

**Perlindungan Pengguna Jasa Penitipan Hewan Peliharaan Terhadap Kelalaian
Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen**

Gabriele Amelia Christie

(Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)

(E-mail: gabrieleamelia29@gmail.com)

Jeane Neltje Saly

(Corresponding Author)

(Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)

(E-mail: jeanenovember@gmail.com)

Abstract

Consumers get the protection which is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Article 7 letter A contains that business actors are obliged to have good faith will in carrying out their business activities related to the objective of establishing consumer protection, namely creating a quality business world. In fact, the goal of consumer protection has not been achieved optimally, because it can be seen that the high number of cases related to consumer protection as resulted in an imbalance between business actors and consumers. An imbalance occurred in the case of a dog named Maxi of the English Bulldog race who was injured and had to be operated on due to negligence caused by the business actor as animal care for consumers as users of animal care services. This case relates to consumer protection which caused the consumer to suffer losses and agreement that was violated by business actors causing negligence. The application of consumer protection that is not in line with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection creates problems. This research is normative legal research. The results of the research show that there are consumer rights that have been harmed and have not yet been fulfilled based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and that regulations are needed to support the protection of animal care.

Keywords: *Pet Custody, Consumer, Consumer Protection*

Abstrak

Konsumen mendapatkan perlindungan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada Pasal 7 huruf a berisi pelaku usaha berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya yang berkaitan dengan tujuan dibentuknya perlindungan konsumen, yakni menciptakan dunia usaha yang berkualitas. Tujuan perlindungan konsumen pada faktanya belum tercapai secara optimal, karena dapat dilihat tingginya kasus yang berkaitan dengan perlindungan konsumen sehingga ditemukan ketidakseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen. Ketidakseimbangan terjadi pada kasus anjing bernama Maxi berjenis English Bulldog mengalami luka-luka dan harus di operasi akibat kelalaian yang ditimbulkan oleh

pelaku usaha selaku penitipan hewan kepada konsumen selaku pengguna jasa penitipan hewan. Kasus ini berkaitan dengan perlindungan konsumen yang menyebabkan konsumen mengalami kerugian dan perjanjian penitipan barang yang dilanggar oleh pelaku usaha sehingga menimbulkan kelalaian. Penerapan perlindungan konsumen yang tidak sejalan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menimbulkan permasalahan. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hak-hak konsumen yang dirugikan dan masih belum terpenuhi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta diperlukan adanya peraturan untuk mendukung perlindungan penitipan hewan.

Kata Kunci : Penitipan Hewan Peliharaan, Konsumen, Perlindungan Konsumen

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehidupan bersama antara manusia dan hewan peliharaan menimbulkan tanggung jawab atas hewan yang dipelihara, yakni untuk menjaga dan merawat hewan yang dipelihara. Pelaku usaha melihat pada fakta yang ada bahwa maraknya manusia memelihara hewan membuka suatu peluang usaha dalam bidang jasa penitipan hewan.¹ Jasa penitipan hewan peliharaan berfungsi untuk membantu pemilik hewan peliharaan, seperti bepergian ke luar dalam jangka waktu yang lama. Jasa penitipan hewan memberikan suatu keterkaitan hukum pelaku usaha jasa penitipan hewan dengan pemilik hewan sebagai konsumen pengguna jasa penitipan hewan.

Jasa penitipan hewan peliharaan melahirkan hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen, karena tercipta hak dan kewajiban yang diwujudkan perjanjian. Perjanjian yang dilakukan adalah perjanjian lisan, yakni hanya melalui ucapan dan kesepakatan. Dalam kaitannya, termasuk dalam perjanjian penitipan, yakni terjadi saat seseorang menerima barang orang lain untuk disimpan dan dikembalikan dalam wujud asalnya.² Pada Pasal

¹ Gede Bagus Adhi Prasadana dan Dewa Gde Rudy, "Ganti Rugi Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Penitipan Hewan di Kota Denpasar", *Kertha Semaya*, Edisi Vol. 6 Tahun 2017, hal. 3.

² Ahmad Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perjanjian Penjelasan Makna Paal-Pasal Perjanjian Bernama dalam KUHPerdara (BW)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2020), hal. 153.

509 KUHPerdara hewan termasuk benda bergerak yang dapat berpindah dan dipindahkan.³

Perjanjian penitipan hewan kerap kali dilakukan secara lisan menimbulkan dampak positif serta negatif pada pemilik hewan selaku konsumen pengguna jasa penitipan hewan.⁴ Perjanjian penitipan melatarbelakangi kemungkinan timbulnya kelalaian jika pelaku usaha menyimpang sehingga konsumen merasa dirugikan dan memerlukan adanya suatu perlindungan. Kesalahan kerap kali tidak dapat dihindarkan, hal ini ditinjau pada kasus Holy Petshop Ruko Mendrisio 2. *Pet Shop* ini merugikan Ibu July selaku pengguna jasa penitipan hewan yang menyebabkan anjing bernama Maxi jenis *English Bulldog* pada akhirnya luka-luka dan harus di operasi. Kondisi Maxi disebabkan oleh kelalaian pihak Holy Petshop yang tidak mewujudkan kesepakatan sebelum melakukan penitipan. Kesepakatan yang terjadi adalah Maxi ditempatkan di kandang yang berukuran besar sesuai dengan harga penitipan yang telah disepakati dan mendapatkan *free grooming* karena jangka waktu penitipan yang dilakukan lama. Ibu July selaku pemilik Maxi menjemputnya pada saat masa penitipan telah berakhir, namun Maxi tidak ditempatkan di kandang yang besar sehingga kulit dan alat kelamin Maxi melekat pada kandang yang kecil.⁵ Ditinjau dari kasus ini, pelaku usaha tidak memiliki iktikad baik untuk menjalin kesepakatan.

Konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai jaminan dalam memberikan kepastian hukum.⁶ Kehadiran

³ Frieda Husni Hasbullah, *Hukum Kebendaan Perdata Hak-Hak yang Memberikan Kenikmatan*, (Jakarta: Ind. Hill Co, 2002), hal. 43-46.

⁴ Farzana Nafila dan Wardah, "Penyelesaian Wanprestasi Pada Jasa Penitipan Hewan di Banda Aceh", *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Edisi Vol. 22 Tahun 2020, hal. 267.

⁵ Anonim, "Petisi Anjing Tewas di Pet Shop Diteken Lebih dari 25 Ribu Orang", www.cnnindonesia.com, 22 Mei 2022, hal. 1.

⁶ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007), hal. 37.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan menyeimbangkan posisi pelaku usaha dan konsumen, meningkatkan pengetahuan konsumen dalam melindungi kepentingannya, dan memperhatikan pelaku usaha agar menciptakan dunia usaha yang berkualitas.⁷ Namun, pelaksanaannya ditemukan ketidakseimbangan yang terjadi dapat dilihat pada maraknya kasus-kasus mengenai perlindungan konsumen. Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “pelaku usaha memiliki tanggung jawab dalam bentuk ganti kerugian atas hal yang mengakibatkan konsumen mengalami kerugian”. Berkaitan dengan kasus Holy Petshop, pelaku usaha tidak memperhatikan tanggung jawabnya dan tidak menyadari hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Kasus Maxi berhubungan dengan “perjanjian baku yakni perjanjian yang memiliki persyaratan yang diciptakan oleh pelaku usaha terhadap konsumen”.⁸ Perjanjian baku ini sangat merugikan hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas jasa yang digunakan dan hak untuk mendapatkan pelayanan yang benar dan jujur.⁹ Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kasus Maxi memiliki kekuatan hukum tetap dan dapat ditindaklanjuti atas dasar kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Konsumen mendapatkan dukungan oleh Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan yang lebih lanjut pada Pasal 66A, yakni setiap orang dilarang melakukan penganiayaan atau penyalahgunaan hewan yang mengakibatkan menjadi cacat dan/atau tidak produktif. Jika ada yang melakukan, wajib lapor kepada pihak yang berwenang. Berdasarkan

⁷ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)*, Penjelasan umum alinea 3, 4,6, dan 7.

⁸ I Gusti Ayu Ratih Pradyani et al., “Perjanjian Baku Dalam Hukum Perlindungan Konsumen”, *Kertha Semaya*, Edisi Vol. 6 Tahun 2018, hal. 2.

⁹ *Ibid.*, hal. 5-6.

kasus Maxi, undang-undang ini memiliki keterkaitan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berlandaskan pada subjek hukum, yakni pelaku usaha dan konsumen dan objek hukum yakni hewan peliharaan.

Kasus mengenai penitipan hewan peliharaan menjadi faktor menarik karena pada faktanya banyak pelaku usaha yang tidak memiliki rasa tanggung jawab kepada konsumen. Sehingga, penulis mengangkat topik perlindungan konsumen dengan judul **“Perlindungan Pengguna Jasa Penitipan Hewan Peliharaan Terhadap Kelalaian Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan alasan yang telah dijabarkan di atas, maka masalah yang hendak penulis teliti, yakni bagaimana perlindungan pengguna jasa penitipan hewan peliharaan terhadap kelalaian pelaku usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. Metode Penelitian

Penulisan jurnal ini dilakukan dengan cara normatif dimana bertujuan untuk mengadakan identifikasi terhadap pengertian-pengertian pokok atau dasar dalam hukum yakni subjek hukum, objek hukum, hak dan kewajiban, hubungan hukum, dan peristiwa hukum. Penulis melakukan penelitian ini secara deskriptif untuk memberikan gambaran secara tepat mengenai apa dan bagaimana keberadaan dan sekumpulan teori hukum dan peraturan hukum positif yang berlaku di Indonesia untuk menganalisa serta mengulas undang-undang yang berkaitan dengan isu hukum yang diangkat, yakni Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan, Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan, buku-buku, dan karya ilmiah. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang yang menjadi dasar dalam melakukan analisa. Pengumpulan data dilakukan dengan studi Pustaka pada bahan-bahan yang sesuai dengan kasus. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menguraikan kesimpulan serta memecahkan masalah terkait dengan judul penelitian.

II. PEMBAHASAN

A. Perlindungan Pengguna Jasa Penitipan Hewan Peliharaan Terhadap Kelalaian Pelaku Usaha

1. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha Tempat Penitipan Hewan Peliharaan dengan Konsumen

Pelaku usaha dan konsumen memiliki hak dan kewajiban yang tertuang pada Pasal 4 - Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak dan kewajiban berkaitan dengan adanya hubungan hukum yang dimiliki oleh pelaku usaha dengan konsumen berdasarkan suatu perbuatan hukum. Perbuatan hukum yang didasari dengan adanya hubungan kontraktual yakni suatu kesepakatan, sehingga masing-masing pihak memiliki rasa tanggung jawab terhadap sesamanya. Hubungan hukum didasari pada Pasal 1320 dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) bahwa pelaku usaha dan konsumen yang telah sepakat dengan apa yang telah diperjanjikan berlaku undang-undang bagi pihak yang membuatnya.¹⁰

Hubungan hukum yang terjadi antara pihak penitipan selaku pelaku usaha dengan pemilik hewan peliharaan selaku konsumen tercermin pada saat pelaku usaha memberikan informasi mengenai jasanya dan konsumen menyetujui untuk menerima jasa yang diberikan. Hubungan hukum yang

¹⁰ Dewa Gede Ari Yudha Brahmanta dan Anak Agung Sri Utari, "Hubungan Hukum Pelaku Usaha Dengan Konsumen", *Kertha Semaya*, Edisi Vol. 5 Tahun 2017, hal. 4.

terjadi dengan pihak penitipan dan pemilik hewan bersegi dua yang bermakna masing-masing pihak memiliki kewenangan untuk meminta dan memberi sesuatu kepada pihak lain.¹¹ Hubungan hukum ini terjadi secara berkelanjutan yang berdasar pada keterkaitan antara kedua belah pihak untuk membutuhkan bantuan dan mendapatkan pendapatan melalui jasa yang diberikan. Hubungan hukum didasari pada Pasal 1320 dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) bahwa pelaku usaha dan konsumen yang telah sepakat dengan apa yang telah diperjanjikan berlaku undang-undang bagi pihak yang membuatnya.¹²

2. Perlindungan Pengguna Jasa Penitipan Hewan Peliharaan Terhadap Kelalaian Pelaku Usaha ditinjau dari Teori Perjanjian dan Teori Perlindungan Konsumen

Pasal 1313 KUHPerdata mendeskripsikan persetujuan sebagai adanya ikatan yang dilakukan antara pihak satu dengan pihak lainnya. Perjanjian kerap kali dilakukan secara tertulis maupun lisan dengan memperhatikan syarat sahnya suatu perjanjian yang tertuang pada Pasal 1320 KUHPerdata. Pada Pasal 1320 KUHPerdata tidak ditemukan persyaratan yang mewajibkan suatu perjanjian dibuat secara tertulis, sehingga perjanjian lisan mengikat secara hukum.¹³ Letak kekuatan mengikat secara hukum tidak berdasarkan bentuk perjanjian tertulis atau lisan, melainkan pada keterpenuhan syarat sahnya perjanjian berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata.¹⁴ Perjanjian lisan memiliki kekuatan hukum yang mengikat

¹¹ R. Soerso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hal. 270.

¹² Dewa Gede Ari Yudha Brahmanta dan Anak Agung Sri Utari, *Op. Cit.*, hal. 4.

¹³ Anonim, “Kontrak Lisan & Tidak Dibuat Secara Tertulis, Apakah Tetap Legal?”, *www.libera.id*, hal. 1.

¹⁴ Fitria Rahmadani, “Kekuatan Hukum Perjanjian Lisan”, *www.msplawfirm.co.id*, hal. 1.

para pihak, sehingga dapat dijadikan dasar untuk menyatakan bahwa pihak tertentu lalai.¹⁵

Pada kasus penitipan yang lalai terhadap perjanjian dengan konsumen, tentu menjadi tolak ukur bahwa perjanjian lisan dianggap mengikat kepada kedua belah pihak yang berkaitan, meskipun tidak terurai pada syarat sahnya suatu perjanjian pada Pasal 1320 KUHPerdara. Selain itu, perjanjian memiliki asas-asas yang telah dipenuhi oleh kasus penitipan, yakni:

- a. Asas konsensualisme: Persetujuan yang dilakukan antara pihak penitipan dengan konsumen;
- b. Asas kebebasan berkontrak: Persetujuan dilakukan dengan bebas kepada siapa saja dilakukan, dalam hal ini konsumen dapat menentukan pilihannya untuk menitipkan hewannya ke tempat penitipan;
- c. Asas *pacta sunt servanda*: Pihak penitipan dan pemilik wajib melakukan dan mentaati seluruh isi yang telah menjadi persetujuan;
- d. Asas iktikad baik: Pada asas ini tercermin bahwa perilaku pihak penitipan tidak memiliki iktikad baik dengan melakukan pelanggaran terhadap kesepakatan yang terjadi;
- e. Asas kepribadian: Kesepakatan yang terjadi menimbulkan hak dan kewajiban antara pihak, sehingga hal tersebut seharusnya dijalankan oleh masing-masing pihak;
- f. Asas kepercayaan: Kepercayaan terjadi pada saat konsumen telah menitipkan hewannya di suatu tempat penitipan sehingga pihak penitipan juga memberikan rasa percaya bahwa konsumen mengijinkannya untuk merawat dan menjaga hewan yang dititipkan;

¹⁵ Billy Dicko Stepanus Hanefa, “Kekuatan Hukum Perjanjian Lisan Apabila Terjadi Wanprestasi (Studi Putusan Pengadilan Negeri Yogyakarta Nomor 44/Pdt.G/2015/PN.YYK)”, *Privat Law Universitas Sebelas Maret*, Edisi Vol. 4 Tahun 2016, hal. 117.

g. Asas kekuatan mengikat: Kesepakatan yang terjadi wajib dilaksanakan, sehingga pada saat pihak penitipan melakukan kelalaian pada saat terjadinya penitipan hewan, maka terdapat kewajiban hukum yang berupa sanksi.

Penitipan hewan peliharaan dalam perjanjian berkaitan dengan penitipan barang yang terjadi saat seseorang menitipkan barangnya kepada orang lain untuk disimpan dan dikembalikan dalam wujud asalnya. Penitipan hewan peliharaan dilakukan dengan bayaran sebagai imbalan yang diberikan konsumen kepada pelaku usaha karena telah membantu menjaga dan merawat hewan peliharaannya. Penitipan hewan ini terklasifikasi sebagai penitipan yang dilakukan secara sukarela. Penitipan secara sukarela bermaksud penitipan berkewajiban dilakukan antara individu yang memiliki kecakapan dalam membuat perjanjian.

Peninjauan kasus yang dikaitkan dengan teori perjanjian, pelaku usaha tidak menjalankan kesepakatan sesuai dengan yang telah disetujui oleh konsumen. Perilaku pelaku usaha ini mencerminkan tidak memiliki iktikad baik sehingga menyebabkan kelalaian yang harus dialami konsumen berupa kerugian karena hewan peliharaannya menjadi luka-luka dan membutuhkan perawatan intensif. Iktikad buruk yang tercermin pada pihak penitipan melanggar perjanjian yang berkekuatan hukum tetap, sehingga melanggar peraturan perundang-undangan yang berkaitan, yakni perlindungan konsumen. Pentingnya perlindungan konsumen agar setiap konsumen dapat mendapatkan hak-haknya serta dapat menggunakan atau memanfaatkan barang dan/atau jasa dari pelaku usaha tanpa rasa khawatir. Perlindungan konsumen bermaksud untuk mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lainnya.

Pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “perlindungan konsumen

adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Perlindungan konsumen bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen dalam rangka melakukan hubungan hukum dengan pelaku usaha dalam dunia usaha. Pada Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa perlindungan konsumen memiliki asas dalam pembangunan nasional, yakni:

- a. “Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan”;
- b. “Asas keadilan dimaksudkan 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 dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual”;
- d. “Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan”;
- e. “Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum”.

Melalui kelima asas di atas, maka pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai komitmen untuk merealisasikan tujuan perlindungan konsumen, yakni:

- 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”.

Perlindungan konsumen memiliki prinsip hukum, yakni prinsip pertanggungjawaban, terbagi menjadi prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab, prinsip tanggung jawab mutlak, dan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan, tanggung jawab produk (*product liability*), dan penyalahgunaan keadaan.¹⁶ Pada kasus penitipan hewan peliharaan, kasus ini memenuhi prinsip pertanggungjawaban dengan prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan ini terlihat

¹⁶ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), hal. 41-46.

pada kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang menentang undang-undang dan norma dalam masyarakat. Pelaku usaha tidak memberikan ukuran kandang yang sesuai dengan kesepakatan, tidak menjaga dan tidak merawat sehingga mengabaikan hak konsumen yang tertuang pada Pasal 4 angka a, angka b, angka c, dan angka g UUPK sehingga dapat dikatakan pelaku usaha menentang UUPK dan sesuai dengan makna dari prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan. Norma dalam masyarakat yang berkaitan dengan kasus penitipan hewan peliharaan ini adalah norma kesusilaan yang berkaitan dengan hati nurani, karena pihak penitipan tidak memiliki rasa peduli terhadap hewan yang dititipkan sampai mengalami luka-luka di badannya dan norma hukum yang memuat larangan dan perintah dilanggar oleh pihak penitipan, karena pihak penitipan dalam kasus ini tidak mengindahkan peraturan yang berkaitan dengan perjanjian dan perlindungan konsumen.

3. Perlindungan Pengguna Jasa Penitipan Hewan Peliharaan Terhadap Kelalaian Pelaku Usaha ditinjau dari Hasil Wawancara

Kegiatan penitipan hewan dilakukan oleh pemilik hewan selaku konsumen kepada pihak penitipan selaku pelaku usaha melewati beberapa prosedur yang berperan penting dalam kelangsungan perjanjian penitipan. Perjanjian penitipan hewan peliharaan antara pihak penitipan dengan konsumen dilakukan secara lisan dan hanya melihat kondisi fisik kesehatan dari hewan yang akan dititipkan. Prosedur yang dilakukan melalui beberapa tahapan, yakni cek keadaan dan kesehatan hewan yang diikutsertakan dengan pendataan administrasi pemilik hewan dan hewan yang dititipkan. Kesepakatan yang terjadi secara lisan tidak memberikan perlindungan yang pasti kepada konsumen selaku pengguna jasa penitipan hewan, karena tidak ditemukan suatu bukti kebenaran yang valid.

Dengan demikian, untuk menghindari posisi lemah yang dimiliki konsumen sehingga menimbulkan sengketa, maka konsumen harus menerapkan prinsip kepercayaan, namun juga prinsip kehati-hatian yang sangat tinggi pada saat hendak melakukan penitipan hewan. Seperti yang telah dikatakan oleh narasumber yaitu Bapak Abraham Timotius selaku perwakilan dari Rescue Bintaro Dog Lovers bahwasanya tidak terdapat landasan hukum mengenai penitipan hewan, sehingga perlu rasa hati-hati dalam melakukan penitipan hewan. Ibu Yin-Yin selaku perwakilan dari Shelter Pak Johan menambahkan bahwa pemilik hewan harus melakukan pencegahan pada saat pemilihan tempat hewan peliharaan dengan memastikan kinerja yang baik, karena nyawa hewan sebagai taruhannya.

4. Perlindungan Pengguna Jasa Penitipan Hewan Peliharaan Terhadap Kelalaian Pelaku Usaha ditinjau dari Sanksi

Pelaku usaha telah melanggar ketentuan yang telah tertuang dalam Pasal 4, Pasal 8, dan Pasal 16 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar Rupiah) berdasarkan Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang membahas hak-hak konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, yakni:

- a. “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”;
- b. “Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”;
- c. “Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”;

- d. “Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”;
- e. “Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”;
- f. “Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen”;
- g. “Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”;
- h. “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”;
- i. “Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”.

Pasal 4 angka b dan angka c UUPK karena pihak tempat penitipan tidak memberikan kandang dengan ukuran besar dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh pemilik hewan selaku konsumen sesuai dengan kesepakatan pada saat sebelum melakukan penitipan. Pihak tempat penitipan juga tidak memberikan perlakuan dan pelayanan yang sesuai dengan kesepakatan yang terjadi dengan pemilik hewan, sehingga melanggar Pasal 4 angka g UUPK. Akibat pelaku usaha melanggar, lalai, dan tidak mengindahkan kesepakatan yang sudah terjadi, maka Pasal 4 angka b dan angka g UUPK, sehingga pelaku usaha berkewajiban untuk memenuhi dan bertanggung jawab sesuai pada Pasal 4 angka h UUPK, yakni memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian saat jasa tidak diterima sesuai dengan perjanjian yang telah ada.

Pelaku usaha memiliki larangan yang diatur pada Pasal 8 ayat (1) UUPK guna mencegah pelaku usaha berbuat kesewenangan, larangan bagi pelaku usaha, yakni:

- a. “Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan”;
- b. “Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut”;
- c. “Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya”;
- d. “Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran, sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut”;
- e. “Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut”;
- f. “Tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut”;
- g. “Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu”;
- h. “Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label”;
- i. “Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat”;
- j. “Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Pelaku usaha juga melanggar Pasal 8 ayat (1) huruf f karena memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan hal yang telah diperjanjikan melalui kesepakatan secara lisan saat ingin melakukan penitipan hewan dengan pemilik hewan. Melalui kasus yang terjadi, sangat penting konsumen memahami dan mengerti hak-hak yang dimiliki agar dapat menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dalam melakukan suatu hubungan hukum dengan pihak penitipan hewan.

Pelaku usaha juga melanggar Pasal 16 UUPK yang dalam hal ini mengatur mengenai penawaran yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap barang dan/atau jasa melalui pesanan, yakni:

- a. “Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan”;
- b. “Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi”.

Kasus ini berkaitan dengan perjanjian, yakni kesepakatan yang dibuat walaupun terjadi secara lisan namun tetap sesuai dengan syarat sahnya suatu perjanjian berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara. Perjanjian yang dilakukan antara pihak penitipan dengan pemilik hewan menimbulkan hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen sehingga pelaku usaha telah melanggar ketentuan Pasal 4, Pasal 8, dan Pasal 16 UUPK. Pada Pasal 19 ayat (1) UUPK dinyatakan bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”, sehingga dengan adanya kelalaian yang diperbuat oleh pelaku usaha wajib bertanggung jawab terhadap kelalaiannya yang dijelaskan lebih lanjut pada Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3) UUPK mengenai bentuk ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara, atau perawatan Kesehatan dan/atau pemberian santunan dengan memberikan

ganti rugi dalam kurun waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Selain itu, tidak menutup kemungkinan pelaku usaha dipidana dengan pidana penjara paling laa 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).

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah di analisis oleh penulis tersebut, permasalahan perlindungan konsumen bukan permasalahan baru yang terjadi dalam dunia usaha. Hubungan hukum yang dimiliki pihak penitipan selaku pelaku usaha dan pengguna jasa penitipan hewan peliharaan selaku konsumen terjadi secara berkelanjutan dan terjadi secara dua arah pada saat adanya kesepakatan. Kesepakatan yang disebut perjanjian sebelum dilakukannya penitipan dilanggar oleh pelaku usaha, sehingga pelaku usaha melanggar kewajibannya dan hak yang dimiliki oleh konsumen. Kasus mengenai penitipan hewan hanya memiliki perlindungan pada bagian hak-hak konsumen yang dimiliki dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun penerapannya kurang maksimal karena tidak terdapat perlindungan pendukung untuk kasus mengenai penitipan hewan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah didapatkan penulis dari analisis pada bagian sebelumnya, maka saran yang dapat penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah:

1. Perlu adanya pembaharuan pada peraturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai sistem tanggung jawab pelaku usaha beserta peraturan

- dukungan mengenai tanggung jawab kelalaian pelaku usaha yang lebih spesifik mengenai penitipan hewan peliharaan;
2. Perlu adanya aturan mempertegas mengenai penitipan hewan peliharaan yang berkaitan dengan prosedur *pet shop*, penentuan klausula baku dalam menitipkan hewan, dan ganti rugi yang didasari pada semakin meningkatnya kasus mengenai penitipan hewan peliharaan baik yang diketahui maupun yang tidak diketahui;
 3. Kesepakatan yang terjadi pada saat proses penitipan hewan peliharaan harus dibuat secara tertulis agar kepastiannya lebih terjamin dan terbukti secara valid.

IV. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Hasbullah, Frieda Husni. *Hukum Kebendaan Perdata Hak-Hak yang Memberikan Kenikmatan*. Jakarta: Ind. Hill Co, 2002.
- Miru, Ahmad dan Sakka Pati. *Hukum Perjanjian Penjelasan Makna Pasal-Pasal Perjanjian Bernama dalam KUHPerdata (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika, 2020.
- Sasongko, Wahyu. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007.
- Soerso, R. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Wulandari, Andi Sri Rezky dan Nurdiana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Indonesia, Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945.
- Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan.

Indonesia, Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan.

C. Artikel Jurnal Online

Brahmanta, Dewa Gede Ari Yudha dan Anak Agung Sri Utari. "Hubungan Hukum Pelaku Usaha Dengan Konsumen". *Kertha Semaya*. Volume 5 Nomor 1 (2017). Diakses tanggal 20 November 2022.

Hanefa, Billy Dicko Stepanus. "Kekuatan Hukum Perjanjian Lisan Apabila Terjadi Wanprestasi (Studi Putusan Pengadilan Negeri Yogyakarta Nomor 44/Pdt.G/2015/Pn.YYK)". *Privat Law Universitas Sebelas Maret*. Volume 6 Nomor 2 (2016). Diakses tanggal 20 November 2022.

Nafila, Farzana dan Wardah. "Penyelesaian Wanprestasi Pada Jasa Penitipan Hewan di Banda Aceh". *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*. Volume 22 Nomor 2 (2020). Diakses tanggal 19 November 2022.

Pradyani, I Gusti Ayu Ratih, et al. "Perjanjian Baku Dalam Hukum Perlindungan Konsumen". *Kertha Semaya*. Volume 6 Nomor 2 (2018). Diakses tanggal 21 November 2022.

Prasadana, Gede Bagus Adhi dan Dewa Gde Rudy. "Ganti Rugi Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Penitipan Hewan di Kota Denpasar". *Kertha Semaya*. Volume 6, Nomor 1 (2017). Diakses tanggal 21 November 2022.

D. Website

Anonim. "Kontrak Lisan & Tidak Dibuat Secara Tertulis, Apakah Tetap Legal?". <https://libera.id/blogs/kontrak-lisan-tetap-legal/>. Diakses tanggal 21 November 2022.

Anonim. "Petisi Anjing Tewas di Pet Shop Diteken Lebih dari 25 Ribu Orang". <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20220522073011-20-799593/petisi-anjing-tewas-di-pet-shop-diteken-lebih-dari-25-ribu-orang>. Diakses tanggal 19 November 2022.

Rahmadani, Fitria. "Kekuatan Hukum Perjanjian Lisan", <https://www.msplawfirm.co.id/kekuatan-hukum-perjanjian-lisan/>. Diakses pada 21 November 2022.