



Ganti Rugi Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Penitipan Hewan di Kota Bengkulu

Nadia Arrahma*, Uswatun Hasanah, Sherly Nelsa Fitri

Universitas Prof. Dr. Hazairin, Indonesia
arrahmanadia56@yahoo.com*

Abstract: Society is a collection of individuals who always interact with each other in their lives, considering that humans are social beings. Public interest in pets is very high. With the habit of raising animals, a human desire arises for objects or services that can assist in raising and caring for animals, especially cats. Petshop business actors see an opportunity and opportunity in animal care services. This study describes compensation for consumers in the use of animal care services. This writing uses an empirical method, namely conducting direct research using a sociolegal approach and conducting interviews taken from facts that exist in a society. That compensation is the agreement between the two parties in which the business actor compensates the consumer by the mutual agreement even though the error or default that occurred was not entirely the fault of the pet shop or the consumer and was beyond the control of both parties.

Key Words: Animal Care; Compensation; Consumers; Services

Abstrak: Masyarakat merupakan kumpulan individu yang senantiasa dalam kehidupannya saling melakukan interaksi satu sama lain mengingat manusia merupakan makhluk sosial. Minat masyarakat akan hewan peliharaan sangat tinggi. Dengan adanya kebiasaan memelihara hewan timbul keinginan manusia terhadap benda atau jasa yang dapat membantu dalam kegiatan untuk memelihara dan merawat hewan terutama kucing. Pelaku usaha petshop melihat adanya suatu kesempatan dan peluang dalam jasa penitipan hewan. Penelitian ini menjelaskan tentang ganti rugi terhadap konsumen dalam penggunaan jasa penitipan hewan. Penulisan ini menggunakan metode empiris yaitu mengadakan penelitian langsung menggunakan pendekatan sociolegal dan melakukan wawancara yang diambil dari fakta-fakta yang ada di dalam suatu masyarakat. Bahwa ganti rugi telah sesuai dengan kesepakatan antara kedua belah pihak yang dimana pelaku usaha melakukan ganti rugi terhadap konsumen sesuai dengan kesepakatan bersama meski kesalahan atau wanprestasi yang terjadi tidak sepenuhnya salah di pihak *petshop* ataupun konsumen serta di luar kendali kedua belah pihak.

Kata kunci: Ganti Rugi; Jasa; Konsumen; Penitipan Hewan

Pendahuluan

Bahwa Indonesia merupakan negara yang memegang teguh serta menjunjung tinggi hukum dengan berlandaskan hukum tanpa melihat kekuasaan semata. Negara Indonesia merupakan Negara Hukum, yang dimana dijelaskan pada Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945. Dalam mewujudkan masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur yang merata materiil dan spritual berdasarkan Pancasila dan UUD Republik Indonesia Tahun 1945. Gaya hidup masyarakatpun turut mengalami perubahan. Perubahan yang terjadi tersebut secara otomatis mendorong munculnya tindak perdata seperti ganti rugi ataupun wanprestasi yang semakin hari semakin meresahkan masyarakat.

Hukum perdata ada yang tertulis dan ada yang tidak tertulis. Hukum perdata di Indonesia sampai saat ini masih beraneka ragam, dimana masing-masing penduduk ataupun masyarakat mempunyai hukum perdata sendiri. Masyarakat merupakan kumpulan dari individu-individu yang senantiasa dalam kehidupannya saling melakukan interaksi satu sama lain mengingat manusia merupakan makhluk sosial. Dalam hubungan yang tercipta di antara anggota masyarakat dapat berupa hubungan hukum.

Minat masyarakat akan hewan peliharaan sekarang sudah semakin sangat tinggi. Dengan adanya kebiasaan memelihara hewan peliharaan maka timbul keinginan manusia untuk terhadap benda atau jasa yang dapat membantu dalam kegiatan untuk memelihara atau merawat hewan peliharaan tersebut. Salah satu jenis hewan yang sangat diminati oleh masyarakat ialah kucing. Pelaku usaha *petshop* melihat adanya suatu kesempatan dan peluang dalam jasa penitipan hewan. Dahulu konsumen hanya mengenal *petshop* sebagai usaha yang menjual berbagai macam perlengkapan hewan peliharaan seperti makanan, cemilan, vitamin, shampo, dan aksesoris lainnya. Sekarang, usaha dikembangkan menjadi bidang jasa juga seperti jasa penggunaan penitipan hewan peliharaan. Kewajiban pokok *petshop* atau tempat penitipan hewan adalah menjaga dan merawat hewan peliharaan sebaik-baiknya dalam jangka waktu yang telah disepakati. Sebagai imbalan atas jasa penitipan hewan peliharaan tersebut yang telah dilakukan oleh pihak *petshop*, maka konsumen atau penitip hewan melakukan kewajiban untuk membayar biaya sesuai dengan kesepakatan. Apabila pihak *petshop* melakukan kesalahan dalam proses penitipan hewan sehingga pihak penitip mengalami kerugian maka pihak *petshop* akan tempat penitipan harus bertanggung jawab.

Namun banyak terjadi kasus di Indonesia kelalaian hewan hilang, sakit, ketika di bawa pulang dari jasa penitipan jadi kutuan, jamur, salah makan jadi diare, sakit terkena virus, dan masih banyak lagi yang lainnya atau bahkan hewan peliharaannya mati di *petshop* tempat penitipan hewan dan tidak ada pertanggung jawaban dari pihak tempat penitipan hewan. Dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah diatur bahwa mengenai ganti rugi serta tanggung jawab pelaku usaha yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha tersebut. Dengan adanya ganti rugi berarti ada perjanjian yang terjadi. Perjanjian telah menjadi

aktivitas sehari-hari dalam usaha atau bisa disebut juga dengan perdagangan, dilakukan atas rasa kepercayaan satu sama lain, sehingga perjanjian terjadi antara para pihak dilakukan secara tertulis maupun secara lisan saja. Dengan berkembangnya zaman, perjanjian lisan banyak diminati masyarakat karena dinilai lebih praktis. Tetapi seharusnya masyarakat mengetahui akibat dari perjanjian lisan karena lebih baik dengan menggunakan perjanjian secara tertulis jika terjadi wanprestasi antara kedua belah pihak adanya bukti perjanjian secara nyata.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dari itu saya tertarik mengangkat permasalahan atau tertarik penelitian untuk penulisan proposal skripsi dengan judul “Ganti Rugi Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Penitipan Hewan di Kota Bengkulu”.

Metode

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Metode penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Penelitian hukum empiris ini bertujuan untuk meneliti bagaimana bekerjanya hukum itu di suatu lingkungan masyarakat terhadap hukum tersebut. Dapat dikatakan bahwa penelitian hukum yang diambil dari fakta-fakta yang ada di dalam suatu masyarakat. Jenis penelitian dalam penelitian ini dengan menggunakan yuridis empiris dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan dan melakukan wawancara, diskusi, dan observasi. Jenis dan sumber data yang digunakan ialah data primer (wawancara) dan data sekunder (kepuustakaan). Pada penelitian ini menggunakan pendekatan *socio-legal*, melakukan pendekatan pada suatu peristiwa hukum yang prosesnya masih berlangsung ataupun belum berakhir disebut dengan *live case study*. Dalam melakukan penelitian ini sampel nya yaitu pemilik usaha, konsumen, serta pihak yang menggunakan jasa penitipan hewan.

Hasil dan Pembahasan

Ganti Rugi Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Penitipan Hewan

Pada Hasil dan Pembahasan setidaknya memuat :

Ganti rugi dalam hukum perdata timbul karena wanprestasi akibat dari suatu perjanjian atau timbul akibat perbuatan melawan hukum. Ganti rugi yang muncul akibat dari wanprestasi adalah jika ada pihak dalam perjanjian yang tidak melaksanakan komitmen yang sudah dituangkan dalam perjanjian, maka menurut hukum ia dapat dimintakan pertanggungjawaban jika pihak lain dalam perjanjian tersebut menderita kerugian.

Jasa penitipan menurut istilah adalah merupakan perbuatan seseorang yang diamanatkan oleh orang lain supaya memelihara, menjaga, dan merawat barang titipan tersebut dari kerusakan dan kehilangan, sehingga jika orang dititipi barang

titipan tersebut sesuai dengan perjanjian ketika penandatanganan untuk terjadinya penitipan barang tersebut maka dia akan memperoleh jasa dari orang yang menitipkan barang.

Perjanjian menitipkan hewan peliharaan, pelaku usaha atau pemilik *petshop* dan konsumen tentu saja membuat kesepakatan seperti jangka waktu penitipan hewan, perawatan hewan yang dititipkan, dan lainnya. Dalam menitipkan hewan peliharaan antara pemilik *petshop* dan konsumen membuat suatu kesepakatan atau perjanjian tertulis maupun tidak tertulis yang tentu saja menimbulkan hubungan hukum antara pemilik *petshop* dan konsumen. Dalam UUPK bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha atau pemilik *petshop* untuk beritikad baik dimulai awal hingga akhir.

Kewajiban pelaku usaha telah diatur dalam Pasal 7 UUPK. Munculnya tanggung jawab adalah karena adanya hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak, dalam hal ini pelaku usaha jasa penitipan hewan tidak melakukan wanprestasi, maka mengacu pada Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999.

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan hak dari konsumen. Kewajiban dari konsumen terdapat pada Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan kewajiban konsumen.

Penyelesaian penggantian kerugian secara langsung dengan jalan damai, atau negosiasi antara pemilik usaha *petshop* atau jasa penitipan hewan dengan konsumen jasa penitipan hewan *petshop*. Banyak cara yang bisa dilakukan agar mencapai keputusan bersama dan mendapatkan hasil yang sesuai agar tidak adanya perseteruan antara kedua belah pihak. Permintaan ganti kerugian mutlak dilakukan oleh orang atau konsumen yang merasa berhak untuk mendapatkan. Mengenai ganti rugi yang mengalami kerugian bahwa penyelesaian diluar pengadilan dilakukan hanya dengan memberikan ganti rugi yang tidak senilai dengan matinya hewan peliharaan tersebut namun konsumen menerima dengan ikhlas atas kejadian tersebut dan konsumen pun tidak melaporkan lebih lanjut mengenai kerugiannya karena ketidaktahuannya. Dan juga tidak hanya kesalahan pihak *petshop* saja, maka dari itu pihak *petshop* dan konsumen bernegosiasi dengan menyelesaikan segalanya dengan secara kekeluargaan. Penjelasan diatas dapat kita simpulkan adanya kesesuaian dari teori-teori yang ada bahwa ganti rugi terhadap konsumen dalam penggunaan jasa penitipan hewan yaitu dengan kesepakatan antara kedua belah pihak, pada intinya jika melakukan wanprestasi akan dimintai pertanggungjawaban.

Hambatan-Hambatan Dalam Pemberian Ganti Rugi Terhadap Konsumen

Dari segi bahasa, kata hambatan berasal dari kata hambat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata hambatan diartikan sebagai halangan; rintangan. Hambatan lebih cenderung pada hal negatif karena dapat menimbulkan ketergangguan pada

kegiatan yang dilaksanakan. Hambatan adalah suatu hal yang dapat menghalangi terlaksananya suatu program. Pada dasarnya terdapat dua kemungkinan munculnya hambatan, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Adapun hambatan-hambatan yang terjadi saat proses ganti rugi yaitu :

1. Perbedaan persepsi antara pelaku usaha atau pemilik petshop dan konsumen dalam hal ganti rugi yang terjadi ketika adanya wanprestasi.
2. Seringnya terjadi, konsumen langsung emosi saat adanya wanprestasi dalam penggunaan jasa penitipan hewan, padahal tidak sepenuhnya kesalahan pihak petshop.
3. Sulit untuk meminta ganti rugi sepenuhnya oleh pihak petshop karena tidak ada bukti konkrit antara pihak petshop dan konsumen.

Hal ini tidak berkesinambungan dengan hak-hak dan kewajiban perlindungan konsumen yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kesimpulan

Ganti Rugi Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Penitipan Hewan Di Bengkulu dengan memberikan ganti rugi sesuai kesepakatan antara kedua belah pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen. Dimana kedua belah pihak melakukan adanya perjanjian lisan ketika melakukan transaksi atau melakukan administrasi sebelum melakukan jasa penitipan hewan. Ganti rugi ditanggung oleh pelaku usaha meski kesalahan atau wanprestasi tidak selalu pihak petshop saja tetapi terkadang ada yang diluar kendali. Pihak petshop selalu memberikan yang terbaik untuk para konsumennya karena konsumen adalah raja jadi harus didahulukan terlebih dahulu dari apapun dan demi nama baik petshop tersendiri.

Hambatan-Hambatan Dalam Pemberian Ganti Rugi Terhadap Konsumen Yang Terjadi yaitu dengan tidak ada perjanjian secara tertulis atau perjanjian diatas kertas maka sulitnya memberikan ganti kerugian jika terjadi wanprestasi karena kurangnya bukti yang konkrit entah itu kesalahan dari pihak petshop ataupun kesalahan diluar dari pihak petshop.

Daftar Rujukan

- Afnan Fuadi, Keragaman Dalam Dinamika Sosial Budaya Kompetensi Sosial Kultural Perikat Bangsa, 1st ed. (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020).
- Ahmad Adha, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Penitipan Motor Tanpa Jaminan (Studi Kasus Cikoromoy Kec Cimanuk-Pandeglang)," 2018.
- Akbar Tanjung, "UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen," UU no 8 tahun 1999 perlindungan konsumen (1999): 1-6, <https://jdih.go.id/search/pusat/detail/832971>.
- Alwi Wahyudi, Hukum Tata Negara Indonesia Dalam Perspektif Pancasila Pasca Reformasi (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2013).

Gede Bagus, Adhi Prasadana, and Dewa Gde Rudy, “Ganti Rugi Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Penitipan Hewan Di Kota Denpasar,” *Jurnal ilmu Hukum* 6 (2017)

Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, 3rd ed. (Jakarta: Kencana, 2015).

Soeroso R, *Pengantar Ilmu Hukum*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2014).

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, cet.ke 2 ed.3, Jakarta: Balai Pustaka, 2002, hal. 385.

Togi M P Pangaribuan, “Permasalahan Penerapan Klausula Pembatasan Pertanggungjawaban Dalam Perjanjian Terkait Hak Menuntut Ganti Kerugian Akibat Wanprestasi,” *Jurnal Hukum & Pembangunan* 49, no. 2 (n.d.): 7–8

Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, 1st ed. (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000).