

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, penanggungan 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

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

Hans Kelsen membagi mengenai tanggung jawab terdiri dari:

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

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.

dengan kewenangan, dalam perspektif hukum publik, adanya kewenangan inilah yang memunculkan adanya pertanggungjawaban, sejalan dengan prinsip umum; “*geenbevegdedheid zonder verantwoordelijkheid; there is no authority without responsibility; la sulthota bila mas-uliyat*” (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 usaha nya.

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