

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM**



**PERJANJIAN PENGGUNAAN JASA *GROOMING* HEWAN ANTARA
PETSHOP DAN KONSUMEN DI KOTA JAMBI**

SKRIPSI

**Disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum
(S.H.)**

BUNGA PUSPHA WYIRADHIKA

B10019383

Pembimbing:

Dr. Muskibah, S.H., M.Hum.

Pahlefi, SH, M.Kn., C.Me.

JAMBI

2023

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

PERSETUJUAN SKRIPSI

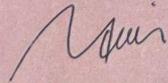
Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : BUNGA PUSPHA WYIRADHIKA
Nomor Mahasiswa : B10019383
Program Kekhususan : Hukum Bisnis
Judul Proposal : PERJANJIAN PENGGUNAAN JASA *GROOMING*
HEWAN ANTARA *PETSHOP* DAN KONSUMEN DI
KOTA JAMBI

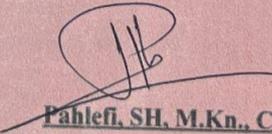
Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal seperti tertera dibawah ini
untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Fakultas Hukum
Universitas Jambi

Jambi, 01 Desember 2023

Pembimbing I


Dr. Muskibah, S.H., M.Hum.
NIDN. 0004126504

Pembimbing II


Fahlefi, SH, M.Kn., C.Me.
NIDN. 0007107709

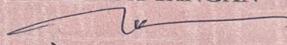
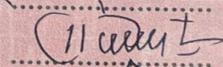
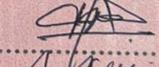
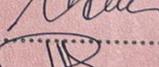
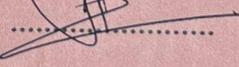
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : BUNGA PUSPHA WYIRADHIKA
Nomor Mahasiswa : B10019383
Program Kekhususan : Hukum Bisnis
Judul Proposal : PERJANJIAN PENGGUNAAN JASA GROOMING
HEWAN ANTARA *PETSHOP* DAN KONSUMEN DI
KOTA JAMBI

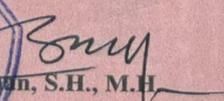
Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Fakultas Hukum
Universitas Jambi, Pada tanggal 20 Desember 2023
dan dinyatakan LULUS

| NAMA | TIM PENGUJI JABATAN | TANDA TANGAN |
|--------------------------------|------------------------|---|
| 1. Dr. Umar Hasan S.H., M.H. | Ketua Tim Penguji |  |
| 2. Dr. Rosmidah, S.H., M.H. | Penguji Utama |  |
| 3. Windarto, S.Kom., M.S.I. | Sekretaris Penguji |  |
| 4. Dr. Muskibah, S.H., M.Hum. | Anggota |  |
| 5. Pahlefi, S.H., M.Kn., C.Me. | Anggota |  |

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum Universitas Jambi




Dr. Usman, S.H., M.H.
NIP. 196405031990031004

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Tugas akhir dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Jambi maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni, gagasan, rumusan, dan penelitian saya, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing skripsi.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau yang telah dipublikasi orang lain, kecuali secara tertulis telah dirujuk sebagai acuan dalam skripsi ini dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam catatan kaki (*footnote*) dan daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dalam keadaan sadar dan tanpa tekanan dari pihak manapun. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam penulisan ini, maka saya bersedia, maka saya bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Jambi, 01 Desember 2023
Yang membuat pernyataan



Bunga Puspha Wyiradhika
B10019383

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan dari perjanjian penggunaan jasa *grooming* hewan antara *petshop* dan konsumen di Kota Jambi. Metode penelitian yang dipergunakan adalah jenis penelitian yuridis empiris yang mengkaji adanya ketidaksesuaian antara *Das Sollen* dan *Das Sein*, dimana populasi yang digunakan merupakan konsumen pengguna jasa *grooming* hewan yang tidak terpenuhi haknya sebagai pengguna jasa *grooming* hewan, pelaku usaha *petshop* yang menyediakan jasa *grooming* hewan sebagai responden. Hasil penelitian membuktikan bahwa pelaksanaan perjanjian penggunaan jasa *grooming* hewan antara *petshop* dan konsumen di Kota Jambi belum terlaksana dengan begitu baik dan para konsumen pengguna jasa *grooming* hewan tidak mengetahui dengan baik dari hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen sehingga perjanjian penggunaan jasa *grooming* hewan antara *petshop* dan konsumen tidak terpenuhi. Berdasarkan hasil tersebut, diharapkan para pelaku usaha *petshop* yang menyediakan jasa *grooming* hewan lebih komunikatif dalam menyampaikan hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen dan juga pelaku usaha.

Kata Kunci: *Grooming* Hewan; Konsumen; Perjanjian

ABSTRACT

The purpose of this research is to understand and analyze the implementation of the pet grooming service agreement between pet shops and consumers in the city of Jambi. The research method used is a type of empirical juridical study that examines the mismatch between Das Sollen and Das Sein, where the population used consists of consumers who use pet grooming services and feel their rights are not fulfilled, with pet shop operators providing grooming services as respondents. The research findings prove that the implementation of the pet grooming service agreement between pet shops and consumers in Jambi City has not been carried out very well, and consumers using pet grooming services are not well informed about their rights and obligations. Consequently, the agreement between pet shops and consumers is not adequately fulfilled. Based on these results, it is hoped that pet shop operators providing pet grooming services will be more communicative in conveying the rights and obligations of consumers and the business operators themselves.

Keywords: *Pet Grooming; Consumers; Agreement*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Perjanjian Penggunaan Jasa *Grooming* Hewan antara *Petshop* dan Konsumen di Kota Jambi”**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada para pihak yang telah banyak memberikan bantuan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Usman, S.H., M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah memberikan fasilitas dan kemudahan dalam penelitian guna kelancaran penulisan skripsi ini.
2. Dr. Hj. Muskibah, S.H., M.Hum., Wakil Dekan Bidang Akademik, Kerjasama, dan Sistem Informasi Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi Pendidikan. Dr. H. Umar Hasan, S.H., M.H., Wakil Dekan Bagian Bidang Keuangan dan Kepegawaian Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah membantu dan memberikan kemudahan dalam hal sarana, prasarana, dan kegiatan selama perkuliahan. Dr. A. Zarkasi, S.H., M.H., M.Hum., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas

Hukum Universitas Jambi yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan pada kegiatan kemahasiswaan.

3. Dr. Elly Sudarti, S.H., M.Hum., selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum yang telah memberikan izin dalam penyusunan skripsi ini dan Dr. Akbar Kurnia Putra, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah memberikan izin dan kemudahan penyelesaian administrasi selama perkuliahan.
4. Prof. Dr. Sukanto Satoto, S.H., M.H., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, bimbingan serta nasehat selama menjalankan kuliah dan menyusun skripsi.
5. H. M. Amin Qodri, S.H., LL.M., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah menyetujui judul skripsi ini dan juga meluangkan waktunya memberikan arahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Dr. Hj. Muskibah, S.H., M.Hum., selaku Pembimbing Skripsi I dan Pahlefi, S.H., M.Kn., C.Me., selaku Pembimbing Skripsi II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, petunjuk dan arahan bagi penulis selama masa perkuliahan

8. Para Staf Karyawan dan Karyawati Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah banyak membantu penulis bidang keadministrasian.
9. Terkhusus sekali, ucapan terimakasih penulis yang sedalam-dalamnya untuk kedua orang tua yang sangat penulis cintai, H. Mayor Inf. Darminto S.I.P., dan Hj. Reni Delfitri S.K.M., yang telah banyak membantu penulis baik secara moril maupun materil selama ini, serta selalu memberikan dukungan, cinta dan kasih sayang, nasehat yang selalu diberikan kepada penulis, serta tak henti-hentinya memberikan ridho dan doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak dan Ibu semua, semoga skripsi ini dapat bermanfaat, Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Jambi, 01 Desember 2023
Penulis

Bunga Puspha Wyradhika
B10019383

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| PERSETUJUAN SKRIPSI | i |
| PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 12 |
| C. Tujuan Penelitian | 13 |
| D. Manfaat Penelitian | 13 |
| E. Kerangka Konseptual | 14 |
| F. Landasan Teori | 15 |
| G. Metode Penelitian | 27 |
| H. Sistematika Penulisan | 30 |
| BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN PENGGUNAAN JASA <i>GROOMING</i> HEWAN ANTARA <i>PETSHOP</i> DAN KONSUMEN | 31 |
| A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian | 31 |
| 1. Pengertian Perjanjian | 31 |
| 2. Jenis - Jenis Perjanjian. | 33 |
| 3. Syarat Sah Perjanjian. | 36 |
| 4. Wanprestasi. | 37 |
| B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen | 42 |
| 1. Konsumen | 42 |
| 2. Pelaku Usaha | 46 |
| C. Tinjauan Umum Tentang Pet Grooming | 49 |
| 1. Pet Care | 49 |
| 2. Pet Grooming | 50 |
| 3. Peraturan yang Berlaku | 52 |
| BAB III PELAKSANAAN HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA <i>PETSHOP</i> DALAM PERJANJIAN PENGGUNAAN JASA <i>GROOMING</i> HEWAN DI KOTA JAMBI | 54 |
| A. Pelaksanaan Perjanjian Penggunaan Jasa Grooming Hewan antara Petshop dan Konsumen Di Kota Jambi. | 54 |
| B. Pelaksanaan dan Kendala yang Dihadapi dalam Rangka Melaksanakan Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Perjanjian Penggunaan Jasa Grooming Hewan Di | |

| | |
|-----------------------|----|
| Kota Jambi. | 56 |
| BAB IV PENUTUP | 69 |
| A. Kesimpulan | 69 |
| B. Saran | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA | |

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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.¹ Pengertian konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan: “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”.

Seperti yang telah disebutkan pada Pasal 1 angka 2 Undang - Undang Perlindungan Konsumen atau dapat disingkat menjadi UUPK, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat dimana dapat dilihat bahwa konsumen terdapat dua, yaitu pemakai barang maupun jasa. Jasa menurut Undang - Undang No. 18 Tahun 2000 merupakan: “Jasa adalah setiap kegiatan pelayanan berdasarkan suatu perikatan atau perbuatan hukum yang menyebabkan suatu barang atau fasilitas atau kemudahan atau hak tersedia untuk dipakai, termasuk jasa yang dilakukan untuk menghasilkan barang karena pesanan atau permintaan dengan bahan dan atas petunjuk dari pemesan.”

¹ Miftahul Huda, *Perilaku Konsumen Dalam Memenuhi Kebutuhan Primer Perspektif Masalah Imam Al-Gazali*, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2017, hlm. 73

Pengertian konsumen dalam UUPK memiliki pandangan yang luas, karena dalam UUPK juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain. Hal ini berarti bahwa UUPK dapat memberikan perlindungan kepada konsumen yang bukan manusia (hewan, maupun tumbuh-tumbuhan). Dapat dilihat bahwa pengertian konsumen dalam UUPK tidak hanya konsumen secara individu, namun juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain, seperti binatang peliharaan.

Manusia yang memiliki hewan peliharaan tentu merupakan konsumen dari jasa untuk perawatan maupun kesehatan yang dipelihara. Terdapat banyak jenis jasa khusus untuk hewan peliharaan, salah satunya ialah "*Pet Grooming*". *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.

Petshop adalah toko perlengkapan hewan yang menjual berbagai macam perawatan kebutuhan hewan yang dibutuhkan bagi hewan seperti makanan hewan, tempat hewan membuang kotoran, kandang hewan, serta berbagai macam kebutuhan lainnya. Terdapat juga *Petshop* juga menyediakan jasa seperti *grooming* hewan atau mandi hewan, agar hewan tetap bersih dan lebih terjaga kesehatan kulitnya. Biasanya ada beberapa *petshop* yang mempunyai dokter hewan, jadi masyarakat pecinta hewan

bisa membawa hewan peliharaan nya jika sakit ataupun melakukan pencegahan penyakit seperti melakukan vaksinasi hewan.

Hal ini menimbulkan dampak positif dan juga negatif bagi konsumen pengguna jasa *grooming* hewan, ketika konsumen pengguna jasa menggunakan jasa ini dan terjadi kejadian yang tidak diinginkan terjadi, sehingga merugikan pengguna jasa. Begitu pula yang dialami *grooming* hewan. Kerugian yang dialami para pengguna jasa *grooming* hewan lebih dikarenakan ketidak sesuaian dengan apa yang diharapkan,.

Tidak semua jasa *grooming* hewan dapat kita percaya untuk 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.

Seperti yang telah terjadi dalam prakteknya, yaitu telah terjadi kekerasan yang dilakukan oleh Gober *petshop* selaku pelaku usaha, Gober *petshop* telah merugikan Novelita selaku konsumennya, yaitu telah melakukan perawatan secara tidak baik dan tidak benar sehingga

mengakibatkan meninggalnya hewan peliharaan milik Novelita yaitu anjing jantan yang telah bersama dengan Novelita selama 5 tahun bernama Bonebone.

Perbuatan melawan hukum dalam arti sempit dapat diartikan sebagai, orang yang berbuat pelanggaran terhadap hak orang lain atau telah berbuat bertentangan dengan suatu kewajiban hukumnya sendiri.² Perbuatan pelanggaran terhadap hak orang lain, hak-hak yang dilanggar tersebut adalah hak-hak yang diakui oleh hukum, termasuk tetapi tidak terbatas pada hak-hak sebagai berikut yaitu hak-hak pribadi (*persoonlijkheid rechten*). Hak-hak kekayaan (*vermogensrecht*), hak atas kebebasan dan hak atas kehormatan dan nama baik.³

Perjanjian dalam KUHPerdota dapat ditemukan dalam Pasal 1313 KUHPerdota, yang menyebutkan bahwa “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Perbuatan yang disebutkan dalam Pasal 1313 KUHPerdota hendak menjelaskan bahwa perjanjian hanya mungkin terjadi jika ada suatu perbuatan nyata, baik dalam bentuk ucapan, maupun tindakan secara fisik, dan tidak hanya dalam bentuk pikiran semata-mata.

Menurut R. Subekti, Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.⁴ Selanjutnya menurut teori baru

² H.F.A. Vollmar, *Pengantar Studi Hukum Perdata*, Rajawali Pers, Jakarta, 1992, hlm.5

³ Rachmat Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Putra Abardin, Bandung, 2005, hlm.9

⁴ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 1990, hlm.1

yang dikemukakan oleh Van Dunne, yang diartikan dengan perjanjian adalah “Suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum”.⁵

Perjanjian adalah salah satu sumber perikatan, di samping sumber - sumber lain. Suatu perjanjian juga dinamakan persetujuan, karena dua pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu. Dapat dikatakan bahwa dua perikatan (perjanjian dan persetujuan) itu adalah sama artinya. Perkataan kontrak, lebih sempit karena ditujukan kepada perjanjian atau persetujuan tertulis. Suatu perjanjian harus dianggap lahir pada waktu tercapainya suatu kesepakatan antara kedua belah pihak. Orang yang hendak membuat perjanjian harus menyatakan kehendaknya untuk mengikatkan dirinya. Pernyataan kedua belah pihak bertemu dan sepakat.⁶

Prestasi adalah sesuatu yang dapat dituntut. Jadi dalam suatu perjanjian suatu pihak (biasanya kreditur/ berpiutang) menuntut prestasi pada pihak lainnya (biasanya debitur/ berutang). Menurut Pasal 1234 KUHPrestasi terbagi dalam 3 macam:

1. Prestasi untuk menyerahkan sesuatu (prestasi ini terdapat dalam Pasal 1237 KUHPrestasi);
2. Prestasi untuk melakukan sesuatu atau berbuat sesuatu (prestasi jenis ini terdapat dalam Pasal 1239 KUHPrestasi); dan
3. Prestasi untuk tidak melakukan atau tidak berbuat sesuatu (prestasi jenis ini terdapat dalam Pasal 1239 KUHPrestasi).

⁵ Salim H.S., *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika, 2006, hlm. 161

⁶ R. Subekti, *op.cit*, hlm. 1.

Apabila seseorang telah ditetapkan prestasi sesuai dengan perjanjian itu, maka kewajiban pihak tersebut untuk melaksanakannya. Apabila seorang yang telah ditetapkan prestasi sesuai dengan perjanjian tersebut tidak melaksanakan atau tidak memenuhi prestasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka disebut orang tersebut melakukan wanprestasi. Adapun perjanjian pada akhirnya akan melahirkan sebuah perikatan yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Perikatan bukan hanya dilahirkan melalui sebuah perjanjian saja melainkan bisa disebabkan oleh undang-undang karena merupakan akibat dari perbuatan orang baik sesuai maupun tidak sesuai dengan hukum.

Istilah perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) sebelum tahun 1919 oleh Hoge Raad diartikan secara sempit, yakni tiap perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain yang timbul karena undang-undang atau tiap perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri yang timbul karena undang-undang.

Pengertian perbuatan melawan hukum menjadi lebih luas dengan adanya keputusan *Hoge Raad* tanggal 31 januari 1919 dalam perkara Lindenbaum lawan Cohen. Hoge Raad telah memberikan pertimbangan yaitu:

“Bahwa dengan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) diartikan suatu perbuatan atau kealpaan, yang atau bertentangan dengan hak orang lain, atau bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku atau bertentangan, baik dengan kesusilaan, baik pergaulan hidup terhadap orang lain atau benda, sedang barang siapa karena

salahnya sebagai akibat dari perbuatannya itu telah mendatangkan kerugian pada orang lain, berkewajiban membayar ganti kerugian”.⁷

Perbuatan Melawan Hukum tidak selalu memiliki arti sekedar perbuatan yang bertentangan atau melanggar undang-undang, akan tetapi suatu perbuatan yang berlawanan dengan kepatutan yang harus diindahkan dalam pergaulan masyarakat terhadap pribadi atau benda orang lain. Akibat dari Perbuatan Melawan Hukum tersebut selama dapat dibuktikan bahwa kesalahan si pembuat menimbulkan kerugian pada orang lain, maka si pembuat kesalahan itu akan dihukum untuk mengganti kerugian.⁸ Novelita tidak menuntut ganti rugi materi namun hanya menuntut permintaan maaf dari pihak *petshop* dan mempublikasikan permintaan maafnya melalui koran lokal.

Konsumen sendiri telah dilindungi oleh hukum, yaitu dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dicantumkan berbagai hak dan kewajiban pelaku usaha maupun konsumen, juga terdapat pengaturan mengenai tanggung jawab dari pelaku usaha. Pelaku usaha sudah seharusnya menyadari bahwa mereka dapat menghargai hak-hak para konsumen, memproduksi barang dan juga jasa yang berkualitas, informasi yang benar dan juga jelas, aman dikonsumsi dan/atau digunakan, mengikuti standar yang berlaku, dan dengan harga yang sesuai dengan jasa atau barang yang ditawarkan.

⁷ M.A. Moegni Djojodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramitha, Jakarta, 2010, hlm. 25-26.

⁸ R. Wirjono Projodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Sumur Bandung, Bandung, 1994, hlm. 13.

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan, dan peraturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sendiri memberikan kepastian hukum.⁹ Dengan adanya kepastian hukum maka konsumen juga dapat menggunakan produk dengan rasa aman dan dapat menjadi suatu jaminan apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam penggunaan produk tersebut.¹⁰

Konsumen pengguna jasa *grooming* hewan, selain dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, juga terdapat Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan Dan Kesehatan Hewan yang dimana disebutkan di dalam Pasal 66 huruf A disebutkan bahwa:

1. Setiap orang dilarang menganiaya dan/atau menyalahgunakan hewan yang menyebabkan cacat dan/atau tidak produktif.
2. Setiap orang yang mengetahui adanya perbuatan sebagaimana disebut pada ayat (1) wajib melaporkan kepada pihak yang berwenang.

Setiap konsumen pengguna jasa *grooming* yang mengalami kerugian *petshop* dan mengetahui adanya perbuatan melawan hukum yang disengaja

⁹ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007, hlm. 37.

¹⁰ *Ibid*, hlm. 38

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 dalam Pasal 66 huruf a Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan.

Kerugian adalah selisih (yang merugikan) antara keadaan yang timbul sebagai akibat pelanggaran norma, dan situasi yang sekiranya akan timbul andaikata pelanggaran norma tersebut tidak terjadi. Lebih lanjut Nieuwenhuis mengatakan bahwa harus hati-hati agar tidak melukiskan kerugian sebagai perbedaan antara situasi sebelum dan setelah wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum.¹¹

Hubungan *grooming* hewan di *petshop* dengan konsumen merupakan bentuk Perjanjian. Bentuk perjanjian antara *petshop* dengan konsumen adalah Perjanjian Lisan dimana *petshop* berjanji akan melakukan pelayanan jasa *grooming* terhadap hewan peliharaan milik konsumen guna hewan tersebut setelah dilaksanakan kegiatan *grooming*, akan menjadi bersih, terawat, dan sehat. *Petshop* yang mempunyai bukti legalitas dinyatakan sebagai bentuk usaha yang sah. *Petshop* yang menyediakan jasa *Grooming* hewan sebagai pelaku usaha melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, namun tidak menutup kemungkinan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan oleh pengguna jasa, seperti kerugian yang dialami

¹¹J.H. Nieuwenhuis, terjemahan Djasadin Saragih, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Airlangga University Press, Surabaya, 1985, hlm. 54.

oleh pengguna jasa atas kelalaian dari pihak pemberi jasa.¹² Yang dapat disebutkan dengan, terjadinya wanprestasi. Dimana jenis prestasi yang terjadi adalah prestasi untuk melakukan sesuatu atau berbuat sesuatu (prestasi jenis ini terdapat dalam Pasal 1239 KUHPerdara), yaitu melakukan jasa *grooming*.

Sebelum menjelaskan survei awal yang telah dilaksanakan, penulis akan menjelaskan terlebih dahulu mengenai profil dari *Petshop* yang menjadi sampel data dari penelitian ini.

Pertama, Oscar *Petshop* merupakan *Petshop* yang telah berdiri sejak April 2018 yang memulai usahanya sebagai *Petshop* dengan fasilitas *grooming* dan menjual alat perlengkapan hewan terutama kucing. Oscar *Petshop* berada di Jalan Jendral A. Thalib, Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi. Yang kedua, Onychan *Petshop* yang telah berdiri sejak awal tahun 2021 yang memulai usahanya sebagai *Petshop* yang memiliki fasilitas *grooming* dan menjual alat perlengkapan hewan terutama kucing. Onychan *Petshop* berada di Jalan Jendral A. Thalib, Karya, Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi. Yang terakhir, SS *Petshop* merupakan *Petshop* yang termasuk sudah cukup lama berdiri, yaitu sejak Juni 2015. SS *Petshop* merupakan *Petshop* yang memiliki cukup banyak fasilitas yaitu: jasa *grooming*, menjual perlengkapan banyak jenis hewan, dan jasa *Pet Hotel* atau penitipan hewan.

¹²Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, PT. Citra Aditya, Bandung, 2010, hlm. 329.

Adapun jumlah kasus Perbuatan Melawan Hukum terhadap hewan yang menggunakan jasa *grooming* di *petshop* yang telah dijelaskan diatas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1
Jumlah Kasus Wanprestasi terhadap Hewan yang *Grooming* di *Petshop* di Kecamatan Telanaipura

| No. | Nama Tempat <i>Petshop</i> | Jumlah Kasus yang Terjadi |
|-----|----------------------------|---------------------------|
| 1 | Ony-chan <i>Petshop</i> | 1 |
| 2 | SS <i>Petshop</i> | 1 |
| 3 | Oscar <i>Petshop</i> | 1 |

Sumber: Penelitian awal penulis pada tanggal 24 April 2023.

Hubungan hukum antara rumah penitipan hewan dengan konsumen telah terjadi ketika rumah penitipan hewan memberikan janji-janji serta informasi-informasi terkait barang dan/atau jasa, karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen. Hubungan hukum tersebut didasarkan pada Pasal 1320 KUHPerdara dan Pasal 1338 KUHPerdara, dimana pelaku usaha telah sepakat terhadap apa yang 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. Apabila terjadi kerugian yang diderita oleh konsumen pengguna jasa maka rumah penitipan hewan harus bertanggung jawab sebagai pelaku usaha.

Apabila terjadi kerugian yang diderita oleh konsumen pengguna jasa maka *petshop* tersebut harus bertanggung jawab sebagai pelaku usaha. Konsumen harus menyadari dan mengetahui hak-haknya dalam kegiatan penyediaan jasa. Dengan adanya kesadaran dari konsumen mengenai semua hak-haknya maka kemungkinan akan kerugian dapat dihindari di kemudian hari.

Hak dari konsumen dijelaskan dalam Pasal 4 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dan kewajiban dari konsumen terdapat pada Pasal 5 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini akan mengkaji dan membahas tentang perjanjian yang telah terbentuk antara konsumen pengguna jasa *grooming* hewan dan *petshop* sebagai pemberi jasa. Hal inilah yang mendasari penulis untuk mengangkat permasalahan ini dalam suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **“Perjanjian Penggunaan Jasa *Grooming* Hewan antara *Petshop* dan Konsumen di Kota Jambi”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian penggunaan jasa *grooming* hewan di Kota Jambi?

2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha *petshop* dalam perjanjian penggunaan jasa *grooming* hewan di Kota Jambi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha *petshop* dalam perjanjian penggunaan jasa *grooming* hewan di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang apa saja kendala yang dihadapi dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha *petshop* dalam perjanjian penggunaan jasa *grooming* hewan di Kota Jambi.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan kegunaan baik dalam segi praktis maupun segi teoritis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna untuk para akademis sebagai tambahan pemikiran dan tambahan bahan materi Hukum Perdata Bisnis, terutama dalam hal menemukan jawaban atas permasalahan yang muncul terutama mengenai pelaksanaan perjanjian antara konsumen pengguna jasa *grooming* hewan dengan pelaku usaha *petshop*.

2. Manfaat Praktis

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pemecahan masalah mengenai pelaksanaan perjanjian antara konsumen pengguna jasa *grooming* hewan dengan pelaku usaha *petshop* dan menjadi sumber bahan informasi bagi masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan terkait hak dan kewajiban dari konsumen jasa *grooming* hewan dan pelaku usaha *petshop*.

E. Kerangka Konseptual

1. Perjanjian

Perjanjian menurut rumusan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, didefinisikan sebagai: “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih” Perjanjian-perjanjian yang telah diatur dalam KUH Perdata adalah jual beli, tukar menukar, sewa menyewa, persekutuan perdata, hibah, penitipan barang, pinjam pakai, pinjam meminjam, pemberian kuasa, penangguhan utang, perjanjian untung-untungan, dan perdamaian.

2. Konsumen

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, 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.

3. *Grooming* Hewan

Grooming hewan adalah proses membersihkan hewan peliharaan dengan menggunakan bahan dan teknik tertentu serta peralatan yang memadai. Manfaat dari *grooming* adalah untuk menjaga kesehatan hewan kesayangan sehingga tidak mudah terserang penyakit karena kebersihan yang terjaga. *Grooming* hewan bisa dilakukan sendiri atau juga dilakukan di klinik hewan/pet shop yang biasanya sudah bekerja sama dengan tenaga medis seperti dokter hewan atau rumah sakit hewan.¹³

F. Landasan Teori

1. Teori Perjanjian

Definisi perjanjian oleh banyak orang tidak selalu disamakan dengan kontrak karena dalam Pasal 1313 KUH Perdata tidak memuat kalimat “Perjanjian harus dibuat secara tertulis”. Perjanjian dalam Hukum Belanda, yaitu *Burgerlijk Wetboek* (BW) disebut *overeenkomst* yang bila diterjemahkan dalam bahasa Indonesia berarti perjanjian.

Perjanjian ini merupakan suatu peristiwa hukum dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dua orang saling berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan Sesuatu. ”Menurut Fuady (1999:4) banyak definisi tentang kontrak telah diberikan dan masing-masing bergantung kepada bagian-bagian mana dari kontrak tersebut yang dianggap sangat penting, dan bagian tersebutlah yang ditonjolkan dalam definisi tersebut”.¹⁴

¹³ Rivan Dwiputra Malem, “Perlindungan Konsumen Terkait dengan Penggunaan Jasa *Grooming* Hewan di *Petshop*”, *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, Volume 8 No.2, Tahun 2021, hlm. 260

¹⁴ Munir Fuady, *Arbitrase Nasional: Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, dikutip oleh Hasanuddin Rahman, hlm.2.

Perjanjian sendiri mengandung hubungan hukum antara dua orang/pihak atau lebih, dimana pihak yang satu berhak atas sesuatu yaitu prestasi. Sehingga setiap perjanjian selalu ada kewajiban hukum dari pihak satu terhadap pihak lainnya yang berhak atas suatu prestasi tersebut. Prestasi sendiri berkaitan dengan objek perjanjian karena setiap perjanjian terdapat objek yang berisi janji-janji. Menurut Fajar Sugianto:

“Perikatan erat kaitannya dengan prestasi (*prestatie*) yang menjadi elemen penting di dalam perikatan, karena merepresentasikan janji yang harus dilakukan sesuai dengan isi perikatan, misalnya *prestatie het na komen van iets*, yaitu perbuatan menepati janji pembayaran. Ada 5 (lima) sifat umum prestasi, yaitu:

- a. harus sudah tertentu atau dapat ditentukan;
- b. dapat dimungkinkan;
- c. diperbolehkan oleh hukum;
- d. harus ada manfaat bagi para pihak dalam perikatan; dan
- e. dapat terdiri dari satu atau beberapa perbuatan.”¹⁵

Berdasarkan prestasi yang harus dilakukan oleh para pihak yang terikat di dalam suatu perjanjian, perikatan sendiri dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) bentuk yaitu, prestasi untuk memberikan sesuatu, perikatan untuk berbuat sesuatu, dan meletak perikatan untuk tidak berbuat sesuatu. Lebih lanjut Fajar Sugianto menjelaskan:

“Akibat dari tidak dilaksanakannya prestasi di dalam perikatan disebut dengan wanprestasi. Wanprestasi dapat diartikan sebagai suatu perbuatan tidak melakukan atau memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan. Terdapat 2 (dua) macam tidak dipenuhinya kewajiban; pertama, karena kesalahan, kesengajaan atau kelalaian salah satu pihak. Beberapa bentuknya adalah:

- a. Tidak memenuhi prestasi sama sekali yang menjadi kewajiban yang telah disanggupi;
- b. Prestasi telah dipenuhi tetapi keliru dan tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan;

¹⁵ Fajar Sugianto, *Perancangan & Analisis Kontrak*, R.A.De.Rozarie, Surabaya, 2017, hlm.1

- c. Prestasi telah dipenuhi tetapi tidak tepat waktu atau terlambat dari waktu yang telah ditentukan bersama; dan
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.”¹⁶

Berdasarkan kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa, perjanjian pada dasarnya menetapkan nilai-nilai yang dipertukarkan, dengan meletakkan kewajiban secara timbal balik dengan segala resiko yang mungkin timbul serta kemungkinan terjadinya konsekuensi terjadinya kegagalan atau resiko.

Di dalam hukum perjanjian terdapat beberapa asas hukum baik yang berhubungan dengan lahirnya perjanjian, isi perjanjian, kekuatan mengikatnya perjanjian, dan yang berhubungan dengan pelaksanaan perjanjian. Beberapa asas hukum perjanjian tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Asas Konsensualisme: Konsensualisme berasal dari kata *consensus* yang artinya sepakat. Asas konsensualisme mengandung arti bahwa suatu perjanjian tersebut telah lahir atau telah ada pada saat tercapainya kesepakatan antara para pihak yang mengadakan perjanjian. Dijelaskan dalam Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata, kecuali dalam hal Undang-Undang memberikan syarat formalitas tertentu terhadap suatu perjanjian yang mensyaratkan harus tertulis.
2. Asas Kebebasan Berkontrak (*contract vrijheid*): Asas kebebasan berkontrak berkaitan dengan isi perjanjian. Asas

¹⁶ *Ibid*, hlm.2.

ini dapat disimpulkan dari perkataan “semua perjanjian” dalam rumusan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang memberi pengertian bahwa setiap orang memiliki kebebasan untuk membuat perjanjian.¹⁷ Asas ini merupakan suatu asas yang memberikan kebebasan para pihak untuk:

1. Membuat atau tidak membuat perjanjian
 2. Mengadakan perjanjian dengan siapapun
 3. Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya.
 4. Menentukan bentuk perjanjiannya, apakah berbentuk tulis atau lisan.
3. Asas Kekuatan Mengikatnya Perjanjian (*Pacta Sunt Servanda*): Berdasarkan ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata ”Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Kata mengikat sebagai undang-undang mempunyai arti bahwa:
1. Para pihak wajib mentaati isi perjanjian yang mereka buat sebagaimana mereka menaati undang-undang
 2. Pihak ketiga termasuk hakim wajib menghormati perjanjian yang

¹⁷ R. Subekti, *Op. Cit.*, hlm. 55.

dibuat oleh para pihak, dalam arti tidak ikut campur, menambah atau mengurangi isi perjanjian.

4. Asas Itikad Baik (*Good Faith*): Asas itikad baik berkaitan dengan pelaksanaan suatu perjanjian. Asas itikad baik tercantum dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang menyatakan bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Pasal 1339 KUH Perdata menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau Undang-Undang.
5. Asas Kepribadian (*Personality*): Asas kepribadian berkaitan dengan berlakunya perjanjian yang menerangkan pihak-pihak yang terikat dalam perjanjian. Asas kepribadian diatur dalam Pasal 1315 KUHPerdata jo Pasal 1340 KUH Perdata. Pasal 1315 KUH Perdata menentukan bahwa pada umumnya tidak seorang pun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji daripada untuk dirinya sendiri. Pasal ini memberikan pedoman terhadap siapa saja bahwa suatu perjanjian sudah semestinya hanya mengikat para pihak sendiri. Ketentuan Pasal 1315 KUH Perdata tersebut dipertegas dengan Pasal 1340 ayat (1) KUH Perdata

yang menyatakan bahwa suatu perjanjian hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya. Pasal 1340 ayat (2) KUH Perdata mengatakan bahwa suatu perjanjian tidak dapat membawa rugi kepada pihak-pihak ketiga dan tidak dapat pihak-pihak ketiga mendapat manfaat karena, selain dalam hal yang diatur dalam Pasal 1317.

2. Teori Perlindungan Hukum

Munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.¹⁸

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, bantuan hukum, ganti rugi, dan sebagai pendekatan *restorative justice*.¹⁹ Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM)

¹⁸ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.53.

¹⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1984, hlm 133

yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.²⁰

Menurut pendapat Philipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.²¹

Sesuai dengan uraian diatas dapat dikatakan bahwa fungsi dari perlindungan hukum adalah untuk melindungi rakyat dari bahaya maupun ancaman kejahatan yang dapat merugikan dirinya sendiri. Perlindungan hukum merupakan suatu hal melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan

²⁰ *Ibid.* Hlm. 54

²¹ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya: 1987. hlm. 29.

dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi 2 yaitu :

- a) Perlindungan Hukum Preventif Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu rambu atau balasan-balasan dalam melakukan suatu kewajiban.
- b) Perlindungan Hukum Represif Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.²²

3. Teori Penegakan Hukum

Penegakkan hukum adalah suatu proses untuk mewujudkan keinginan-keinginan hukum menjadi kenyataan. Yang disebut keinginan hukum disini tidak lain adalah pikiran-pikiran badan pembuat Undang-Undang yang dirumuskan dalam peraturan hukum. Peraturan hukum itu. Perumusan pemikiran pembuat hukum yang dituangkan dalam peraturan hukum akan turut menentukan bagaimana penegakan hukum itu dijalankan.²³ Penegakan hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia. Agar kepentingan manusia terlindungi, hukum harus dilaksanakan. Pelaksanaan hukum

²² *Ibid*, hlm. 30

²³ Satjipto Raharjo. *Penegakan Hukum Sebagai Tinjauan Sosiologis*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2009, Hlm 25

dapat berlangsung secara normal, damai tetapi dapat terjadi juga karena pelanggaran hukum. Dalam hal ini hukum yang telah dilanggar harus ditegakkan. Melalui penegakan hukum inilah hukum itu menjadi kenyataan.

“Ada tiga unsur yang diperhatikan dalam penegakan hukum, yakni: Kepastian hukum (*Rechtssicherheit*), Kemanfaatan (*Zweckmassigkeit*), Keadilan (*Gerechtigkeit*). Hukum memberikan sesuatu pasti karena untuk menertibkan umum. Kepastian hukum ini ialah perlindungan yustisiabel terhadap tindakan sewenang-wenang. Kedua, dikarenakan hukum untuk manusia, maka pelaksanaannya harus memberi manfaat bagi masyarakat. Hukum bersifat umum, mengikat, dan menyamaratakan, sehingga penegakan hendaknya adil. Jika hanya satu unsur yang diperhatikan, maka unsur lain akan dikorbankan. Maka, tiga unsur itu harus diperhatikan agar seimbang.”²⁴

Salah satu bentuk hukum yang berperan nyata dan penting bagi

kehidupan masyarakat adalah Hukum Perjanjian. Istilah perjanjian berasal dari bahasa Belanda yaitu *overeenkomst*, dan dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *contract/agreement*. Perjanjian dirumuskan dalam Pasal 1313 KUH Perdata yang menentukan bahwa:

“Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

Hukum perjanjian merupakan hukum yang terbentuk akibat adanya suatu pihak yang mengikatkan dirinya kepada pihak lain. Atau dapat disebut juga hukum perjanjian adalah suatu hukum yang terbentuk akibat seseorang yang berjanji kepada orang lain untuk melakukan sesuatu hal. Dalam hal ini, kedua belah pihak telah menyetujui untuk

²⁴ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2010, hlm. 208

melakukan suatu perjanjian tanpa adanya paksaan maupun keputusan yang hanya bersifat satu pihak.

“Perkataan “Perikatan” (*verbinten*) mempunyai arti yang lebih luas dari perikatan “Perjanjian” sebab dalam Buku III itu, diatur juga perihal hubungan hukum yang sama sekali tidak bersumber pada suatu persetujuan atau perjanjian, yaitu perihal perikatan yang timbul dari perbuatan yang melanggar hukum (*onrechtmatige daad*) dan perihal perikatan yang timbul dari pengurusan kepentingan orang lain yang tidak berdasarkan persetujuan (*zaakwaarneming*) tetapi, sebagian besar dari buku III ditunjukkan pada perikatan –perikatan yang timbul dari persetujuan atau perjanjian. Jadi berisikan hukum Perjanjian.”²⁵

4. Teori Tanggung Jawab Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.²⁶

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa:

“Seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.”²⁷

Hans Kelsen membagi mengenai tanggung jawab terdiri dari:

²⁵ R. Subekti, *Pokok – Pokok Hukum Perdata*, PT. Intermedia, Jakarta, 1998, h.122.

²⁶ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005, hlm 73.

²⁷ Hans Kelsen, *General Theory Of law and State*, BEE Media Indonesia, Jakarta, 2007, hlm. 81

1. Pertanggungjawaban individu yaitu seorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri;
2. Pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain;
3. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian;
4. Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.²⁸

Tanggung jawab dalam kamus hukum dapat diistilahkan sebagai *liability* dan *responsibility*, istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik.²⁹ Teori tanggung jawab lebih menekankan pada makna tanggung jawab yang lahir dari ketentuan Peraturan Perundang-Undangan sehingga teori tanggung jawab dimaknai dalam arti *liability*³⁰ sebagai suatu konsep yang terkait dengan kewajiban hukum seseorang yang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan dengan hukum.

Dalam penyelenggaraan suatu Negara dan pemerintahan, pertanggungjawaban itu melekat pada jabatan yang juga telah dilekati dengan kewenangan, dalam perspektif hukum publik, adanya

²⁸ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, Nuansa & Nusa Media, Bandung, 2006, hlm. 140.

²⁹ HR. Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 337.

³⁰ Busyra Azheri, *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandatory*, Raja Grafindo Press, Jakarta, 2011, hlm. 54.

kewenangan inilah yang memunculkan adanya pertanggungjawaban, sejalan dengan prinsip umum; “*geenbevegedheid zonder verantwoordelijkheid; there is no authority without responsibility; la sulthota bila mas-ulyat*” (tidak ada kewenangan tanpa pertanggungjawaban).³¹

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu :³²

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*intermingled*).
- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja.

Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya.

³¹ *Ibid.* Hlm. 352.

³² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 336.

G. Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian Yuridis Empiris digunakan untuk menganalisis hukum yang dilihat sebagai perilaku masyarakat yang berpola dalam kehidupan masyarakat yang selalu berinteraksi dan berhubungan dalam aspek kemasyarakatan. Dengan kata lain penelitian yang dilakukan di lapangan karena adanya kesenjangan antara kondisi yang diharapkan atau *Das Sollen* dengan keadaan yang terjadi di lapangan atau *Das Sein* merupakan tipe penelitian yang paling kompatibel dengan penulis terutama dengan tujuan memahami dan menganalisis secara langsung jawaban dari permasalahan yang ada.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kota Jambi, Khususnya kecamatan Telanaipura, Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi. Dimana penulis meneliti *petshop* yang memiliki fasilitas *grooming* yang berada di Kecamatan Telanaipura dan telah berdiri selama sekurangnya 1 (satu) tahun.

3. Penentuan Jenis dan Sumber Data Hukum

a. Data Primer

Data Primer dalam penelitian hukum adalah data yang diperoleh terutama dari hasil penelitian empiris, yaitu penelitian yang dilakukan langsung di dalam masyarakat. Sumber data yang

penulis ambil dari sumber langsung atau dari lapangan ini melalui wawancara dengan responden atau pihak yang berkepentingan dari *petshop* yang diteliti sehingga penulis mendapat informasi dan data yang dibutuhkan untuk meneliti permasalahan yang terjadi.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data berupa bahan-bahan pustaka dan literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu Perjanjian Penggunaan Jasa *Grooming* Hewan antara *Petshop* dan Konsumen di Kota Jambi dan penulis mencari bahan literatur sesuai dengan kerangka konseptual yang telah disebutkan sebelumnya, yaitu literatur mengenai perjanjian, konsumen, dan *grooming* hewan.

4. Sampel Penelitian

Sampel Penelitian yang akan diteliti adalah para pelaku usaha atau para pemilik *petshop* di Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi secara *snowball sampling*. Metode penelitian *snowball sampling* atau teknik pengambilan sampel *snowball* atau bola salju adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara beranting atau bercabang. Sampel pertama ditetapkan secara *purposive* sesuai dengan karakteristik sampel yang akan diteliti. Sampel kedua dan seterusnya ditetapkan berdasarkan informasi yang diperoleh dari sampel pertama.³³

³³ Endang Mulyatiningsih, *Riset Terapan Bidang Pendidikan dan Teknik*, UNY Press, Yogyakarta, 2011, hlm. 13

Penulis mengambil sejumlah sampel melalui hubungan keterkaitan dari satu orang dengan orang yang lain atau satu kasus dengan kasus lain, kemudian mencari hubungan selanjutnya melalui proses yang sama, demikian seterusnya. Hubungan keterkaitan antara orang dan orang lain pada penelitian ini adalah para konsumen pengguna jasa *grooming* yang mengalami wanprestasi oleh pemilik usaha *petshop* di Kota Jambi. Penulis menetapkan batasan dalam penelitian ini, yaitu batasan wilayah pada kecamatan Telanaipura, Kota Jambi dan batasan waktu beroperasinya *petshop* tersebut dalam memberikan fasilitas jasa *grooming* selama sekurangnya 1 tahun.

5. Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data adalah wawancara langsung yaitu penulis datang dan mewawancarai pemilik atau karyawan *petshop* yang memiliki fasilitas *grooming* dan telah berdiri sekurangnya 1 tahun dan berada di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi sebagai responden guna mendapat data primer sebagai sumber data penelitian.

6. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang berupa bahan-bahan hukum yang diperoleh kemudian akan disajikan dalam bentuk teks naratif, uraian-uraian yang disusun secara sistematis, logis dan rasional. Keseluruhan data yang diperoleh akan dihubungkan satu dengan yang lainnya disesuaikan dengan pokok permasalahan yang diteliti sehingga merupakan satu kesatuan

yang utuh. Berdasarkan hasil pembahasan diambil kesimpulan secara induktif sebagai jawaban terhadap permasalahan yang diteliti.³⁴

H. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi kedalam beberapa bagian dengan tujuan hasil yang mudah untuk dipahami dan terstruktur, yaitu:

Bab I, Pendahuluan. Bab ini memuat tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, kerangka konseptual, landasan teoritis, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan sesuai dengan judul yang diteliti.

Bab II, Tinjauan Umum. Bab ini memuat tinjauan umum tentang Hukum Perlindungan Konsumen dan materi yang menjelaskan lebih dalam mengenai Perbuatan Melawan Hukum, Hukum Perlindungan Konsumen, dan Jasa *Grooming* Hewan di *Petshop*.

Bab III, Pembahasan. Bab ini memuat pembahasan tentang Para Pihak dalam Praktek Jasa *Grooming* Hewan di *Petshop*, Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa *Grooming Petshop* di Kecamatan Telanaipura, dan Pelaksanaan Hukum Perlindungan Konsumen para Pengguna Jasa *Grooming Petshop* di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi.

Bab IV, Penutup. Bab ini adalah bab penutup yaitu terdiri dari kesimpulan dan saran dari permasalahan yang ada dalam bab-bab sebelumnya.

³⁴Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm. 98

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN PENGGUNAAN JASA

GROOMING HEWAN ANTARA *PETSHOP* DAN KONSUMEN

A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Pengertian perjanjian telah diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdara, yang menyebutkan bahwa perjanjian atau persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Kata persetujuan tersebut merupakan terjemahan dari perkataan *overeenkomst* dalam Bahasa Belanda. Kata *overeenkomst* tersebut lazim diterjemahkan juga dengan kata perjanjian. Jadi persetujuan dalam Pasal 1313 KUHPerdara tersebut sama artinya dengan perjanjian. Ada pula yang berpendapat bahwa perjanjian tidak sama dengan persetujuan.³⁵

Persetujuan merupakan terjemahan dari *oveereenkomst* sedangkan perjanjian merupakan terjemahan dari *toestemming* yang ditafsirkan sebagai *wils overeenstemming* (persesuaian kehendak/kata sepakat). Menurut pendapat yang banyak dianut (*communis opinio cloctortinz*) perjanjian adalah perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan suatu akibat hukum. Hal itu sependapat pula dengan Sudikno, "perjanjian merupakan hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasar kata sepakat untuk menimbulkan suatu akibat hukum"³⁶

³⁵Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 1985, hal.97.

³⁶Ibid, hal. 97-98.

R. Setiawan, menyebutkan bahwa perjanjian ialah suatu perbuatan hukum di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.³⁷ Menurut KRMT Tirtodiningrat perjanjian adalah suatu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat antara dua orang atau lebih untuk menimbulkan akibat-akibat hukum yang dapat dipaksakan oleh undang-undang.³⁸ Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, berpendapat bahwa perjanjian merupakan perbuatan hukum dimana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap seorang lain atau lebih.³⁹

Dari pendapat-pendapat di atas, maka pada dasarnya perjanjian adalah proses interaksi atau hubungan hukum dan dua perbuatan hukum yaitu penawaran oleh pihak yang satu dan penerimaan oleh pihak yang lainnya sehingga tercapai kesepakatan untuk menentukan isi perjanjian yang akan mengikat kedua belah pihak.

Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih, Dengan demikian unsur perjanjian adalah sebagai berikut :

- a. Adanya pihak-pihak sedikitnya dua orang.
- b. Adanya persetujuan antara pihak-pihak itu.
- c. Adanya tujuan yang akan dicapai.

³⁷ R. Setiawan, *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, Bina Cipta, Bandung, 1987, hal. 49

³⁸ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian, Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, LaksBang Mediatama, Yogyakarta, 2008, hlm. 43

³⁹ Qirom Syamsudin Meliala, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian*, Cetak Pertama, Liberty, Yogyakarta, 1985, hlm.7

- d. Adanya prestasi yang akan dilaksanakan.
- e. Adanya bentuk tertentu, lisan / tulisan.
- f. Adanya syarat-syarat tertentu sebagai isi perjanjian.⁴⁰

Hukum perjanjian yang diatur dalam KUHPerdato menganut asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdato yang menentukan bahwa "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai UU bagi mereka yang membuatnya". Ketentuan pasal tersebut masih dibatasi dengan ketentuan Pasal 1337 KUHPerdato yang menentukan bahwa "Suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh UU / apabila berlawanan dengan kesusilaan baik / ketertiban umum". Oleh karena itu para pihak bebas untuk menentukan bentuk dari perjanjiannya sesuai dengan kehendak para pihak, baik itu berupa lisan / tulisan. Perjanjian dalam bentuk lisan, hanya didasarkan pada kesepakatan para pihak semata, sedangkan perjanjian dalam bentuk tulisan selain didasarkan pada kesepakatan para pihak juga menuangkan apa yang telah menjadi kesepakatan itu dalam bentuk tulisan.

2. Jenis - Jenis Perjanjian.

Perjanjian terdiri dari dua (2) macam yaitu perjanjian *obligatoir* dan perjanjian *non obligatoir*.⁴¹

⁴⁰ Chairuman Pasaribu, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, PT. Sinar Grafika, Jakarta, 1993, hlm.2

⁴¹ Komariah, *Hukum Perdata*, UMM Press, Malang, 2005, hlm.169.

1. Perjanjian *Obligatoir*

Perjanjian *obligatoir* adalah suatu perjanjian dimana mengharuskan/mewajibkan seseorang membayar atau menyerahkan sesuatu, misalnya penjual harus menyerahkan barang. Menurut KUH Perdata perjanjian saja belum lagi mengakibatkan beralihnya hak milik atas suatu benda dari penjual kepada pembeli. Fase baru ini merupakan kesepakatan dan harus diikuti dengan perjanjian penyerahan (perjanjian kebendaan). Perjanjian *obligatoir* ada beberapa macam yaitu:

1. Perjanjian Sepihak: Perjanjian sepihak adalah perjanjian yang hanya ada kewajiban pada satu pihak dan hanya ada hak pada pihak lain. Contoh perjanjian ini adalah perjanjian hibah dan perjanjian pinjam pakai.
2. Perjanjian Timbal Balik: Perjanjian timbal balik adalah perjanjian dimana hak dan kewajiban ada pada kedua belah pihak. Pihak yang berkewajiban melakukan prestasi juga berhak menuntut suatu kontra prestasi. Contoh perjanjian ini adalah perjanjian jual beli, perjanjian sewa-menyewa.
3. Perjanjian Cuma-Cuma: Perjanjian Cuma-Cuma adalah perjanjian dimana pihak yang satu memberikan suatu keuntungan kepada pihak lain dengan tiada mendapatkan nikmat dari padanya. Contoh perjanjian ini adalah perjanjian hibah.
4. Perjanjian Atas Beban: Perjanjian atas beban adalah perjanjian yang mewajibkan masing-masing pihak memberikan prestasi (memberikan sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu). Contoh perjanjian ini adalah perjanjian jual beli dan perjanjian sewa-menyewa.
5. Perjanjian Konsensuil: Perjanjian konsensuil adalah perjanjian yang mengikat sejak adanya kesepakatan (consensus) dari kedua belah pihak. Perjanjian lahir sejak detik tercapainya kata sepakat dari kedua belah pihak. Contoh perjanjian ini adalah perjanjian jual beli, perjanjian sewa-menyewa, dan perjanjian pengangkutan.
6. Perjanjian Riil: Perjanjian riil adalah perjanjian yang mengikat jika disertai dengan perbuatan/tindakan nyata.

Perjanjian tersebut belum mengikat kedua belah pihak dengan kata sepakat. Contoh perjanjian ini adalah perjanjian barang dan perjanjian pinjam pakai.

7. Perjanjian Formil: Perjanjian Formil adalah perjanjian yang terikat pada bentuk tertentu, bentuknya harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Contoh perjanjian ini adalah perjanjian jual beli tanah harus dengan akte PPAT.
8. Perjanjian Bernama: Perjanjian bernama adalah perjanjian khusus yang ditur dan disebutkan dalam KUH Perdata Buku III Bab V s/d Bab XVII dan dalam KUHD. Contoh perjanjian ini adalah perjanjian jual beli, perjanjian sewa-menyewa, perjanjian penitipan barang, perjanjian pengangkutan, perjanjian asuransi, dan perjanjian pinjam pakai.
9. Perjanjian Tak Bernama: Perjanjian tak bernama adalah perjanjian yang tidak diatur dan tidak disebutkan dalam KUH Perdata maupun dalam KUHD.
10. Perjanjian Campuran: Perjanjian campuran adalah perjanjian yang mengandung berbagai unsur perjanjian, perjanjian ini tidak diatur dalam BW maupun KUHD. Contoh perjanjian ini adalah perjanjian sewa beli (gabungan sewa menyewa dan jual beli).⁴²

2. Perjanjian *Non Obligatoir*

Perjanjian *non obligatoir* adalah perjanjian yang tidak mengharuskan seseorang membayar/menyerahkan sesuatu.

Perjanjian *non obligatoir* ada beberapa macam yaitu :

1. *Zakelijk Overeenkomst*: *Zakelijk Overeenkomst* adalah perjanjian yang menetapkan dipindahkannya suatu hak dari seseorang kepada orang lain, objeknya adalah hak. Contoh perjanjian ini adalah perjanjian balik nama atas tanah.
2. *Bevifs Overeenkomst*: *Bevifs Overeenkomst* adalah perjanjian untuk membuktikan sesuatu. Perjanjian ini umumnya ditujukan pada hakim.
3. *Liberatoir Overeenkomst*: *Liberatoir Overeenkomst* adalah perjanjian dimana seseorang membebaskan pihak lain dari suatu kewajiban. Misalnya A berhutang kepada B, kemudian B mengadakan perjanjian liberatoir yakni mulai sekarang A tidak usah membayar hutang tersebut.

⁴² Komariah, *Op. Cit*, hlm.169-170.

4. *Vaststelling Overeenkomst: Vaststelling Overeenkomst* adalah perjanjian untuk mengakhiri perselisihan yang ada di muka pengadilan. Contoh perjanjian ini adalah dading (perjanjian antara kedua belah pihak untuk mengakhiri perselisihan yang ada di muka pengadilan).⁴³

3. Syarat Sah Perjanjian.

Apabila ingin membuat suatu perjanjian maka harus memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian. Syarat-syarat sahnya suatu perjanjian tersebut diatur dalam Pasal 1320 KUH-Perdata mengatur bahwa untuk sahnya perjanjian- perjanjian, diperlukan empat syarat :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya ;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan ;
3. Suatu hal tertentu ;
4. Suatu sebab yang halal.

Dua syarat yang pertama mewakili syarat subyektif, yang berhubungan dengan subyek dalam perjanjian, dan dua syarat yang terakhir berhubungan dengan syarat objektif yang berkaitan dengan objek perjanjian yang disepakati oleh para pihak dan akan dilaksanakan sebagai prestasi atau utang dari para pihak.⁴⁴ Dari empat syarat tersebut, syarat pertama dan kedua merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh subjek suatu perjanjian karena disebut syarat subyektif sedangkan syarat ketiga dan keempat adalah syarat yang harus dipenuhi oleh objek perjanjian yang disebut syarat objektif tidak dipenuhinya syarat

⁴³ Komariah, *Op. Cit*, hlm.171

⁴⁴ Kartini Muljadi, *Perikatan yang lahir dari Undang-Undang*, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, 2005, hlm. 53

obyektif ini berakibat perjanjian tersebut batal demi hukum. Sedangkan tidak dipenuhinya syarat subyektif maka perjanjian dapat dibatalkan.

Jika syarat-syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata telah dipenuhi, maka berdasarkan Pasal 1338 KUH Perdata, perjanjian telah memiliki kekuatan hukum yang sama dengan undang-undang. Ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata menegaskan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

4. Wanprestasi.

Wanprestasi berasal dari bahasa Belanda "*wanprestastie*", yang artinya tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban yang telah ditetapkan terhadap pihak-pihak tertentu di dalam suatu perikatan, baik perikatan yang dilahirkan dari suatu perjanjian ataupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Menurut Kamus Hukum, wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian.⁴⁵

Pengertian yang umum mengenai wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya. Wanprestasi adalah pelaksanaan perjanjian yang tidak tepat waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya atau tidak dilaksanakan sama sekali.⁴⁶

⁴⁵ Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Cetakan Kedua, Alumni, Bandung, 1986, hlm. 60

⁴⁶ *Ibid*

Adapun yang dimaksud wanprestasi adalah suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian dan bukan dalam keadaan memaksa adapun yang menyatakan bahwa wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur.⁴⁷ Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik karena disengaja maupun tidak disengaja.⁴⁸

Wirjono Prodjodikoro mengatakan bahwa wanprestasi adalah ketiadaan suatu prestasi di dalam hukum perjanjian, berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sebagai isi dari suatu perjanjian. Barangkali dalam bahasa Indonesia dapat dipakai istilah “pelaksanaan janji untuk prestasi dan ketiadaan pelaksanaannya jani untuk wanprestasi”.⁴⁹

Apabila telah terjadi kelalaian atau kealpaan si berutang (si berutang atau debitur sebagai pihak yang wajib melakukan sesuatu), diancamkan beberapa sanksi atau hukuman. Hukuman atau akibat-akibat yang diterima oleh debitur yang lalai ada empat macam, yaitu:

1. Membayar kerugian yang diderita oleh kreditur atau dengan singkat dinamakan ganti-rugi.
2. Pembatalan perjanjian atau juga dinamakan pemecahan perjanjian.

⁴⁷ Salim H.S., *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 180.

⁴⁸ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Rajawali Pers, Jakarta, 2007, hlm. 74.

⁴⁹ Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur Pustaka, Bandung, 2012, hlm.17

3. Peralihan risiko.
4. Membayar biaya perkara, kalau sampai diperkarakan di depan hakim.⁵⁰

Salah satu hal yang sangat penting dari tidak dipenuhinya perikatan ialah bahwa kreditur dapat minta ganti rugi atas ongkos, rugi dan bunga yang dideritanya. Membolehkan adanya kewajiban ganti rugi bagi debitur maka undang-undang menentukan bahwa debitur harus terlebih dahulu dinyatakan berada dalam keadaan lalai. Berdasarkan Pasal 1244 KUHPerdara, debitur dapat melepaskan dirinya dari tanggung jawabnya jika debitur dapat membuktikan bahwa tidak terlaksananya perikatan disebabkan oleh keadaan yang tidak terduga dan tidak dapat dipersalahkan kepadanya.

Apabila prestasi tidak seketika dapat dilakukan maka si berutang perlu diberikan waktu yang pantas. Misalnya dalam jual beli barang yang belum berada di tangan si penjual, pembayaran kembali uang pinjaman, dan lain sebagainya.⁵¹

Cara memperingatkan si seorang debitur agar jika ia tidak memenuhi teguran itu dapat dikatakan lalai, diberikan petunjuk dalam Pasal 1238 KUHPerdara yaitu: “debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.” Apabila seorang debitur sudah diperingatkan atau sudah dengan tegas ditagih

⁵⁰ Yahya Harahap, *Op. Cit.*, hlm. 56

⁵¹ *Ibid*

janjinya, seperti yang diterangkan diatas, maka jika ia tetap tidak melakukan prestasinya, ia berada dalam keadaan lalai atau alpa dan terhadap dia dapat diperlakukan sanksi- sanksi sebagaimana disebutkan di atas yaitu ganti rugi, pembatalan perjanjian, dan peralihan risiko.⁵²

Ganti rugi dalam hukum perdata dapat timbul dikarenakan wanprestasi akibat dari suatu perjanjian atau dapat timbul dikarenakan oleh perbuatan melawan hukum.⁵³ Ganti rugi yang muncul dari wanprestasi adalah jika ada pihak-pihak dalam perjanjian yang tidak melaksanakan komitmennya yang sudah dituangkan dalam perjanjian, maka menurut hukum dia dapat dimintakan tanggung jawabnya, jika pihak lain dalam perjanjian tersebut menderita kerugian karenanya.⁵⁴

Penggantian kerugian dapat dituntut menurut undang-undang berupa “*kosten, schaden en interessen*” diatur dalam Pasal 1243 KUHPerduta dan seterusnya. Kerugian yang bisa dimintakan penggantian itu, tidak hanya biaya-biaya yang sungguh-sungguh telah dikeluarkan (*kosten*), atau kerugian yang sungguh sungguh menimpa benda si berpiutang (*schaden*), tetapi juga berupa kehilangan keuntungan (*interessen*), yaitu keuntungan yang didapat seandainya si berhutang tidak lalai (*winstderving*). Bahwa kerugian yang harus diganti meliputi kerugian yang dapat diduga dan merupakan akibat

⁵² *Ibid* hlm. 57

⁵³ M.A.Moegni Djojodirjo, *Op. Cit.*, hlm. 11

⁵⁴ Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, Cetakan Pertama, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 223

langsung dari wanprestasi, artinya ada hubungan sebab-akibat antara wanprestasi dengan kerugian yang diderita.⁵⁵

KUHPerdata memperincikan kerugian (yang harus diganti) dalam tiga komponen sebagai berikut:

1. Biaya (*kosten*) adalah segala pengeluaran atau perongkosan yang nyata-nyata sudah dikeluarkan oleh suatu pihak.
2. Rugi (*schaden*) adalah kerugian karena kerusakan barang-barang kepunyaan kreditur yang diakibatkan oleh kelalaian si debitur.
3. Bunga (*interesten*) adalah kerugian yang berupa kehilangan keuntungan, yang sudah dibayangkan atau dihitung oleh kreditur.⁵⁶

Selanjutnya dalam literatur dan yurisprudensi dikenal pula beberapa model ganti rugi atas terjadinya wanprestasi, yaitu sebagai berikut:

“Pertama, Ganti rugi yang ditentukan dalam perjanjian, yang dimaksudkan dengan ganti rugi yang ditentukan dalam perjanjian adalah suatu model ganti rugi karena wanprestasi dimana bentuk dan besarnya ganti rugi tersebut sudah ditulis dan ditetapkan dengan pasti dalam perjanjian ketika perjanjian ditandatangani, walaupun pada saat itu belum ada wanprestasi. Kedua, Ganti rugi ekspektasi adalah suatu bentuk ganti rugi tentang hilangnya keuntungan yang diharapkan (di masa yang akan datang), seandainya perjanjian tersebut tidak wanprestasi. jadi, dalam hal ini, pihak yang dirugikan karena wanprestasi ditempatkan seolah olah tidak terjadi wanprestasi dengan berbagai keuntungan yang akan didapatkannya.

⁵⁵ *Ibid.*

⁵⁶ *Ibid.*

Ketiga, Pergantian biaya adalah ganti rugi dalam bentuk pergantian seluruh biaya yang telah dikeluarkan oleh salah satu pihak yang harus dibayar oleh pihak lain, yang telah melakukan wanprestasi terhadap perjanjian tersebut. Karena perhitungan biaya yang telah dikeluarkan tersebut umumnya dilakukan dengan melihat kepada bukti-bukti pengeluaran berupa kwitansi-kwitansi.

Keempat, Restitusi adalah suatu model ganti rugi yang juga menempatkan perjanjian pada posisi seolah-olah sama sekali tidak terjadi perjanjian. Akan tetapi dalam hal ini, yang harus dilakukan adalah mengembalikan seluruh nilai tambah dalam wujudnya semula yang telah diterima oleh salah satu pihak atau kedua belah pihak dari pihak yang satu ke pihak yang lainnya. Nilai tambah yang dimaksud disini suatu nilai lebih yang telah diterima oleh para pihak sebagai akibat dari pelaksanaan perjanjian, nilai tambah tersebut harus dikembalikan dalam bentuk semula sebagai salah satu wujud dari ganti rugi.

Kelima, *Quantum* meruit merupakan model ganti rugi yang hampir mirip dengan model restitusi yang membedakan adalah nilai tambah yang harus dikembalikan dalam model ini bukan nilai tambah dalam wujud aslinya melainkan harga dari nilai tambah yang telah diterima, karena bendanya dalam bentuk asli sudah tidak dalam posisi untuk dikembalikan lagi. Misalnya semen yang telah digunakan untuk bangunan maka tidak mungkin dikembalikan dalam bentuk bangunan, yang dapat dilakukan adalah nilai taksiran harga semen itu yang harus dikembalikan.

Keenam, Pelaksanaan perjanjian berupa pelaksanaan perjanjian adalah kewajiban melaksanakan perjanjian meskipun sudah terlambat, dengan atau tanpa ganti rugi.”⁵⁷

B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen

1. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata consumer (Inggris-Amerika) atau consument (Belanda). Pengertian consumer atau consument itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata consumer adalah setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti dapat menentukan termasuk

⁵⁷ *Ibid*, hlm. 224.

mana konsumen tersebut. Begitu pula dalam Kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata consumer sebagai pemakai atau konsumen.⁵⁸

Pengertian konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan: “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”.

Dari pengertian konsumen diatas, maka dapat kita kemukakan unsur- unsur definisi konsumen:

1. Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Namun istilah orang menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk bahan hukum (*recht persoon*). Oleh karena itu konsumen harus mencakup juga bahan usaha dengan makna luas dari pada bahan hukum.

2. Pemakai

Sesuai dengan bunyi pasal 1 angka (2) Undang-undang perlindungan konsumen, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah kata “pemakai” dalam hal ini digunakan untuk rumusan ketentuan tersebut atau menunjukkan suatu barang dan/ atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli.

3. Barang dan/atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Undang-undang perlindungan konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak

⁵⁸ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002, hlm. 3

berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

4. Yang tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (lihat juga ketentuan pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK). Dalam perdagangan yang semakin kompleks ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

5. Bagi kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang lain, Makhluk Hidup lain

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan bagi untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (diluar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup, contohnya seperti hewan dan tumbuhan.

6. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah bisa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai Negara.⁵⁹

Pengertian konsumen menurut para ahli, menurut Az. Nasution menyatakan bahwa konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

1. Pemakai atau pengguna barang dan/atau pelayanan jasa dengan tujuan 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.⁶⁰

⁵⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafik, Jakarta, 2008, hlm. 27

⁶⁰ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 19

Sedangkan menurut pendapat A. Abdurrahman menyatakan bahwa konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau pelayanan jasa.⁶¹

a. Hak Konsumen

Menurut Pasal 4 UUPK Hak Konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
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;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
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;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b. Kewajiban Konsumen

Menurut Pasal 5 UUPK 1999 Kewajiban Konsumen adalah:

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;

⁶¹ A. Abdurrahman, *Kamus Ekonomi - Perdagangan*, Gramedia, 1986, hlm. 230.

4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2. Pelaku Usaha

Pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, leveransir dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggungjawaban dari produsen.⁶²

Menurut UU No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat menentukan pengertian pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama, melalui perjanjian, menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi. Dari kedua pengertian tersebut terdapat kesamaan dari pengertian pelaku usaha.

Pengertian pelaku usaha juga disebutkan dalam Pasal 1 angka 3 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan pengertian bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan

⁶² Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hal. 16.

dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Berdasarkan pengertian diatas, maka terdapat 4 (empat) unsur yang terkandung dalam pengertian tentang pelaku usaha yaitu:

1. Setiap orang perseorangan atau badan usaha. Yang termasuk badan usaha menurut pengertian ini adalah badan hukum dan tidak berbadan hukum.
2. Secara sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian. Beberapa macam pelaku usaha yaitu: Orang perseorangan, Badan usaha, Orang perseorangan dengan Orang perseorangan lain, Orang perseorangan dengan Badan usaha, Badan usaha dengan Badan usaha
3. Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi Terdapat batasan yang membedakan antara pelaku usaha dengan pelaku usaha kegiatan lain, yaitu yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi
4. Didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Maksudnya adalah orang perseorangan atau badan hukum tersebut berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia. Khusus badan usaha, tidak harus didirikan dan berkedudukan di wilayah Republik Indonesia tetapi kegiatannya di wilayah Republik Indonesia.

a. Hak Pelaku Usaha

Terkait dengan hak-hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6, Pasal 19 ayat (5), Pasal 24 ayat (3), dan Pasal 27 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut:

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 beritikad tidak baik;

3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk dibebaskan dari tanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian kepada konsumen, jika:
 - a.) Kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang (termasuk pangan) adalah karena merupakan perbuatan atau kesalahan dari konsumen itu sendiri;
 - b.) Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
 - c.) Cacat barang timbul pada kemudian hari;
 - d.) Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
 - e.) Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
 - f.) Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.
5. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

b. Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 UU Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
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.

C. Tinjauan Umum Tentang *Pet Grooming*

1. *Pet Care*

Pet berarti membelai, menimang, kesayangan, dan binatang kesayangan. Sedangkan *care* adalah perawatan, perhatian, perlindungan, dan pemeliharaan. Jadi *pet care* sendiri artinya adalah sarana yang memiliki fasilitas pelayanan perawatan dan pemeliharaan, pada hewan khususnya hewan kesayangan. Tidak hanya berfokus pada kesehatan, tapi juga mempertimbangkan hal perawatan itu sendiri seperti penitipan hewan, rekreasi, pusat informasi, penyedia kebutuhan hewan, dan bisa menjadi tempat interaksi bagi pecinta hewan.⁶³

Fasilitas pendukung pada *Pet Care* berdasarkan fungsi dari *Pet Care* itu sendiri dapat berupa tempat pelayanan pengunjung umum, hewan, dan sebagai sarana edukasi dan rekreasi. Tempat pelayanan pengunjung umum merupakan tempat kegiatan perdagangan yang bersifat komersial, dimana terjadi pertukaran uang, barang, dan jasa antara penjual dan pembeli. Untuk tempat pelayanan jasa hewan merupakan tempat kegiatan penjualan dan jasa khusus hewan. Fasilitas ini berupa klinik hewan yang berfungsi mengobati hewan peliharaan yang sakit baik memerlukan karantina maupun tidak dengan didukung fasilitas berupa *grooming* dan *pet hotel* diperuntukkan khusus penginapan hewan peliharaan yang dititipkan oleh pemiliknya. Terdiri dari klinik hewan, *Pet Shop*, *Pet Grooming*, *Pet Hotel*, *Pet Show / Expo*.

⁶³ Busainah Nurkholillah, "Pet Care Kalimantan Barat di Kota Pontianak", *Jurnal Mosaik Arsitektur*, Volume 9 No.1, Tahun 2021, hlm. 100

Selanjutnya sebagai sarana edukasi dan rekreasi yang menjadi tempat edukasi bagi hewan karena memberi pelayanan training pada hewan khususnya anjing karena dapat dilatih untuk keamanan maupun kebutuhan lain.⁶⁴

Untuk *Pet Care* berdasarkan UU No. 18 tahun 2009, harus menyesuaikan konsep dan fungsi berupa pemeliharaan dan perawatan serta perlakuan dan pengayoman yang wajar terhadap hewan. Jenis tindakan tersebut sesuai konsep training yang merupakan perlakuan hewan yang berguna untuk melatih hewan. Selain itu memiliki tindakan perawatan berupa fungsi kesehatan hewan, perawatan, maupun komersil, yang berada di lingkup *Pet Care*.

2. *Pet Grooming*

Setiap pemilik hewan peliharaan menginginkan hewan peliharaannya selalu bersih dan sehat sehingga perlu dilakukan perawatan terhadap kucing secara rutin. Salah satu perawatan yang biasa dilakukan adalah perawatan bulu atau *grooming*.⁶⁵

Hewan peliharaan harus membutuhkan bantuan manusia untuk melakukan *grooming* agar tubuhnya menjadi lebih bersih dan menarik. *Grooming* dapat dilakukan oleh pemilik hewan kucing sendiri, apabila pemilik sibuk *grooming* dapat dilakukan di salon khusus hewan, klinik ataupun rumah sakit hewan yang memiliki layanan *grooming*.⁶⁶

⁶⁴ *Ibid*, hlm. 101

⁶⁵ Nurheti Yulianti, *Hidup Sehat Bersama Hewan Peliharaan*, Andi Offset, Yogyakarta, 2007, hlm. 67

⁶⁶ Asyari, *Merawat Kucing Kesayangan*, Ganeca Exact, Jakarta, 2006, hlm. 49

Pengertian *Grooming* Hewan secara keseluruhan adalah merawat, memelihara penampilan dan secara tidak langsung menjaga kesehatan hewan peliharaan, seperti pemberian vitamin, memandikan hewan peliharaan, perawatan rambut hewan peliharaan, pemeriksaan kuku, dan telinga. *Grooming* hewan sebenarnya merupakan hal yang sederhana tetapi dapat memberikan manfaat yang cukup besar. Pelaksanaan *grooming* dapat meminimalisir penyebaran penyakit yang ditularkan dari kucing ke manusia.⁶⁷

Teknis *grooming* hewan melibatkan serangkaian langkah yang harus diikuti untuk merawat penampilan dan kesehatan hewan peliharaan. Setiap jenis hewan memiliki kebutuhan *grooming* yang berbeda, dan berikut adalah gambaran umum tentang teknis *grooming* untuk anjing dan kucing:

***Grooming* Anjing:**

1. Mencuci dan Mengeringkan: Pertama-tama, anjing harus dicuci dengan shampo yang sesuai untuk jenis kulit dan bulunya. Setelah dicuci, anjing harus dikeringkan dengan handuk atau pengering rambut anjing yang rendah panas.
2. Menyisir Bulu: Setelah anjing kering, menyisir bulu adalah langkah berikutnya. Gunakan sisir yang sesuai untuk jenis bulu anjing Anda dan pastikan untuk menghilangkan rambut mati.
3. Memotong Kuku: Memotong kuku anjing secara teratur adalah penting. Gunakan gunting kuku khusus dan berhati-hati agar tidak memotong terlalu pendek, karena ini dapat menyebabkan pendarahan.
4. Membersihkan Telinga dan Gigi: Bersihkan telinga anjing dengan hati-hati dan periksa adanya kotoran atau infeksi. Sikat gigi anjing dengan sikat gigi khusus anjing dan pasta gigi yang aman untuk hewan.

⁶⁷ Sue Dallas, *Grooming Manual for the Dog and Cat*, Blackwell Publishing, United Kingdom, 2006, hlm. 103

5. Pemeriksaan Umum: Selama proses *grooming*, lakukan pemeriksaan umum untuk mendeteksi tanda-tanda masalah kesehatan seperti kulit merah, luka, atau benjolan.⁶⁸

Grooming Kucing:

1. Menyisir dan Merapikan Bulu: Kucing sering merawat diri sendiri, tetapi menyisir bulu mereka secara teratur dapat membantu mengurangi risiko munculnya bola bulu. Selain itu, periksa dan bersihkan bagian tubuh yang sulit dijangkau oleh kucing, seperti telinga dan bawah ekor.
2. Memotong Kuku: Memotong kuku kucing adalah langkah penting untuk mencegah kuku terlalu panjang dan masalah yang mungkin timbul. Gunakan gunting kuku khusus kucing.
3. Pembersihan Telinga: Bersihkan telinga kucing dengan lembut dengan kapas atau kain yang dibasahi dengan pembersih telinga khusus untuk kucing.
4. Pemeriksaan Kesehatan: Selama *grooming*, periksa tanda-tanda masalah kulit atau kesehatan lainnya seperti kutu, kudis, atau luka.⁶⁹

3. Peraturan yang Berlaku

Konsumen pengguna jasa *grooming* hewan dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan Dan Kesehatan Hewan yang dimana disebutkan di dalam Pasal 66 huruf A disebutkan bahwa:

1. Setiap orang dilarang menganiaya dan/atau menyalahgunakan hewan yang menyebabkan cacat dan/atau tidak produktif.

⁶⁸ Eve Adamson, *Complete Guide to Dog Grooming: Skills, Techniques, and Instructions for the Home Groomer (Animal Planet)*, TFH Publications, New York, 2011, hlm. 83

⁶⁹ Sam Kohl, *The Cat Grooming Guide*, Aaronco Publishing, Montana, 2014, hlm. 87

2. Setiap orang yang mengetahui adanya perbuatan sebagaimana disebut pada ayat (1) wajib melaporkan kepada pihak yang berwenang.

Setiap konsumen pengguna jasa *grooming* yang mengalami kerugian *petshop* 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 dalam Pasal 66 huruf a Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan.

BAB III

**PELAKSANAAN HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DAN PELAKU
USAHA *PETSHOP* DALAM PERJANJIAN PENGGUNAAN JASA
GROOMING HEWAN DI KOTA JAMBI**

**A. Pelaksanaan Perjanjian Penggunaan Jasa *Grooming* Hewan antara
Petshop dan Konsumen Di Kota Jambi.**

Perjanjian lahir dengan adanya kata sepakat. Kata sepakat terjadi ketika ada persesuaian kehendak atau persesuaian kemauan antara para pihak dengan bertemunya penawaran dan penerimaan. Kedua belah pihak harus mempunyai kemauan yang bebas untuk mengikatkan diri dan kemauan itu harus dinyatakan.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, syarat sahnya sebuah perjanjian adalah:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya ;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan ;
3. Suatu hal tertentu ;
4. Suatu sebab yang halal.

Maka pengimplementasian dari poin tersebut pada kasus yang penulis teliti adalah perjanjian penggunaan jasa *grooming* merupakan perjanjian yang sah dimana terpenuhi seluruh dari poin tersebut ketika konsumen menggunakan jasa *grooming* pada *petshop* tersebut.

Perjanjian antara konsumen pengguna jasa *grooming* hewan dan pelaku usaha *petshop* terjadi ketika sang konsumen telah sepakat dan membayarkan jasa *grooming* yang disediakan oleh pelaku usaha *petshop* tersebut setelah dijelaskan oleh pihak *petshop* mengenai fasilitas yang mereka miliki dan ketentuan harga serta aktifitas yang akan dilakukan guna melaksanakan proses *grooming* hewan tersebut.

Salah satu kasus yang penulis teliti yaitu pada salah satu *petshop* memiliki SOP yang berlaku dan dapat dilihat oleh para konsumen mengenai hak dan kewajiban mereka sebagai pelaku usaha. Hal tersebut merupakan tindakan yang perlu dicontoh oleh *petshop* lainnya sehingga apabila terdapat kecelakaan yang tidak bisa dihindari, konsumen mengetahui hak dan kewajibannya sebagai pengguna jasa.

Namun kenyataannya, masih banyak *petshop* yang hanya menjelaskan ketentuan pelaksanaan jasa yang mereka sediakan secara lisan sehingga kerap menjadi permasalahan dan mengakibatkan lemahnya perjanjian yang mengikat antara konsumen dan pelaku usaha. Salah satunya adalah kasus yang penulis teliti dimana mereka menolak pertanggung jawaban dikarenakan kurangnya bukti bahwa mereka melakukan sebuah wanprestasi dengan tidak memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha jasa *grooming* yaitu merawat dan membersihkan hewan yang dititipkan oleh konsumen sehingga terjadinya cacat atau tidak produktifnya hewan tersebut.

B. Pelaksanaan dan Kendala yang Dihadapi dalam Rangka Melaksanakan Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Perjanjian Penggunaan Jasa *Grooming* Hewan Di Kota Jambi.

Pelaksanaan hak dan kewajiban dalam perjanjian merupakan perbuatan merealisasikan atau memenuhi kewajiban dan memperoleh hak yang telah disepakati oleh para pihak sehingga tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan substansi atau isi dari perjanjian yang telah disepakati. Dengan demikian, di dalam pelaksanaan perjanjian tersebut para pihak yang terlibat di dalamnya harus melaksanakan isi perjanjian dengan penuh tanggung jawab serta beritikad baik. Pelaksanaan perjanjian penggunaan jasa *grooming* hewan tentunya tidak terlepas dari apa yang kemudian menjadi hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yaitu pelaku usaha *petshop* dan konsumen jasa *grooming*.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan 3 *petshop* yang memiliki permasalahan/kasus dimana terjadi kesalahan selama *grooming* yang melanggar UU nomor 41 tahun 2014 pasal 66 huruf A, yaitu setiap orang dilarang menganiaya dan/atau menyalahgunakan hewan yang menyebabkan cacat dan/atau tidak produktif. Berikut tabel hasil penelitian:

Tabel 1

**Jumlah Kasus Wanprestasi terhadap Hewan yang *Grooming* di *Petshop*
di Kecamatan Telanaipura**

| NO | Nama <i>Petshop</i> | Kasus | Pertanggung Jawaban |
|----|-------------------------|--------------------------------------|---|
| 1. | Ony-chan <i>Petshop</i> | Kucing Kuku patah dan berdarah | Pembayaran penuh dan fasilitas dokter hewan. |
| 2. | SS <i>Petshop</i> | Kucing Lesu dan Muntah | Pembayaran tidak hingga sembuh hanya konsul dokter hewan pertama. |
| 3. | Oscar <i>Petshop</i> | Kucing Jamur ganas | Menolak Pertanggung Jawaban. |

Sumber: Penelitian dan Wawancara Penulis Pada Tanggal 3, 4, 5 November 2023

Kasus pertama yang penulis temukan adalah kasus pada Ony-chan *petshop* terhadap hewan peliharaan yaitu kucing milik Saniya Zahira Salsabilla. Dimana pada saat proses *grooming* dilaksanakan, Leo (kucing peliharaan milik Saniya) terjadi sebuah permasalahan yang dimana Leo tidak menurut dan memberontak saat dikeringkan menggunakan *blower* khusus hewan setelah proses dimandikan sehingga saat Leo diambil untuk kembali ke posisi seharusnya, Leo bertahan dengan mencengkram alas kaki yang bergerigi dan ketika ditarik dengan kekuatan lebih mengakibatkan kuku Leo patah dan berdarah pada kedua kaki depan. Pendarahan yang banyak dan serta kuku yang patah dan kesulitan berjalan adalah hal yang cukup menganiaya Leo si kucing.

Berikut keterangan Saniya Zahira Salsabilla, pemilik Leo mengenai kejadian yang telah menimpa Leo:

“Pada tanggal 12 Mei 2023, saya mengantar Leo, Millie, dan Smith yang merupakan kucing peliharaan saya ke Ony-chan *petshop* yang berada di Telanaipura tepatnya dibelakang Stadion Mini Kota Jambi. Saya adalah pelanggan lama di Ony-chan *petshop* dan sebelumnya tidak pernah ada masalah yang terjadi kepada kucing-kucing saya, baik itu jasa *grooming* ataupun jasa penitipan hewan (*pethotel*). Namun sayangnya ketika saya datang pada waktu yang biasanya, yaitu sekitar 30 menit sebelum kucing saya selesai *grooming* seluruhnya. Saya menyadari bahwa kucing saya yang bernama Leo hanya diam duduk dan ketika dikeluarkan dari *pet cargo* (kandang kecil untuk membawa hewan), Leo terlihat sulit untuk berjalan dan lebih memilih untuk duduk saja. Saya sangat tahu bahwa Leo adalah kucing yang lincah merasa aneh atas tingkah laku Leo, dan benar saja ketika saya menggendong Leo, terdapat noda darah di baju saya dan ketika saya lihat kaki Leo, ternyata kukunya sangat pendek dan berdarah meskipun hanya sedikit sepertinya karena telah dilakukan tindak pertolongan pertama. Saya sangat marah dan meminta penjelasan kepada karyawan Ony-chan *petshop* dan akhirnya pemilik usaha Ony-chan *petshop*, yang bernama Liony Fitrianing Tias langsung menemui saya dan menjelaskan kejadiannya serta menawarkan ganti rugi atas luka-luka yang dialami Leo dengan merekomendasikan klinik hewan yang bagus serta menanggung biaya pengobatan hingga Leo sembuh. Dikarenakan adanya pertanggung jawaban dan penjelasan dari pemilik *petshop* itu saya memilih untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dengan damai dan Leo pun menjalani pengobatan hingga pulih sepenuhnya”⁷⁰

Letak sebuah wanprestasi antara Ony-chan *petshop* dengan Saniya adalah salah satu kucing peliharaannya, telah mengalami cedera saat proses *grooming* dilaksanakan sehingga jasa *grooming* yang dijanjikan oleh Ony-chan *petshop* gagal untuk merawat kucing milik Saniya dan mengakibatkan sakit/luka terhadap si kucing dimana seharusnya kucing menjadi bersih, sehat dan terawat setelah di *grooming*.

Ony-chan *petshop* sendiri merupakan sebuah badan usaha *petshop* yang bertanggung jawab bagi penulis, dikarenakan Liony sebagai pemilik usaha membayar ganti rugi yang setimpal terhadap Saniya dengan

⁷⁰ Wawancara Bunga Puspha Wyradhika, Pada Tanggal 3 November 2023, Telanaipura, Kota Jambi

merekomendasikan serta menanggung biaya klinik hewan hingga Leo pulih sepenuhnya. Menurut keterangan oleh Liony Fitrianing Tias selaku pemilik/pelaku usaha *petshop* Ony-chan menjelaskan bahwa:

“Hak dan kewajiban *petshop* yang menyediakan fasilitas jasa *grooming* dan konsumen yang menggunakan jasa *grooming* tersebut adalah *petshop* berhak atas biaya penggunaan jasa membersihkan hewan dikarenakan jasa yang telah selesai dilaksanakan. Sedangkan konsumen pengguna jasa membersihkan hewan tersebut berhak atas hewan peliharaan yang bersih dan sehat tanpa komplikasi apapun setelah proses *grooming*. Lalu kewajiban dari *petshop* sebagai pelaku usaha adalah memberi tahu mengenai Standar Operasional Prosedur *grooming* hewan secara langsung maupun tidak langsung dan juga melaksanakan proses *grooming* sesuai dengan SOP yang berlaku. Sedangkan kewajiban dari konsumen adalah mencari tahu mengenai SOP yang berlaku di *petshop* manapun sebelum mengantarkan hewan peliharaannya untuk dibersihkan dan membayar jasa *grooming* sembari meyakinkan kembali bahwa tidak ada komplikasi pada tubuh hewan peliharaannya. Di Ony-chan *petshop* sendiri terdapat kertas yang terdapat informasi mengenai SOP *grooming* hewan yang berlaku di Ony-chan *petshop* dengan harapan memberikan rasa aman kepada konsumen yang akan menggunakan jasa *grooming* hewan di Ony-chan *petshop*. Dari kasus Leo, kami sebagai pelaksana dari jasa *grooming* adalah yang bersalah dikarenakan perlakuan oleh karyawan kami mengakibatkan cedera pada Leo sehingga kami harus bertanggung jawab karena telah membuat Leo terluka bahkan teraniaya dengan rasa sakit dari patahnya kuku dan pendarahan pada kakinya sehingga sulit untuk berjalan. Dan sesuai dari SOP *grooming* yang kami miliki, Ony-chan *petshop* memberikan ganti rugi terhadap Saniya dengan membayar biaya klinik hewan hingga Leo pulih seutuhnya.”⁷¹

Berikut kesimpulan yang dapat ditarik dalam kasus Saniya dan Ony-chan *petshop*:

1. Saniya dan Ony-chan *petshop* telah mengikatkan diri dalam sebuah perjanjian penggunaan jasa setelah Saniya membayarkan biaya jasa dan Ony-chan *petshop* menjelaskan jasa yang mereka sediakan.

⁷¹ Wawancara Bunga Puspha Wyradhika, Pada Tanggal 3 November 2023, Telanaipura, Kota Jambi

2. Terjadi Wanprestasi terhadap Leo, Kucing yang seharusnya di rawat dan di *grooming* oleh ony-chan *petshop* yang mengakibatkan cedera pada kuku dan kakinya.
3. Kewajiban Ony-chan *petshop* sebagai pelaku usaha telah dilaksanakan dengan baik yaitu memberikan pertanggung jawaban secara penuh kepada Saniya.

Setelah meneliti kejadian pada Ony-chan *petshop* penulis memutuskan untuk bertanya kepada Saniya mengenai seberapa sering terjadinya sebuah wanprestasi yang serupa pada lingkungannya dan Saniya memberikan penulis kontak hubung serta cerita singkat mengenai Toothless, kucing milik Alysia Dinatri yang mengalami kejadian yang serupa namun pada *petshop* yang berbeda. Berikut keterangan Saniya mengenai kasus tersebut:

“Benar, hal yang serupa pernah dialami oleh teman saya yang bernama Alysia Dinatri dimana Toothless kucing peliharaan miliknya mengalami cedera yang parah namun tidak ditindak lanjuti dikarenakan cedera yang dialami kucingnya tidak terlalu kelihatan, namun sesampai dirumah ia menyadari perubahan sikap pada kucingnya, dan hal tersebut terjadi di *petshop* yang berbeda jadi saya tidak terlalu mengetahui cerita detailnya”⁷²

Setelah mengetahui keterangan singkat mengenai kasus Alysia, penulis menemukan bahwa terdapat kendala yang dihadapi dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha *petshop* dalam perjanjian penggunaan jasa *grooming* hewan sehingga Alysia tidak dapat menindak lanjuti kasus tersebut dan kemungkinan akan tidak dipenuhinya hak dan kewajiban seorang konsumen dan pelaku usaha.

⁷² Wawancara Bunga Puspha Wyradhika, Pada Tanggal 3 November 2023, Telanaipura, Kota Jambi

Ketika meneliti kasus Ony-chan *petshop*, penulis menemukan kasus yang hampir serupa yang terjadi di dalam lingkungan hidup Saniya Zahira Salsabila. Kasus ini terjadi kepada Alysia Dinatri, tetangga serta teman dari Saniya terhadap SS *petshop*. Hal yang menimpa Alysia adalah, dia mengantarkan Toothless kucing peliharaannya ke SS *petshop* dikarenakan hal mendadak yaitu Toothless buang air besar di *pet cargo* miliknya sehingga harus segera dimandikan atau *grooming* sehingga Alysia mengantarkan ke salah satu *petshop* terdekat dan cukup dikenal banyak orang dikarenakan telah berdiri dari lama. Alysia merasa yakin untuk menggunakan jasa *grooming* pada SS *petshop*, dan ketika proses tersebut selesai, Alysia tidak terlalu memperhatikan tingkah laku kucingnya dan segera membayar jasa yang telah digunakan sesuai dengan tarif yang tertera. Namun setelah berada di rumah Alysia menyadari perubahan tingkah laku Toothless menjadi pendiam dan tidak mau makan, ketika Toothless muntah tanpa sebab, Alysia segera membawa Toothless ke klinik hewan yang biasa ia datangi dan setelah diperiksa ternyata terdapat luka pada langit-langit mulut Toothless dan juga diduga perutnya mengalami benturan yang menyebabkannya muntah secara tiba-tiba.

Menurut keterangan Alysia melalui wawancara adalah sebagai berikut:

“Saya merasa sangat sedih dan iba ketika melihat kucing saya lemas tidak mau makan, dan merasa sangat khawatir ketika Toothless muntah tiba-tiba dan hanya muntah air saja tanpa ada residu apapun. Untungnya klinik hewan langganan saya masih buka dan segera memeriksa Toothless. Kasihan sekali Toothless, dokter berkata bahwa terdapat luka pada langit-langit mulut Toothless yang menyebabkan dia tidak mau makan karena rasa sakit yang dia rasakan pada langit-langit mulutnya, dan ternyata juga diduga dia mengalami

benturan kalau tidak di kepala, di perutnya yang mengakibatkan dia muntah tiba-tiba dan hanya muntah air karena perutnya kosong. Pada esok harinya saya mendatangi SS *petshop* dan meminta penjelasan apa yang sebenarnya terjadi pada kucing saya. Tanpa saya sangka mereka tidak ada yang mau menjelaskan kebenarannya ke saya padahal awalnya saya hanya ingin penjelasan agar bisa memberitahukan kepada dokter hewan Toothless sehingga dapat menjalankan tindak lanjut medis yang tepat sesuai dengan apa yang terjadi, namun sikap tidak bertanggung jawab dan tidak profesional dari karyawan akhirnya saya menghubungi pemilik SS yang bernama Stephen Lie. Ternyata tidak ada yang melaporkan kejadian yang terjadi pada kucing saya sehingga Stephen Lie memeriksa kebenarannya melalui kamera *CCTV* yang berada di ruangan *grooming*. Benar saja, ternyata ketika kucing saya sedang dikeringkan, dia diperlakukan dengan kasar sehingga menggigit karyawan yang mengeringkannya, namun karyawan tersebut malah dengan sengaja memasukkan jarinya untuk mendorong Toothless menjauh darinya dan hal tersebutlah yang membuat luka pada langit-langit mulut Toothless. Untungnya toothless tidak dipukul secara sengaja dan saya cukup lega setelah melihat keseluruhan video rekaman *CCTV*. Pemilik SS *petshop* atau Stephen Lie adalah orang yang baik dan mau bertanggung jawab sangat disayangkan dia mempekerjakan orang yang salah. Akhirnya Stephen Lie membayarkan ganti rugi kepada saya dengan menanggung biaya perawatan untuk Toothless dan permasalahan saya dengan Stephen selesai dengan damai meskipun hanya biaya konsul dokter hewan pertama saja.”⁷³

Setelah mewawancarai Alysia selaku korban dapat diambil kesimpulan bahwa kendala pertama dalam pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam perjanjian penggunaan jasa *grooming*, yaitu pihak ke-3. Dikarenakan yang melakukan jasa *grooming* hewan bukanlah pemilik dari *petshop* tersebut namun adalah karyawan yang dipekerjakan oleh pemilik pelaku usaha merupakan kendala besar yang dihadapi oleh Alysia dan Stephen.

Apabila karyawan yang melaksanakan *grooming* terhadap kucing peliharaan milik Alysia mengakui atas kesalahannya dan memberi

⁷³ Wawancara Bunga Puspha Wyradhika, Pada Tanggal 4 November 2023, Telanaipura, Kota Jambi

kejelasan atas kejadian yang sebenarnya, Alysia tidak akan menghubungi Stephen sebagai pemilik SS *petshop* dan permasalahan akan selesai dengan damai dikarenakan tujuan utama Alysia adalah mengetahui kejadian yang sebenarnya untuk penanganan medis Toothless (kucing milik Alysia).

Berikut keterangan Stephen Lie pemilik usaha dari SS *petshop*:

“Saya menjalankan bisnis *petshop* sudah cukup lama dan saya menjunjung tinggi rasa puas dan keberhasilan dari setiap jasa yang saya sediakan pada *petshop* saya. Namun hal yang terjadi pada kucing milik Alysia merupakan hal yang sangat disayangkan dikarenakan karyawan saya yang tidak kooperatif terhadap Alysia yang merupakan korban dan juga terhadap saya yang merupakan seseorang yang mempekerjakannya. Saya tidak dapat menyebutkan nama atau identitas apapun itu mengenai karyawan saya itu dikarenakan hal yang terjadi telah selesai secara damai dan saya tidak mempekerjakannya lagi di *petshop* saya. Saya bersyukur dikarenakan Alysia tidak memperpanjang kasusnya dan menerima bayaran ganti rugi dari saya, dan juga saya bersyukur atas keberanian Alysia untuk mencari tahu dan menghubungi saya selaku pemilik dari SS *petshop*. Saya tidak akan membiarkan hal yang sama terjadi kembali dan saya akan membuat SOP *grooming* dan mencetaknya, karena sepertinya apabila tidak di ingatkan mengenai SOP yang telah ada secara lisan, hal tersebut akan berdampak buruk pada performa karyawan saya terhadap konsumen SS *petshop*.”⁷⁴

Sebuah pelaku usaha tidak secara keseluruhan melaksanakan secara langsung hal yang mereka perjual-belian/sewakan. Dikarenakan bisnis yang berkembang, jasa yang biasanya pelaku usaha perjual-belian/sewakan, apabila bertambah dengan pesat konsumen yang menggunakan jasanya, maka akan merekrut orang lain atau pihak ke-3 untuk membantu atau bahkan menggantikan dirinya dalam melaksanakan pekerjaan.

⁷⁴ Wawancara Bunga Puspha Wyradhika, Pada Tanggal 4 November 2023, Telanaipura, Kota Jambi

Pihak ke-3 merupakan pihak lain selain pelaku usaha dan konsumen yang terikat terdalam perjanjian penggunaan jasa *grooming* hewan, yaitu karyawan yang melaksanakan jasa *grooming* hewan secara langsung, dan apabila karyawan tersebut menyebabkan sebuah permasalahan yang mengakibatkan cacat atau tidak produktifnya hewan itu dapat merugikan konsumen dan hewan peliharaan tersebut sehingga gagal memenuhi hak dan kewajiban konsumen dalam perjanjian penggunaan jasa *grooming* hewan.

Berikut kesimpulan yang dapat ditarik dalam kasus Alysia dan SS *petshop*:

1. Alysia dan SS *petshop* telah mengikatkan diri dalam sebuah perjanjian penggunaan jasa setelah Alysia membayarkan biaya jasa dan SS *petshop* menjelaskan jasa yang mereka sediakan.
2. Terjadi Wanprestasi terhadap Toothless, Kucing yang seharusnya di rawat dan di *grooming* oleh ony-chan *petshop* yang mengakibatkan cedera pada mulutnya sehingga muntah-muntah.
3. Kewajiban SS *petshop* sebagai pelaku usaha telah dilaksanakan dengan baik yaitu memberikan pertanggung jawaban secara penuh kepada Alysia.
4. Ditemukan kendala dalam pelaksanaan perjanjian penggunaan jasa *grooming* hewan di Kota Jambi, yaitu pihak ke-3 sebagai pelaksana jasa *grooming* hewan yang tidak memiliki karakter yang baik setelah melakukan wanprestasi tanpa diketahui oleh pemilik usaha.

Setelah melalui wawancara bersama Alysia Dinatri, penulis kemudian mendapatkan informasi mengenai sebuah kasus yang serupa yang terjadi pada lingkungan hidup Alysia mengenai *grooming* hewan, hal yang serupa pernah terjadi kepada kucing peliharaan milik temannya yang bernama Rahmad Saputra. Dan berikut hasil wawancara penulis dengan Rahmad:

“Kejadian yang saya alami terjadi disaat saya baru saja mengadopsi kucing saya yang bernama Tora. Dikarenakan saya baru dalam hal memelihara kucing, saya hanya tau hal dasar dalam merawat kucing sehingga saya menggunakan jasa *grooming* pada sebuah *petshop* bernama Oscar *Petshop*. Pada beberapa bulan awal tidak ada terlihat masalah pada kucing saya yang sangat aktif dan lincah hingga suatu saat ketika kucing saya tersebut dibawa pulang setelah *grooming* dia menjadi pendiam dan dimulai dari hari itu hingga beberapa hari setelahnya kucing saya menjadi sering menggaruk badannya dan terlihat seperti sangat gatal terutama dibagian lehernya. Dikarenakan saya merasa itu wajar untuk seekor kucing sering menggaruk badannya, namun intensitas menggaruknya menjadi sangat tinggi dan bulunya rontok hingga terdapat beberapa titik kebotakan. Saya segera membawanya ke klinik hewan yang direkomendasikan oleh teman saya Alysia yaitu mitra satwa dan ternyata kucing saya tertular jamur yang bernama *ringworm*.

Penyakit jamur dengan tipe tersebut merupakan tipe jamur yang sangat aktif dan ganas apabila tidak ditindak lanjuti dengan cepat. Namun karena sudah lewat beberapa hari ternyata kucing saya sudah di tahap yang cukup serius sehingga harus disuntik dan diminumkan obat. Saya mencari tahu mengapa kucing saya bisa tertular padahal saya hanya punya 1 kucing dirumah, dan saya merasa kucing saya tertular jamur tersebut di Oscar *petshop* karena hanya disana kucing saya berinteraksi dengan kucing lain dan sikapnya berubah setelah selesai proses *grooming* disana.

Saya mencoba menghubungi Oscar *petshop* mengenai kucing saya yang sakit namun mereka menolak untuk mendiskusikan hal tersebut lebih lanjut dikarenakan mereka menganggap jarak waktu antara proses *grooming* dan saya protes terlalu jauh dan mereka menganggap kucing saya tertular bukan dari tempat mereka. Dikarenakan saya sendiri tidak punya bukti yang konkret dan juga jarak waktu disaat kucing saya tertular dan mulai terlihat tanda-tanda nyata dia tertular itu lama jadi saya tidak bisa berbuat apa-apa meskipun saya merasa sangat dirugikan dan kucing saya pasti merasa sangat tersiksa dengan

rasa gatal yang tak kunjung usai dan makin gatal seiring berjalannya waktu.”⁷⁵

Dapat ditarik kesimpulan dari hasil wawancara tersebut mengenai suatu kendala dalam pelaksanaan perjanjian penggunaan jasa *grooming* hewan antara konsumen dengan *petshop* adalah bukti. Dikarenakan tidak hanya luka luar yang dapat terlihat oleh mata saja yang merupakan penyakit yang dapat disebabkan selama proses *grooming* hewan berlangsung. Apabila alat dan ruangan yang digunakan terkontaminasi oleh penyakit yang kasat mata, hal tersebut dapat menular ke hewan peliharaan yang dirawat disana, namun tidak dapat dipastikan bahwa hal tersebut memang benar terkontaminasi dari *petshop* tersebut atau bukan dan bahkan *petshop* tersebut dapat berdalih dengan mengatakan jangka waktu untuk protes sudah terlalu lama.

Kekurangan bukti konkret bahwa dari pihak pelaku usaha melakukan sebuah kesalahan dan sehingga gagal memenuhi perjanjian mengakibatkan konsumen menjadi sangat dirugikan. Pada kasus Rahmad dapat dilihat bahwa Rahmad hanya memiliki 1 kucing saja dirumah sehingga Rahmad mengambil kesimpulan bahwa kucingnya tertular dari Oscar *petshop*. Ditambah dengan perubahan sikap kucingnya yang sangat aktif menjadi pendiam dan selalu menggaruk badannya itu terjadi setelah dibawa pulang kerumah selesai dari proses *grooming* di Oscar *petshop*.

Apabila terdapat bukti konkret seperti kasus yang menimpa pada Alysia, seperti bukti rekaman *CCTV*, pelaku usahapun juga merasa yakin

⁷⁵ Wawancara Bunga Puspha Wyradhika, Pada Tanggal 5 November 2023, Telanaipura, Kota Jambi

atas kesalahannya dan tanpa ragu mengganti kerugian konsumen dengan setimpal. Namun tidak semua yang merupakan kesalahan dari pelaku usaha dapat dibuktikan dengan kasat mata. Penyakit merupakan hal yang dapat ditularkan ke kucing lain namun sayangnya tidak kasat mata sehingga sulit untuk mendapatkan bukti untuk menuntut pemenuhan hak Rahmad sebagai konsumen apabila perjanjian penggunaan jasa *grooming* tersebut gagal dipenuhi.

Sayangnya pihak dari Oscar *petshop* menolak untuk memberikan keterangan sehingga informasi mengenai kasus *grooming* hewan yang menyebabkan hewan cacat atau tidak produktif berakhir pada kasus Rahmad. Namun apabila dilihat dari sudut pandang pelaku usaha, bukti merupakan hal yang sangat diperlukan dikarenakan pelaku usaha tentu tidak ingin mengganti rugi sesuatu yang bukanlah kesalahannya, namun meskipun konsumen yakin bahwa hewannya sakit dikarenakan *petshop* tersebut apabila tidak memiliki bukti yang konkret maka pelaku usaha tidak harus mengganti kerugian apapun.

Berikut kesimpulan yang dapat ditarik dalam kasus Rahmad dan Oscar *petshop*:

1. Rahmad dan Oscar *petshop* telah mengikatkan diri dalam sebuah perjanjian penggunaan jasa setelah Rahmad membayarkan biaya jasa dan Oscar *petshop* menjelaskan jasa yang mereka sediakan.

2. Terjadi Wanprestasi terhadap Tora, Kucing yang seharusnya di rawat dan di *grooming* oleh ony-chan *petshop* yang mengakibatkan tidak produktifnya Tora karena tertular entitas jamur ganas.
3. Kewajiban Oscar *petshop* sebagai pelaku usaha gagal dipenuhi seluruhnya dikarenakan menolak memberikan pertanggung jawaban dalam bentuk apapun.
4. Ditemukan kendala dalam pelaksanaan perjanjian penggunaan jasa *grooming* hewan di Kota Jambi, yaitu bukti yang kuat dan jelas dalam pemastian bahwa wanprestasi telah terjadi dan korban tidak dapat meminta pengganti kerugian dalam bentuk apapun dikarenakan tidak adanya bukti yang konkret.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana yang telah diuraikan di dalam pembahasan di atas, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Pelaksanaan hak dan kewajiban dalam perjanjian penggunaan jasa *grooming* hewan antara *petshop* dan konsumen di Kota Jambi sesungguhnya belum berjalan dengan lancar dikarenakan masih terdapat kasus yang dimana pelaku usaha belum berhasil memenuhi hak dan kewajiban konsumen pengguna jasa *grooming* hewan di Kota Jambi.
2. Terdapat 2 kendala yang dihadapi dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha *petshop* dalam perjanjian penggunaan jasa *grooming* hewan di Kota Jambi, yaitu pihak ke-3 dan bukti.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil penelitian dalam pembahasan yang penulis lakukan adalah sebagai berikut.

1. Hendaknya pihak pengusaha memastikan untuk mempunyai salinan fisik mengenai SOP dalam proses *grooming* hewan sehingga para konsumen mengetahui apa saja yang merupakan hak dan kewajiban konsumen tersebut serta hak dan kewajiban pelaku usaha *petshop* dan berusaha lebih dalam memenuhi seluruh hak dan kewajiban tersebut.
2. Hendaknya pihak konsumen bertanya akan hak dan kewajibannya sebagai konsumen dalam penggunaan jasa *grooming* hewan kepada pelaku usaha *petshop* dan apabila terdapat sebuah komplikasi yang terlihat pada hewan peliharaan maka segeralah diperiksa ke klinik hewan dan kumpulkan bukti akan komplikasi yang terjadi dan waktu terjadinya komplikasi tersebut sehingga apabila benar telah terjadi permasalahan yang mengakibatkan hewan peliharaan anda cacat atau tidak produktif dikarenakan proses *grooming* yang dilaksanakan oleh pelaku usaha *petshop* maka konsumen dapat meminta ganti rugi atas tidak terpenuhinya hak sebagai konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Djojodirdjo, M.A. Moegni. *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramitha, Jakarta, 2010.
- Prodjodikoro, R. Wirjono. *Perbuatan Melanggar Hukum*, Sumur Bandung, Bandung, 1994.
- Sasongko, Wahyu. *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007.
- Nieuwenhuis, J.H. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Airlangga University Press, Surabaya, 1985.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Perusahaan Indonesia*, PT. Citra Aditya, Bandung, 2010.
- M. Hadjon, Philipus. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987.
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Fuady, Munir. *Arbitrase Nasional: Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1984.
- Rahardjo, Satjipto. *Penegakan Hukum Sebagai Tinjauan Sosiologi*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2009.
- Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum*, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2010.
- Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002.
- H.F.A.Vollmar, *Pengantar Studi Hukum Perdata*, Rajawali Pers, Jakarta, 1992.

- Setiawan, Rachmat. *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Putra Abardin, Bandung, 2005.
- Subekti, R. *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 1990.
- Subekti, R. *Pokok – Pokok Hukum Perdata*, PT.Intermasa, Jakarta, 1998.
- Subekti, R. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Intermasa, Jakarta, 1987.
- H.S. Salim, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika, 2006.
- Hamzah, Andi. *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005.
- Kelsen, Hans. *General Theory Of law and State*, BEE Media Indonesia, Jakarta, 2007.
- Kelsen, Hans. *Teori Hukum Murni*, Nuansa & Nusa Media, Bandung, 2006.
- Ridwan, H.R. *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Azheri, Busyra. *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandatory*, Raja Grafindo Press, Jakarta, 2011.
- Endang Mulyatiningsih, *Riset Terapan Bidang Pendidikan dan Teknik*, UNY Press, Yogyakarta, 2011.
- Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 1985.
- Setiawan, Rachmat. *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, Bina Cipta, Bandung, 1987.
- Hernoko, Yudha Agus. *Hukum Perjanjian, Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, LaksBang Mediatama, Yogyakarta, 2008.
- Meliala, Syamsudin Qirom. *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian*, Cetak Pertama, Liberty, Yogyakarta, 1985.

- Pasaribu, Chairuman. *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, PT. Sinar Grafika, Jakarta, 1993.
- Komariah, *Hukum Perdata*, UMM Press, Malang, 2005.
- Muljadi, Kartini. *Perikatan yang lahir dari Undang-Undang*, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, 2005.
- Harahap, Yahya. *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Cetakan Kedua, Alumni, Bandung, 1986.
- Miru, Ahmadi. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Rajawali Pers, Jakarta, 2007.
- Prodjodikoro, Wirjono. *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur Pustaka, Bandung, 2012.
- Fuady, Munir. *Konsep Hukum Perdata*, Cetakan Pertama, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002.
- Nasution, Az. *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Kristiyanti, Tri Siwi Celina. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafik, Jakarta, 2008.
- Abdurrahman, A. *Kamus Ekonomi - Perdagangan*, Gramedia, 1986.
- Sidabolok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- Yuliarti, Nurheti. *Hidup Sehat Bersama Hewan Peliharaan*, Andi Offset, Yogyakarta, 2007.
- Asyari, *Merawat Kucing Kesayangan*, Ganeca Exact, Jakarta, 2006.

Dallas, Sue. *Grooming Manual for the Dog and Cat*, Blackwell Publishing, United Kingdom, 2006.

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

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

B. Peraturan Perundang-Undangan

Republik Indonesia, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

-----, *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999. LNRI Tahun 1999 Nomor 22. TLNRI Nomor 3821.

-----, *Undang-Undang Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah*, UU Nomor 18 Tahun 2000. LNRI Tahun 2000 Nomor 128. TLNRI Nomor 3986.

-----, *Undang-Undang tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Perternakan Dan Kesehatan Hewan*. UU Nomor 41 Tahun 2014. LNRI Tahun 2014 Nomor 338. TLNRI Nomor 5619.

C. Skripsi/Tesis/Jurnal

Miftahul Huda, “Perilaku Konsumen Dalam Memenuhi Kebutuhan Primer Perspektif Masalah Imam Al-Gazali”, Tesis Magister Pendidikan Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2017.

Rivan Dwiputra Malem, “Perlindungan Konsumen Terkait dengan Penggunaan Jasa *Grooming* Hewan di *Petshop*”, *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, Volume 8 No.2, 2021.

Busainah Nurkholillah, “Pet Care Kalimantan Barat di Kota Pontianak”, *Jurnal Mosaik Arsitektur*, Volume 9 No.1, 2021.