi suatu hubungan antar satu pihak dengan pihak lainnya. Namun tidak sedikit pula tempat penitipan hewan yang belum menggunakan perjanjian penitipan melainkan hanya berupa struk atau bon pembayaran, sedangkan syarat dan ketentuan penitipannya hanya terdapat di lokasi tempat penitipan hewan yang mungkin bisa luput dari perhatian pemilik hewan. Dengan tidak diberlakukannya, penggunaan perjanjian penitipan pada setiap penyediaan jasa penitipan hewan, menimbulkan kekhawatiran tentang hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.⁸

⁷ *Ibid.*

⁸ Rizky Setia Gunawan & Faiz Mufidi, *Op.Cit.*, hlm. 263

Ketentuan ini tanpa konsumen sadari akan sangat merugikan posisinya, namun konsumen seakan mengabaikan karena faktor kepercayaan kepada pihak penitipan hewan beranggapan bahwa hal itu kecil kemungkinannya untuk terjadi, juga karena keadaan konsumen yang terdesak oleh kebutuhan membuat konsumen langsung menandatangani perjanjian tersebut tanpa pikir panjang.⁹

Dalam perjanjian pelayanan terhadap hewan, biasanya terdapat syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi konsumen. Sebuah perjanjian pada dasarnya dibuat berlandaskan asas kebebasan berkontrak di antara kedua pihak yang memiliki kedudukan seimbang, dan dilakukan proses negosiasi sampai kedua pihak mencapai kata sepakat. Namun dalam perkembangannya, perjanjian seringkali terjadi bukan melalui negosiasi, melainkan salah satu pihak telah menyiapkan syarat-syarat baku pada formulir perjanjian yang sudah ada untuk disetujui oleh pihak lain. Syarat-syarat baku tersebut hampir tidak memberikan kebebasan sama sekali kepada pihak lainnya untuk melakukan negosiasi. Perjanjian inilah yang disebut sebagai perjanjian baku atau perjanjian standar,¹⁰ karena sifatnya yang sudah dibakukan terlebih dahulu dan tidak ada kemungkinan untuk diubah, maka perjanjian baku ini juga kerap disebut perjanjian *take it or leave it*. Konsumen hanya sekadar memilih akan menyetujui perjanjian tersebut

⁹ Fauzia Rizki, *Op.Cit.*, hlm. 4

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 5

(*take*) atau menolak dan mengabaikannya (*leave*).¹¹

Persetujuan konsumen tersebut ditunjukkan dengan kesediaan konsumen untuk menandatangani perjanjian, dan seketika saat itu pula perjanjian tersebut mengikat bagi para pihak. Namun dengan kondisi konsumen yang terdesak oleh kebutuhan dan seakan tidak ada waktu untuk merundingkan atau bahkan mengubah isi perjanjian, konsumen pun terkadang tidak memperhatikan klausula-klausula yang ada di dalamnya dan tidak menyadari adanya klausula yang mungkin dapat sangat merugikan posisinya.¹²

Kasus yang terjadi di wilayah Kota Makassar tepatnya di salah satu toko hewan di Jalan Metro Tanjung Bunga di mana seorang konsumen yang dalam hal ini adalah pemilik hewan mendatangi sebuah toko hewan dengan bermaksud menggunakan jasa *grooming* toko hewan tersebut, namun dalam pelayanannya hewan (anjing) konsumen tersebut terluka, yang kemudian terhadap kasus ini toko hewan ini bertanggungjawab dengan memberikan pelayanan perawatan luka pada anjing ini di salah satu klinik hewan di daerah tersebut hingga pulih. Sayangnya kejadian ini kembali terulang pada toko hewan yang sama. Hal yang sama menimpa hewan peliharaan konsumen lainnya (pemilik hewan kucing) yang juga terluka dalam proses *grooming* di toko hewan ini. Bentuk tanggung jawab pihak toko hewan pun masih sama.¹³

¹¹ *Ibid.*

¹² *Ibid.*, hlm. 6

¹³ Jawaban wawancara pra penelitian (pemilik hewan menolak publikasi identitas) pada tanggal 18 Januari 2024

Selain kelalaian toko hewan ini, terdapat juga kasus yang akan menjadi kasus analisis dalam penelitian ini yakni kasus di mana konsumen yang mengeluh terhadap pelayanan jasa *grooming* toko hewan lainnya di Kota Makassar yang hasil *grooming*-nya tergolong tidak bersih. Konsumen melakukan komplain terhadap ketidakpuasannya berharap pelayanan *grooming* selanjutnya dapat diperbaiki dan ditingkatkan namun hasilnya nihil sebab konsumen tetap saja merasa tidak puas dengan tingkat kebersihan hasil *grooming* toko hewan ini.¹⁴

Setiap konsumen yang mengalami kerugian pada layanan jasa yang diambilnya dan mengetahui adanya perbuatan melawan hukum yang disengaja ataupun adanya kelalaian dari pelaku usaha yang menyebabkan hewan peliharaannya menjadi terluka atau cacat, dan kerugian bagi konsumen secara *immaterial*, maka berhak melaporkan kepada pihak yang berwenang sesuai dengan ketentuan di dalam Pasal 66 huruf a Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Perternakan dan Kesehatan Hewan.¹⁵

Hubungan hukum tersebut didasarkan pada Pasal 1320 BW dan Pasal 1338 BW, di mana pelaku usaha telah sepakat terhadap apa yang

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ Taufan Putra Pratama Suseno, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Penitipan Hewan Atas Timbulnya Kerugian Oleh Pelaku Usaha Petshop Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, <http://repository.unpas.ac.id/45643/5/F.%20BAB%201.pdf>, diakses tanggal 25 Maret 2024 pukul 09.10 WITA

dijanjikan pada saat memberikan janji-janji pada sebuah iklan, ataupun selebaran atau brosur, sehingga janji-janji tersebut akan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.¹⁶

Berangkat dari permasalahan di atas, Penulis tertarik untuk mengetahui bagaimanakah bentuk kerugian dan upaya perlindungan hukum terhadap konsumen jasa toko hewan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah bentuk kerugian atas pelayanan jasa toko hewan terhadap pemilik hewan peliharaan?
2. Bagaimanakah upaya perlindungan hukum terhadap pemilik hewan peliharaan konsumen akibat kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa toko hewan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari penulisan ini secara garis besar ialah terbagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu tujuan subjektif dan tujuan obyektif, adapun yang merupakan tujuan tersebut ialah sebagai berikut:

1. Tujuan Teoretis

Penelitian ini ditujukan untuk memperoleh data yang diperlukan terkait penyusunan penulisan skripsi guna melengkapi persyaratan akademis dalam rangka meraih gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

¹⁶ *Ibid.*

2. Tujuan Praktis

- a. Untuk mengetahui bagaimana bentuk kerugian atas pelayanan jasa toko hewan terhadap hewan peliharaan;
- b. Untuk mengetahui upaya perlindungan hukum terhadap konsumen akibat kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa toko hewan.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian dari penulisan ini secara garis besar ialah terbagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu manfaat bagi penulis, manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan manfaat bagi masyarakat, adapun uraiannya sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Untuk memahami kondisi nyata terhadap kerugian yang terjadi antara konsumen toko hewan dengan pelaku usaha toko hewan dan upaya perlindungan hukum terhadap konsumen akibat kerugian oleh pelaku usaha jasa toko hewan.

2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Untuk memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan khususnya Hukum Perdata dalam hal upaya perlindungan konsumen akibat kerugian oleh pelaku usaha jasa toko hewan.

3. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi kepada masyarakat khususnya pengguna layanan toko Hewan mengenai perlindungan upaya perlindungan konsumen akibat kerugian oleh pelaku usaha jasa toko hewan.

E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelusuran yang telah dilakukan, Peneliti menemukan bahwa sebelumnya telah terdapat penulisan skripsi yang mengangkat tema serupa yaitu terkait dengan perlindungan konsumen pemilik hewan, sehingga dalam hal perlindungan konsumen pemilik hewan ini Penulis bukanlah yang pertama kali melakukan penelitian dengan tema tersebut. Di mana titik pembeda dengan penelitian yang akan dilakukan Penulis adalah Penulis berfokus mengkaji perlindungan hukum akibat kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha jasa toko hewan.

Nama Penulis	:	Niken Ayu Wulandari	
Judul Tulisan	:	Perlindungan Konsumen Pemilik Hewan Terhadap Penanganan Medis Oleh Dokter Hewan Praktik Mandiri Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	
Kategori	:	Skripsi	
Tahun	:	2018	
Perguruan Tinggi	:	Universitas Katolik Parahyangan Bandung	
Uraian		Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	:	1) Bagaimana perlindungan hukum konsumen pemilik hewan atas Tindakan medis yang dilakukan oleh dokter hewan praktek	1) Bagaimanakah bentuk kerugian atas pelayanan jasa toko hewan

		mandiri dalam menangani hewan yang sakit berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?	terhadap hewan peliharaan? 2) Bagaimanakah upaya perlindungan hukum terhadap hewan peliharaan akibat kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa toko hewan?
Metode Penelitian	:	Normatif	Empiris
Hasil dan Pembahasan	:	Berdasarkan penelitian penulis, dokter hewan praktik mandiri dapat dimintakan pertanggungjawaban secara keperdataan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.	1) Bentuk kerugian pada hewan peliharaan berupa luka fisik bahkan hingga kematian hewan peliharaan, hasil grooming yang tidak bersih sehingga mengganggu kondisi tubuh dan kesehatan hewan peliharaan, serta ruam yang muncul pada tubuh hewan peliharaan sebagai efek dari proses grooming. 2) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Nama Penulis	:	Fauzia Rizki	
Judul Tulisan	:	Kekuatan Mengikat Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Penitipan Hewan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	
Kategori	:	Skripsi	
Tahun	:	2017	
Perguruan Tinggi	:	Universitas Katolik Parahyangan Bandung	
Uraian		Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	:	1) Bagaimana kekuatan mengikat klausula eksonerasi dalam perjanjian penitipan hewan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?	1) Bagaimanakah bentuk kerugian atas pelayanan jasa toko hewan terhadap hewan peliharaan? 2) Bagaimanakah upaya perlindungan hukum terhadap hewan peliharaan akibat kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa toko hewan?
Metode Penelitian	:	Normatif	Empiris
Hasil dan Pembahasan	:	Dalam perjanjian penitipan hewan, ada beberapa klausula eksonerasi yang mengalihkan namun ada pula yang membatasi. Klausula eksonerasi yang mengalihkan menjadi tidak sah untuk dicantumkan dalam perjanjian, karena dilarang oleh UUPK, dan akibatnya adalah tidak mempunyai kekuatan mengikat dan batal demi hukum.	1) Bentuk kerugian pada hewan peliharaan berupa luka fisik bahkan hingga kematian hewan peliharaan, hasil grooming yang tidak bersih sehingga mengganggu kondisi tubuh dan kesehatan hewan peliharaan, serta

	<p>Sedangkan klausula eksonerasi yang hanya berisi pembatasan tetap sah untuk dicantumkan dan mempunyai kekuatan mengikat.</p>	<p>ruam yang muncul pada tubuh hewan peliharaan sebagai efek dari proses grooming. 2) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan</p>
--	--	--

01: Keaslian Penelitian

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah penulis berfokus pada bentuk kerugian atas pelayanan jasa toko hewan terhadap hewan peliharaan serta upaya perlindungan hukum terhadap hewan peliharaan konsumen akibat kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa toko hewan. Di mana dalam hal ini penulis melakukan studi kasus pada beberapa pengalaman atau keluhan dari konsumen jasa toko hewan di Kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perjanjian Dan Penitipan

1. Tinjauan Umum Perjanjian

Pasal 1313 BW memuat definisi perjanjian sebagai suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dengan terjadinya peristiwa perjanjian tersebut, maka lahirlah hubungan antara dua pihak yang disebut dengan perikatan. Perikatan yang terlahir dari sebuah perjanjian atau persetujuan memang dikehendaki oleh dua orang atau dua pihak yang membuat suatu perjanjian, tetapi selain karena persetujuan, dalam Pasal 1233 BW memuat bahwa perikatan juga bisa dilahirkan karena Undang-Undang.

Di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dikenal beberapa macam perjanjian diantaranya yaitu:¹⁷

a. Perjanjian Timbal Balik

Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang menimbulkan kewajiban pokok bagi kedua belah pihak.

b. Perjanjian Cuma-Cuma

Berdasarkan Pasal 1314 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dijelaskan bahwa suatu persetujuan dibuat dengan cuma-

¹⁷ Mariam Darus Badruzaman, 2001, *KUHPerdata Buku III: Tentang Hukum Perikatan dengan Penjelasan*. Alumi, Bandung, hlm. 90

cuma atau atas beban dan pada ayat (2) dijelaskan bahwa suatu persetujuan dengan cuma-cuma adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu memberikan suatu keuntungan kepada pihak lain tanpa menerima manfaat bagi dirinya sendiri.

c. Perjanjian Atas Beban

Berdasarkan Pasal 1314 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebutkan bahwa suatu perjanjian atas beban adalah suatu perjanjian yang mewajibkan masing-masing pihak memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu artinya bahwa dalam perjanjian atas beban terhadap prestasi pihak yang satu selalu terdapat kontra prestasi dari pihak yang lain.

d. Perjanjian Bernama

Perjanjian bernama adalah perjanjian yang mempunyai nama sendiri, maksudnya ialah bahwa perjanjian-perjanjian tersebut diatur dan diberi nama oleh pembentuk undang-undang.

e. Perjanjian Tidak Bernama

Perjanjian tidak bernama ialah perjanjian yang tidak diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan terdapat di dalam masyarakat dan tetapi jumlah perjanjian ini disesuaikan dengan kebutuhan pihak-pihak yang mengadakannya, seperti perjanjian kerja sama, perjanjian pemasaran dan perjanjian pengelolaan. Lahirnya perjanjian ini berdasarkan asas kebebasan berkontrak.

f. Perjanjian Obligatoir

Perjanjian obligatoir adalah perjanjian dimana pihak-pihak sepakat, mengikatkan diri untuk melakukan penyerahan suatu benda kepada pihak lain.

g. Perjanjian Kebendaan (*Zakelijk*)

Perjanjian kebendaan adalah perjanjian dengan mana seorang menyerahkan haknya atas suatu benda kepada pihak lain, yang membebaskan kewajiban (*oblige*) pihak itu menyerahkan benda tersebut kepada pihak lain (*levering, transfer*).

h. Perjanjian Konsensual

Perjanjian konsensual adalah persesuaian kehendak untuk mengadakan perikatan dimana diantara kedua belah pihak telah tercapai kesepakatan.

i. Perjanjian Riil

Di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ada juga perjanjian-perjanjian yang hanya berlaku sesudah terjadi penyerahan barang, misalnya perjanjian penitipan barang (*vide* Pasal 1694 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata), pinjam pakai (*vide* Pasal 1740 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).

j. Perjanjian Liberatoir

Perjanjian dimana para pihak membebaskan diri dari kewajiban yang ada, misalnya pembebasan utang (*kwijtschelding*) Pasal 1438 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

k. Perjanjian Pembuktian (*Bewijsovereenkomst*)

Perjanjian dimana para pihak menentukan pembuktian mana yang berlaku diantara mereka.

l. Perjanjian Untung-untungan

Perjanjian yang objeknya ditentukan kemudian, misalnya perjanjian asuransi Pasal 1774 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

m. Perjanjian Publik

Perjanjian publik yaitu keluruhan perjanjian atau sebagian perjanjian yang dikuasai oleh hukum publik, dimana salah satu pihak yang bertindak adalah pemerintah dan pihak lainnya swasta. Keduanya terdapat hubungan atasan dengan bawahan, (*Subordinated*) dan tidak berada dalam kedudukan yang sama (*Co-ordinated*), misalnya perjanjian ikatan dinas.

n. Perjanjian Campuran (*Contractus Sui Generis*)

Perjanjian campuran ialah perjanjian yang mengandung berbagai unsur perjanjian, perjanjian campuran itu ada berbagai paham. Paham pertama mengatakan bahwa perjanjian khusus diterapkan secara analogis sehingga setiap unsur dari perjanjian khusus tetap ada (*contractus* kombinasi). Paham kedua mengatakan ketentuan-ketentuan yang dipakai adalah ketentuan-ketentuan dari perjanjian yang paling menentukan (teori absorpsi).¹⁸

¹⁸ *Ibid.*

2. Asas-Asas Perjanjian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia asas adalah hukum dasar, maka agar terciptanya keseimbangan dan untuk memelihara hak-hak yang dimiliki oleh para pihak sebelum perjanjian yang dibuat menjadi perikatan yang mengikat para pihak, BW menjelaskan berbagai asas umum sebagai pedoman atau patokan dan juga menjadi rambu untuk mengatur dan membentuk perjanjian yang ingin dibuat, yang pada akhirnya menjadi perikatan yang berlaku bagi para pihak.¹⁹

a. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme sering diartikan bahwa dibutuhkan kesepakatan untuk lahirnya kesepakatan. Pengertian ini tidak tepat karena maksud dari asas konsensualisme adalah bahwa lahirnya kontrak ialah pada saat terjadinya kesepakatan antara para pihak. Oleh karena itu, apabila para pihak telah mencapai kesepakatan, lahirlah kontrak, walaupun kontrak tersebut belum dilaksanakan pada saat itu juga. Hal ini berarti bahwa dengan telah tercapainya kesepakatan oleh para pihak melahirkan hak dan kewajiban bagi mereka atau biasa juga disebut bahwa kontrak tersebut sudah bersifat obligator, yakni melahirkan kewajiban bagi para pihak untuk memenuhi kontrak tersebut.²⁰

¹⁹ Ahmadi Miru, 2018, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Cetakan ke-8, Rajawali Pers, Depok, hlm. 3

²⁰ *Ibid.*

Asas konsensualisme ini tidak berlaku bagi semua jenis kontrak karena asas ini hanya berlaku terhadap kontrak konsensual tetapi tidak berlaku terhadap kontrak formal dan kontrak riil.²¹

b. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas ini merupakan salah satu asas yang paling penting dalam hukum kontrak. Kebebasan berkontrak ini oleh sebagian sarjana hukum biasanya didasarkan pada Pasal 1338 ayat (1) BW bahwa seluruh perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi siapa pun yang membuatnya. Demikian pula yang mendasarkan pada Pasal 1320 BW yang menjelaskan mengenai syarat sahnya suatu perjanjian. Asas kebebasan berkontrak memberikan jaminan kebebasan bagi siapa pun untuk secara bebas dalam beberapa hal yang berhubungan dengan perjanjian, di antaranya:²²

- 1) Bebas menentukan apakah ia akan melakukan perjanjian atau tidak;
- 2) Bebas menentukan dengan siapa ia akan melakukan perjanjian;
- 3) Bebas menentukan isi atau klausul perjanjian;
- 4) Bebas menentukan bentuk dalam perjanjian; dan

²¹ *Ibid.*

²² *Ibid.*, hlm. 4

5) Kebebasan-kebebasan lainnya yang tidak bertentangan dengan peraturan di dalam undang-undang.

Asas ini merupakan suatu dasar yang menjamin kebebasan orang dalam melakukan suatu kontrak. Hal ini tidak terlepas juga dari sifat buku III BW yang merupakan hukum yang mengatur sehingga para pihak bisa menyimpangkannya (mengesampingkannya), kecuali pada pasal tertentu yang bersifat memaksa.²³

c. Asas Mengikatnya Kontrak (*Pacta Sunt Servanda*)

Asas mengikatnya kontrak dapat disebut juga asas *pacta sunt servanda* yaitu asas yang berkaitan dengan akibat dari suatu perjanjian. Bagi setiap orang yang membuat suatu kontrak dia terikat untuk memenuhi kontrak tersebut karena kontrak tersebut mengandung janji-janji yang wajib dipenuhi dan janji tersebut mengikat para pihak sebagaimana mengikatnya undang-undang. Asas ini termuat pada Pasal 1338 ayat (1) yang memuat bahwa seluruh perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi orang-orang yang membuatnya.²⁴

d. Asas Iktikad Baik

Asas ini merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Kesepakatan dari para pihak saat membuat suatu perjanjian harus dilandasi dengan iktikad baik sebagaimana

²³ *Ibid.*, hlm. 5

²⁴ *Ibid.*, hlm. 6

ketentuan mengenai iktikad baik yang diatur pada Pasal 1338 ayat (3) bahwa perjanjian wajib dilakukan dengan iktikad baik. Iktikad baik yang dimaksudkan ialah bahwa para pihak dalam perjanjian tersebut haruslah bersifat jujur dan saling terbuka satu sama lain.²⁵

e. Asas Kepribadian

Asas ini tercantum di dalam Pasal 1340 BW yang menyatakan bahwa suatu perjanjian hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat membawa rugi kepada pihak-pihak ketiga; tak dapat pihak-pihak ketiga mendapat manfaat karenanya, selain dalam hal yang diatur dalam pasal 1317.²⁶

3. Unsur-Unsur Perjanjian

Terdapat 3 unsur dalam hukum perjanjian, yaitu:

a. Unsur *Essensialia*

Unsur *esensialia* ini merupakan unsur yang harus ada dan merupakan suatu hal pokok di dalam perjanjian, maka tanpa unsur ini perjanjian tidak dapat dikatakan sah dan tidak mengikat para pihak yang membuat perjanjian tersebut. Sebagai contoh unsur *esensialia* dalam suatu perjanjian pinjam meminjam adalah adanya barang dipinjam dan jumlah/nilai barang yang dipinjam.

²⁵ *Ibid.*, hlm. 7

²⁶ *Ibid.*

b. Unsur *Naturalia*

Unsur ini merupakan suatu ketentuan umum yang tidak bersifat wajib, yang berarti suatu perjanjian tetap sah dan tidak mengakibatkan suatu perjanjian menjadi tidak mengikat walaupun tanpa pencantuman unsur ini. Hal tersebut disebabkan apabila ketentuan tersebut tidak termuat di dalam perjanjian, maka diberlakukan ketentuan dalam Undang-Undang. Contoh hal yang termasuk dalam unsur *naturalia* misalnya dalam sebuah perjanjian jual beli yang terkait dengan biaya penyerahan barang, jika tidak ditentukan di dalam perjanjian, maka diberlakukan Pasal 1476 *BW*.

c. Unsur *Aksidentalialia*

Unsur aksidentalialia yaitu suatu unsur pelengkap di dalam sebuah perjanjian. Ketentuan-ketentuan di dalam unsur ini merupakan persyaratan khusus yang dapat diatur dan ditentukan secara bersama-sama sesuai dengan kehendak para pihak.²⁷

4. Syarat Sahnya Perjanjian

Suatu perjanjian dapat dikatakan sah apabila telah memenuhi beberapa syarat, syarat-syarat itu sendiri disebutkan dalam pasal 1320 *BW* yaitu:

a. Sepakat diantara mereka yang membuat perjanjian

²⁷ J. Satrio, 2001, *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 57

Syarat yang pertama sahnya suatu perjanjian adalah dengan adanya kesepakatan diantara para pihak. Syarat ini diatur pada pasal 1320 ayat (1) *BW*. Yang dimaksud dengan kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Yang sesuai itu ialah pernyataannya, karena kehendak tidak dapat dilihat/diketahui oleh orang lain. Persesuaian pernyataan kehendak dapat dilakukan dengan lima cara, yaitu dengan:²⁸

- 1) Bahasa yang sempurna dan tertulis;
- 2) Bahasa yang sempurna secara lisan;
- 3) Bahasa yang tidak sempurna asal dapat diterima oleh pihak lain. Karena dalam kenyataannya seseorang seringkali menyampaikan dengan bahasa yang tidak sempurna tetapi dapat dimengerti oleh pihak lain;
- 4) Bahasa isyarat asal dapat diterima oleh pihak lain;
- 5) Diam atau membisu asal dapat dipahami atau diterima oleh pihak lain.

Namun, cara yang paling sering dilakukan oleh para pihak yaitu dengan bahasa yang sempurna secara lisan dan secara tertulis. Tujuan pembuatan perjanjian secara tertulis yaitu untuk

²⁸ Salim HS, 2010, *Hukum Kontrak: Teori dan Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 33

memberikan kepastian hukum bagi para pihak dan sebagai alat bukti yang sempurna apabila timbul sengketa di kemudian hari.²⁹

b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian

Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian adalah kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum merupakan perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Para pihak yang ingin mengadakan suatu perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan memiliki wewenang untuk melakukan perbuatan hukum, sebagaimana yang dinyatakan dalam undang-undang.³⁰

c. Adanya suatu hal tertentu

Dalam berbagai literatur disebutkan bahwa yang menjadi objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Prestasi yaitu apa yang menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditur. Prestasi itu sendiri terdiri dari atas:

- 1) Memberikan sesuatu;
- 2) Berbuat sesuatu;
- 3) Tidak berbuat sesuatu (pasal 1234 BW)

Sebagai contoh, jual beli rumah. Yang menjadi prestasi/pokok perjanjian adalah penyerahan hak milik atas rumah dan menyerahkan uang harga dari pembelian rumah tersebut.³¹

²⁹ *Ibid.*

³⁰ *Ibid.*, hlm. 34

³¹ *Ibid.*

d. Adanya suatu sebab yang halal

Suatu sebab yang halal maksudnya ialah isi dari suatu kontrak tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, ketertiban umum dan kesusilaan.³²

Syarat pertama dan kedua dikatakan sebagai syarat subjektif karena berhubungan dengan subjek-subjek yang ingin membuat perjanjian. Namun pada syarat ketiga dan keempat dikatakan syarat objektif karena berkaitan dengan objek perjanjian yang disepakati oleh para pihak.

Apabila syarat subjektif tidak terpenuhi, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan, yang berarti bahwa satu pihak dapat mengajukan kepada pengadilan untuk membatalkan perjanjian yang disepakatinya. Sedangkan apabila objektif, maka perjanjian tersebut batal demi hukum, artinya bahwa sejak semula perjanjian tersebut dianggap tidak ada.³³

5. Perjanjian Baku

Praktik penggunaan standar kontrak menimbulkan masalah hukum, bukan saja mengenai keadilan yang dicerminkan pada hak dan kewajiban para pihak, melainkan juga keabsahan perjanjian itu sendiri dan oleh hukum diragukan apakah benar-benar ada elemen

³² *Ibid.*, hlm. 35

³³ *Ibid.*

kata sepakat yang merupakan syarat sahnya perjanjian dalam perjanjian baku tersebut.³⁴

Perjanjian dengan syarat baku dilakukan oleh pelaku usaha antara lain dengan cara-cara:³⁵

- a. Memuatnya dalam butir-butir perjanjian yang konsepnya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak biasanya oleh kalangan pengusaha, baik itu produsen, distributor atau pedagang eceran produk bersangkutan. Pokoknya disediakan oleh si penyedia barang dan/atau jasa yang ditawarkan pada orang banyak (perhatikan kontrak-kontrak jual beli atau beli sewa kendaraan bermotor, perumahan, alat-alat elektronik, dan lain-lain);
- b. Dengan memuatnya dalam carik-carik kertas, baik berupa tabel, kwitansi, bon, tanda terima barang atau lain-lain bentuk penjualan dan/atau penyerahan barang (misalnya pada carik kertas/bon/tanda penyerahan barang dari toko, kedai, supermarket, dan sebagainya);
- c. Dengan pembuatan pengumuman tentang berlakunya syarat-syarat baku di tempat-tempat tertentu, seperti di tempat-tempat

³⁴ Elis Herlina & Sri Santi, 2016, *Model Perjanjian Baku Pada Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telepon Selular Pasca Bayar*, Jurnal Hukum Lus Quia Iustum No. 3 Vol. 23, Universitas Islam Nusantara Bandung, hlm. 419

³⁵ Agus Satory, 2015, *Perjanjian Baku dan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bisnis Sektor Jasa Keuangan: Penerapan dan Implementasinya di Indonesia*, Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum Volume 2 Nomor 2, Fakultas Hukum Universitas Pakuan, hlm. 274-275

parkir atau di hotel atau penginapan dengan meletakkan atau menempelkan pengumuman itu di meja atau ruang penerima tamu atau di ruang duduk kamar yang disewakan.³⁶

6. Klausula Eksonerasi

Klausula eksonerasi atau eksemsi, merupakan salah satu jenis klausula baku dan istilah tersebut diserap dari bahasa Inggris yaitu *exoneration* atau *exemption*. Dari kata tersebut, dapat diambil pengertian yaitu isi dari klausul terkait yang memuat pembebasan atau pengecualian terhadap suatu tanggung jawab tertentu.³⁷ Adapun, yang dimaksud dengan perjanjian baku menurut Drooglever Fotuijn pengertian perjanjian baku adalah *contracten waarvan een belangrijk deel van de inhoud wordt bepaald door een vast samenstel van contract bedingen* yang artinya perjanjian-perjanjian yang sebagian penting dari isinya ditentukan oleh sebuah susunan klausul-klausul perjanjian yang telah ditetapkan.³⁸

Klausula eksonerasi yang isinya bertujuan untuk mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha termasuk jenis klausula baku yang dilarang. Adapun sebenarnya tujuan dari larangan pencantuman klausula baku dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan

³⁶ *Ibid.*

³⁷ Dicki Nelson, 2024, *Apa itu Klausula Eksonerasi dan Keabsahannya dalam Perjanjian*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/apa-itu-klausula-eksonerasi-dan-keabsahannya> dalam-perjanjian-keabsahannya-
dalam-perjanjian-keabsahannya-
lt52b66e4e181a5/#:~:text=Secara%20normatif%2C%20pengertian%20klausula%20eksonerasi,dan%2Fatau%20menambah%20kewajiban%20konsumen., diakses tanggal 10 Mei 2024 pukul 18.49 WITA

³⁸ *Ibid.*

konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak yang merupakan salah satu asas utama dalam hukum perjanjian di Indonesia. Namun demikian, para pihak tidak boleh memperjanjikan sesuatu bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum. Jika pelaku usaha telah menetapkan klausula baku yang dilarang tersebut pada dokumen atau perjanjian, maka konsekuensi hukumnya, klausula baku dinyatakan batal demi hukum.³⁹

7. Perjanjian Bernama dan Tidak Bernama

Kontrak menurut namanya dibedakan menjadi dua, yaitu kontrak bernama atau kontrak *nominat*, dan kontrak tidak bernama atau kontrak *innominat*.⁴⁰ Perjanjian bernama disebut juga perjanjian khusus. Perjanjian khusus adalah perjanjian yang mempunyai nama sendiri. Maksudnya ialah bahwa perjanjian-perjanjian tersebut diatur dan diberi nama oleh pembentuk undang-undang, berdasarkan tipe yang paling banyak terjadi sehari-hari. Perjanjian khusus terdapat dalam Buku III Bab V sampai dengan Bab XVIII BW.⁴¹ Sementara yang dimaksud dengan kontrak tidak bernama (*Innominat*) adalah kontrak yang timbul, tumbuh, dan berkembang dalam masyarakat.

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ Azahery Insan Kamil, *et.all*, 2015, *Hukum Kontrak Dalam Perspektif Komparatif (Menyorot Perjanjian Bernama Dengan Perjanjian Tidak Bernama)*, Jurnal Serambi Hukum Vol. 08 No. 02, UNS Surakarta, hlm. 138

⁴¹ Claudia Soleman, 2018, *Perjanjian Sewa Menyewa Sebagai Perjanjian Bernama Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Lex Privatum Vol. VI No. 5, Fakultas Hukum Universitas Samratulangi, hlm. 13

Jenis kontrak ini belum tercantum dalam kitab undang-undang hukum perdata. Yang termasuk dalam kontrak ini misalnya leasing, sewa-beli, keagenan, *franchise*, kontrak rahim, *joint venture*, kontrak karya, dan *production sharing*.⁴²

Perjanjian penitipan hewan merupakan salah satu contoh perjanjian baku, karena pihak tempat penitipan hewan telah menyediakan perjanjian tersebut sebelumnya dalam jumlah yang banyak untuk kemudian disetujui oleh konsumen yang akan menitipkan hewannya.⁴³

Definisi penitipan dimuat dalam Pasal 1694 BW yaitu "Penitipan adalah terjadi, apabila seorang menerima sesuatu barang dari seorang lain, dengan syarat bahwa ia akan menyimpannya dan mengembalikannya dalam wujud asalnya." Jika dikaitkan dengan menggunakan pelayanan jasa *grooming* hewan, penitipan hewan pada saat proses *grooming* juga dapat dikaitkan dengan hukum yang mengatur kewajiban dan hak seorang yang dititipkan barang. Menurut Pasal 1707 BW tentang penitipan barang:

- a. "Jika si penerima titipan telah menawarkan dirinya untuk menyimpan barangnya;
- b. Jika ia telah meminta diperjanjikannya sesuatu upah untuk menyimpan itu;
- c. Jika penitipan telah terjadi sedikit banyak untuk kepentingan si penerima titipan;
- d. Jika telah diperjanjian bahwa si penerima titipan akan menanggung segala macam kelalaian."

⁴² Azahery Insan Kamil, *et.all, Op.Cit.*, hlm. 139

⁴³ Fauzia Rizki, *Op.Cit.*, hlm. 12

B. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

1. Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Konsumen

Setiap manusia merupakan konsumen dari tiap barang produk sandang, pangan, dan papan. Perilaku konsumen merupakan perilaku atau sikap manusia dalam memanfaatkan pemasukannya dalam memenuhi kebutuhan, baik secara individu maupun sosial.⁴⁴ Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Selanjutnya pengertian konsumen menurut Az. Nasution menyatakan bahwa konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:⁴⁵

- 1) Pemakai atau pengguna barang dan/atau pelayanan jasa dengan tujuan untuk mendapatkan barang dan/atau pelayanan jasa untuk dijual kembali;
- 2) Pemakai barang dan/atau pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya.⁴⁶

Sedangkan menurut pendapat A. Abdurahman menyatakan bahwa “konsumen pada umumnya adalah orang

⁴⁴ Bunga Puspha Wyradhika, 2023, *Perjanjian Penggunaan Jasa Grooming Hewan Antara Petshop Dan Konsumen Di Kota Jambi*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Jambi, hlm. 1

⁴⁵ *Ibid.*, hlm. 21

⁴⁶ *Ibid.*

yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau pelayanan jasa".⁴⁷

Hak konsumen berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:⁴⁸

1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

Hak atas keamanan dan keselamatan konsumen ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis).⁴⁹

2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini pula konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.⁵⁰

Hak memilih yang dimiliki oleh konsumen ini hanya ada apabila ada alternatif pilihan dari jenis produk tertentu, karena jika suatu produk dikuasai secara monopoli oleh suatu produsen (baik barang maupun jasa), atau dengan kata lain tidak ada pilihan lain, maka dengan sendirinya hak untuk memilih ini tidak akan berfungsi. Berdasarkan hal tersebut, maka ketentuan yang dapat membantu penegakan hak tersebut dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, baik dalam Pasal 19 maupun Pasal 25 ayat (1).⁵¹

3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

⁴⁷ Az Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, hal.19

⁴⁸ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hlm. 41

⁴⁹ *Ibid.*

⁵⁰ *Ibid.*, hlm. 42

⁵¹ *Ibid.*

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar mengenai suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.⁵²

Informasi yang merupakan hak konsumen tersebut di antaranya adalah mengenai manfaat/kegunaan produk; efek samping atas penggunaan produk; tanggal kedaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan baik secara lisan, maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada kemasan produk, maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen, baik melalui media cetak maupun media elektronik.⁵³

Informasi ini dapat memberikan dampak yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta meningkatkan kesetiaannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian pemenuhan hak ini akan menguntungkan baik konsumen maupun produsen.⁵⁴

- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini dapat disampaikan baik secara perorangan, maupun secara kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya melalui YLKI.⁵⁵

⁵² *Ibid.*, hlm. 43

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ *Ibid.*

⁵⁵ *Ibid.*, hlm. 44

- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

Hak ini tentu saja terutama dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.⁵⁶

- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.⁵⁷

- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;⁵⁸

- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.⁵⁹

- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁶⁰

Bagaimanapun ragamnya rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:⁶¹

- a) Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;

⁵⁶ *Ibid.*

⁵⁷ *Ibid.* hlm. 45

⁵⁸ *Ibid.*

⁵⁹ *Ibid.*, hlm. 46

⁶⁰ *Ibid.*

⁶¹ *Ibid.*, hlm. 47

- b) Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar; dan
- c) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi

Oleh karena ketiga hak/prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan/merupakan prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia. Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen yang disebutkan di atas harus terpenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek. Dari penjelasan hak konsumen di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling penting dan utama dalam perlindungan konsumen.⁶²

Kewajiban konsumen berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:⁶³

- 1) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁶⁴

Adapun pentingnya kewajiban ini yaitu karena seringkali pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas, namun konsumen tidak membaca peringatan peringatan yang telah disampaikan kepadanya. Masalah pemenuhan kewajiban

⁶² *Ibid.*

⁶³ *Ibid.*, hlm. 49

⁶⁴ *Ibid.*

konsumen dapat terlihat apabila peringatan yang disampaikan pelaku usaha tidak jelas atau tidak mengundang perhatian konsumen untuk membacanya.⁶⁵

Namun kewajiban konsumen untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati dengan pelaku usaha, adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian. Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata.⁶⁶

Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁶⁷

b. Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang

⁶⁵ *Ibid.*, hlm. 50

⁶⁶ *Ibid.*

⁶⁷ *Ibid.*

berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Menurut penjelasan pada Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian tersebut meliputi perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.⁶⁸

Hak pelaku usaha berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:⁶⁹

- 1) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
- 3) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁷⁰

Adapun kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:⁷¹

- 1) beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ *Ibid.*, hlm. 51

⁷⁰ *Ibid.*

⁷¹ *Ibid.*, hlm. 52

- 2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁷²

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen. Sedangkan bagi konsumen kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.⁷³

⁷² *Ibid.*

⁷³ *Ibid.*, hlm. 53

Kewajiban pelaku usaha beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam Pasal 1338 ayat (3) BW. Bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Begitu pentingnya iktikad baik tersebut, sehingga dalam perundingan-perundingan atau perjanjian antara para pihak, kedua belah pihak akan berhadapan dalam suatu hubungan hukum khusus yang dikuasai oleh iktikad baik dan hubungan khusus ini membawa akibat lebih lanjut bahwa kedua belah pihak itu harus bertindak dengan mengingat kepentingan-kepentingan yang wajar dari pihak lain.⁷⁴

Kewajiban pelaku usaha yang kedua yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.⁷⁵

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Definisi dari perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Undang-undang tentang perlindungan konsumen ini memang telah diterbitkan, namun dalam

⁷⁴ *Ibid.*

⁷⁵ *Ibid.*

proses pelaksanaan atau pengaplikasian dari undang-undang itu sendiri belum maksimal atau dengan kata lain peraturan yang ada dalam undang-undang belum sepenuhnya sesuai dengan kenyataan.⁷⁶

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:⁷⁷

a. Asas manfaat

Asas ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.⁷⁸

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.⁷⁹

e. Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.⁸⁰

⁷⁶ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 25

⁷⁷ *Ibid.*

⁷⁸ *Ibid.*, hlm. 26

⁷⁹ *Ibid.*

⁸⁰ *Ibid.*

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada filosofi pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Negara Republik Indonesia.⁸¹

Melalui kelima asas di atas, maka pada Pasal 3 UUPK sebagai komitmen untuk merealisasikan tujuan perlindungan konsumen, yakni:⁸²

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.⁸³

Tujuan perlindungan konsumen dijelaskan dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:⁸⁴

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/jasa jasa;

⁸¹ *Ibid.*

⁸² *Ibid.*, hlm. 413

⁸³ *Ibid.*

⁸⁴ Ahmadi Miru, *Op.Cit*, hlm. 19

- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen”.⁸⁵

C. Toko Hewan (*Petshop*)

Toko hewan merupakan suatu usaha di bidang penyediaan produk dan jasa untuk keperluan hewan peliharaan. Bisnis ini bergerak di bidang penjualan, pendistribusian serta pelayanan bagi hewan peliharaan.⁸⁶ *Petshop* merupakan toko hewan yang bergerak di bidang jasa layanan seperti pengobatan, *grooming*, penitipan hewan dan juga penjualan berbagai jenis makanan, aksesoris hewan serta aksesoris hewan. Ketika memelihara hewan ada beberapa hal yang harus diperhatikan, sebab hewan juga memerlukan perawatan yang baik agar dapat tumbuh dengan baik dan sehat. Hewan peliharaan harus diperhatikan kondisi kesehatannya, makanannya, kandangnya, dan juga kebersihan. Kebersihan menjadi salah satu hal terpenting yang harus di perhatikan karena kebersihan hewan peliharaan kita dapat menghindarinya dari berbagai penyakit yang di sebabkan oleh virus dan kuman, Kondisi

⁸⁵ *Ibid.*, hlm. 20

⁸⁶ Dony A.P., Gusti M.A.S., AA.Kt.Agung C.W., 2020. “E-Commerce Marketplace *Petshop* Menggunakan Integrasi *Rajaongkir API* dan *iPaymu Payment Gateway API*”, *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer.*, Vol 1 No 1., <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jitter/article/download/63270/36131>, diakses pada 24 Desember 2023 pukul 18.45 WITA

kebersihan hewan jika tidak diperhatikan maka hewan peliharaan akan mati. Beberapa penyakit yang di derita hewan peliharaan dapat juga menimbulkan efek yang berbahaya bagi manusia. Kondisi kebersihan hewan juga mempengaruhi kondisi hewan peliharaan kita, jika tidak diperhatikan maka hewan peliharaan akan mati. Perawatan untuk menjaga kebersihan dan kesehatan hewan peliharaan dapat dilakukan dengan cara memandikan, memangkas bulu dan kuku, pemberian obat, dan lain-lain.⁸⁷

Namun pelayanan yang paling sering digunakan oleh pelanggan ialah *grooming*, pelayanan *grooming* merupakan serangkaian proses untuk membersihkan hewan peliharaan dengan menggunakan bahan dan teknik tertentu dan juga peralatan khusus serta memadai.⁸⁸

1. *Grooming* anjing

Grooming pada setiap hewan memiliki kebutuhan dan teknik yang berbeda, berikut gambaran umum prosedur *grooming* untuk anjing di antaranya:

- a. Mencuci dan mengeringkan: Pertama-tama, anjing harus dicuci dengan shampo yang sesuai dengan jenis kulit dan bulunya. Setelah dicuci, anjing kemudian dikeringkan dengan handuk atau pengering rambut anjing dengan suhu rendah panas;
- b. Menyisir bulu: Setelah bulu anjing kering, menyisir bulu adalah langkah berikutnya, dengan menggunakan sisir yang sesuai untuk jenis bulu anjing;

⁸⁷ Kamaluddin, 2019, *Aplikasi Monitoring Kurir Antar Jemput Pada Petshop Dengan Memanfaatkan Websocket Dan Flutter*, https://Elibrary.Unikom.Ac.Id/Id/Eprint/850/8/12.%2010114394_Aa_Bayu_Kamaludin_Ba b%202.Pdf, Diakses Tanggal 30 Maret 2024, Pukul 19.45 WITA

⁸⁸ Rivan D.M., Iwan E.J., 2021. "*Perlindungan Konsumen Terkait Dengan Penggunaan Jasa Grooming Hewan Di Petshop*", Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial., Vol.8 No.2., <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/2933/1830.>, diakses pada 05 Maret 2024 pukul 19.57 WITA

- c. Memotong kuku: Memotong kuku anjing dengan menggunakan gunting kuku khusus dan berhati-hati agar tidak memotong terlalu pendek, karena dapat menyebabkan pendarahan;
- d. Membersihkan telinga dan gigi: Bersihkan telinga anjing dengan hati-hati dan periksa adanya kotoran atau infeksi. Lalu sikat gigi anjing dengan sikat gigi khusus anjing dan pasta gigi yang aman untuk hewan;
- e. Pemeriksaan umum: Selama proses *grooming*, lakukan pemeriksaan umum untuk mendeteksi tanda-tanda masalah kesehatan seperti kulit merah, luka, atau benjolan.⁸⁹

2. *Grooming* kucing

Berikut gambaran umum prosedur *grooming* untuk kucing di antaranya:

- a. Menyisir dan merapikan bulu: Kucing sering merawat diri sendiri, tetapi menyisir bulu mereka dengan teratur dapat membantu mengurangi risiko timbulnya bola bulu. Selain itu, periksa dan bersihkan bagian tubuh yang sulit dijangkau oleh kucing, seperti telinga dan bawah ekor;
- b. Memotong kuku: Memotong kuku kucing adalah langkah penting untuk mencegah kuku terlalu panjang dan masalah yang mungkin timbul. Gunakan gunting kuku khusus kucing;
- c. Pembersihan telinga: Bersihkan telinga kucing dengan lembut dan kapas atau kain yang dibasahi dengan pembersih telinga khusus kucing;
- d. Pemeriksaan kesehatan: Selama *grooming*, periksa tanda-tanda masalah kulit atau kesehatan lainnya seperti kutu, kudis, atau luka.⁹⁰

⁸⁹ Eve Adamson, 2011, *Complete Guide to Dog Grooming: Skills, Techniques, and Instructions for the Home Groomer (Animal Planet)*, TFH Publications, New York, hlm. 83

⁹⁰ Sam Kohl, 2014, *The Cat Grooming Guide*, Aaronco Publishing, Montana, hlm. 87