

GANTI RUGI TERHADAP KONSUMEN DALAM PENGUNAAN JASA PENITIPAN HEWAN DI KOTA DENPASAR *

Oleh:

Gede Bagus Adhi Prasadana**
Dewa Gde Rudy***

Program Kekhususan Hukum Bisnis
Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRAK

Pelaku usaha melihat adanya suatu kesempatan atau peluang usaha dalam bidang jasa penitipan hewan. Jika dahulu konsumen hanya mengenal *petshop* sebagai toko yang menjual berbagai macam perlengkapan binatang peliharaan. Sekarang, bisnis tersebut merambah menjadi bidang jasa yaitu jasa penitipan hewan berbentuk rumah penitipan hewan, yang biasanya sudah bekerja sama dengan tenaga medis seperti dokter hewan atau rumah sakit hewan. Namun banyak terjadi kasus sakit bahkan matinya hewan titipan ditempat penitipan hewan dan tidak ada pertanggungjawaban dari pihak tempat penitipan hewan. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah bentuk kerugian konsumen dalam penggunaan jasa penitipan hewan di Kota Denpasar dan pelaksanaan pemberian ganti rugi terhadap konsumen dalam penggunaan jasa penitipan hewan di Kota Denpasar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian yuridis empiris. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan (1) Bentuk kerugian yang dialami konsumen penitipan hewan tersebut, yaitu berupa kerugian materiil uang yang di berikan oleh pelaku usaha tidak sesuai dengan matinya hewan dan kerugian inmateriil berupa matinya hewan dari pemilik hewan yang mengganggu psikis dari pemilik hewan, (2) Pemberian ganti rugi terhadap konsumen dilaksanakan berdasarkan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha dengan cara melakukan mediasi secara kekeluargaan.

Kata Kunci : Ganti Rugi, Konsumen, Jasa Penitipan Hewan.

* Ganti Rugi Terhadap Konsumen Akibat Pengguna Jasa Penitipan Hewan di Kota Denpasar Merupakan Jurnal Ilmiah Ringkasan Skripsi.

** Gede Bagus Adi Prasadana adalah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana.
Korespondensi: bagusadhi318@yahoo.co.id

*** Dewa Gde Rudy adalah Dosen Fakultas Hukum Udayana. Korespondensi dengan penulis ke II

ABSTRACT

Business actors see a business opportunity or opportunity in the field of animal care services. In the past, consumers only knew petshop as a shop that sold a variety of pet supplies. Now, the business has expanded to become a service sector, namely a day care service in the form of a day care center, which usually works closely with medical staff such as veterinarians or animal hospitals. However, there are many cases of illness even the death of animals deposited at the day care and there is no responsibility from the day care. The problem discussed in this study is what is the form of consumer loss in the use of animal care services in Denpasar City and how the implementation of compensation for consumers in the use of animal care services in Denpasar City. The research method used is an empirical juridical research method. Based on the results of the study it can be concluded (1) The form of loss experienced by the animal care consumer, namely in the form of material loss of money given by the business actor is not in accordance with the death of the animal and material loss in the form of death of the animal from the owner of the animal which disturbs the psychic of the animal owner, (2) Providing compensation to consumers is carried out based on an agreement between consumers and business actors by conducting family mediation

Keywords: Compensation, Consumer, Animal Care Services.

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini minat masyarakat akan hewan peliharaan semakin tinggi, hewan sangat diminati untuk penjaga, hiburan, dan teman hidup. Dengan adanya kebiasaan memelihara binatang peliharaan ini maka timbulah keinginan manusia terhadap benda atau jasa yang dapat membantu dalam kegiatan untuk merawat binatang-binatang peliharaan tersebut. Salah satu jenis hewan yang paling diminati oleh masyarakat adalah anjing. Anjing adalah hewan yang sangat setia pada majikannya menyayangi, melatih, dan merawatnya dengan sepenuh hati, membuat anjing kesayangan menjadi setia, patuh, pintar, dan semakin mempesona.

Pelaku usaha melihat adanya suatu kesempatan atau peluang usaha dalam bidang jasa penitipan hewan. Jika dahulu konsumen hanya mengenal petshop sebagai toko yang menjual berbagai macam perlengkapan binatang peliharaan (makanan, vitamin, shampo dan aksesoris lainnya). Sekarang, bisnis tersebut merambah menjadi bidang jasa. Ada pelaku usaha yang hanya menawarkan jasa penitipan hewan berbentuk rumah penitipan hewan, yang biasanya sudah bekerja sama dengan tenaga medis seperti dokter hewan atau rumah sakit hewan.

Kewajiban pokok pihak tempat penitipan hewan adalah menjaga dan merawat hewan titipan sebaik-baiknya dalam jangka waktu yang telah disepakati. Sebagai imbalan atas jasa penitipan yang telah dilakukan oleh pihak tempat penitipan hewan, maka penitip melakukan kewajiban untuk membayar biaya sesuai dengan kesepakatan. Apabila pihak tempat penitipan hewan melakukan kesalahan dalam proses penitipan sehingga pihak penitip mengalami kerugian maka pihak tempat penitipan harus bertanggung jawab.

Namun banyak terjadi kasus sakit bahkan matinya hewan titipan ditempat penitipan hewan dan tidak ada pertanggungjawaban dari pihak tempat penitipan hewan. Seperti yang dialami oleh Aprilia Surya Dewi, yang menitipkan anjing pada salah satu petshop di daerah pedungan, Denpasar dalam keadaan sehat. Sepulang anjing tersebut dari petshop terjadi perubahan pada sikap anjing tersebut menjadi pendiam dan kehilangan nafsu makan kemudian diperiksa ke dokter hewan tempat lain dinyatakan anjing tersebut terkena virus yang mungkin tertular pada saat anjing tersebut dititipkan pada petshop sebelumnya. Dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha tersebut. Kemudian juga mengenai kewajiban dari pelaku usaha yang diwajibkan untuk membeikan informasi yang benar, jelas dan jujur kepada konsumen yang termasuk juga kedalam hak dari konsumen barang dan/atau jasa tersebut.

Penyampaian informasi produk seyogyanya disampaikan secara proporsional. Artinya, pelaku usaha tidak hanya menginformasikan keunggulan atau kekhasan produknya saja, melainkan juga mengenai kerugian konsumen dalam penggunaan barang yang dijualnya, yang pada akhirnya konsumen dapat lebih cermat sebelum menggunakan barang tersebut. Tetapi pada praktiknya terdapat pelaku usaha yang tidak melakukan hal-hal yang seharusnya dilakukan karena mereka lebih memikirkan keuntungan materi saja, dan kurang peduli dengan bahaya dari produk yang dijualnya.²

² Yusuf Shofie, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Ctk. Pertama, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 235.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka daripada itu saya tertarik melakukan penelitian untuk penulisan skripsi dengan judul **“Ganti Rugi Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Penitipan Hewan di Kota Denpasar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka didapat rumusan masalah yaitu Apa bentuk kerugian konsumen dalam penggunaan jasa penitipan hewan di Kota Denpasar dan Bagaimana pelaksanaan pemberian ganti rugi terhadap konsumen akibat penggunaan jasa penitipan hewan di Kota Denpasar.

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan jurnal ini yaitu untuk mengetahui bentuk kerugian konsumen dalam penggunaan jasa penitipan hewan di Kota Denpasar dan untuk mengetahui pelaksanaan pemberian ganti rugi terhadap konsumen akibat penggunaan jasa penitipan hewan di Kota Denpasar.

II. Isi Makalah

2.1 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.³ jenis penelitian ini adalah penelitian hukum adalah yuridis empiris yang bertujuan mendapatkan hasil penelitian yang obyektif. Yuridis empiris yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat. Jenis pendekatan yang digunakan penelitian ini yaitu melalui pendekatan fakta dan pendekatan perundang-undangan⁴. Sifat penelitian yang digunakan

³ Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta, h.2.

⁴ Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Prenada Media, Jakarta, h.97

yaitu deskriptif. Analisis terhadap bahan hukum didapatkan melalui informan dan responden dengan cara wawancara yaitu pelaku usaha dan konsumen pengguna jasa tempat penitipan hewan di Kota Denpasar.

2.2 Hasil dan Pembahasan

2.2.1 Bentuk Kerugian Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Penitipan Hewan Di Kota Denpasar

Menurut Wirdjono Prodjodikoro kerugian harus diartikan dalam arti yang luas yaitu tidak hanya mengenai harta kekayaan saja melainkan juga mengenai kepentingan-kepentingan lain dari seorang manusia, yaitu tubuh, jiwa dan kehormatan seseorang.⁵ Dalam hukum dikenal 2 (dua) klasifikasi kerugian :

- a. Kerugian materil yaitu kerugian yang nyata-nyata ada yang diderita oleh pemohon.
- b. Kerugian Immateril yaitu kerugian atas manfaat yang kemungkinan akan diterima oleh pemohon di kemudian hari atau kerugian dari kehilangan keuntungan yang mungkin diterima oleh pemohon dikemudian hari.

Kerugian adalah selisih (yang merugikan) antara keadaan yang timbul sebagai akibat pelanggaran norma, dan situasi yang seyogyanya akan timbul anadaikata 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.⁶

Kerugian materil merupakan kerugian yang senyatanya diderita dan dapat dihitung jumlahnya berdasarkan nominal uang

⁵ Wirdjono Prodjodikoro, Perbuatan Melanggar Hukum, Vorkink-Von Hoeve, Bandung h.20

⁶ J.H. Nieuwenhuis, 1985, terjemahan Djasadin Saragih, Pokok-Pokok Hukum Perikatan, Airlangga University Press, Surabaya, h. 54.

sehingga ketika tuntutan materiil dikabulkan dalam putusan hakim maka penilaian dilakukan secara objektif. Misalnya biaya ganti rugi akibat penggunaan jasa penitipan hewan yang menyebabkan hewan itu mengalami sakit atau mati dan lain sebagainya. Dalam prakteknya, menurut aprilia surya dewi selaku konsumen atau pengguna jasa penitipan hewan yang mengalami kerugian materiil dan imateriil, menurutnya terdapat kerugian materiil dan immaterial terhadap konsumen yang menggunakan jasa penitipan hewan yang menyebabkan hewan itu sakit hingga menyebabkan kematian terhadap hewan yang dititipkan (wawancara, pada tanggal 11 Maret 2019).

Kerugian immaterial, yaitu kerugian yang tidak berwujud dan besarnya kerugian tidak dapat dinilai dengan uang. Immaterial menurut terminologi hukum diartikan “tidak bisa dibuktikan” sehingga kerugian immaterial merupakan kerugian yang diderita akibat perbuatan melawan hukum yang tidak dapat dibuktikan, dipulihkan kembali dan atau menyebabkan terjadinya kehilangan kesenangan hidup sementara, ketakutan, sakit, dan terkejut sehingga tidak dapat dihitung berdasarkan uang. Adapun cakupan kerugian immaterial yang dimaksud adalah jatuh sakitnya hewan yang dititipkan, matinya hewan yang dititipkan atau luka-luka yang diderita oleh hewan semenjak dititipkan di tempat jasa penitipan hewan.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat dari penggunaan jasa penitipan hewan yaitu Pelaku usaha dalam melakukan transaksi dalam bidang ekonomi memiliki beberapa hak yang harus dihargai oleh pihak lainnya, dimana hak-hak ini diatur dalam Pasal 6 UUPK. Selain memiliki hak yang harus dihargai dan dilindungi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya dalam bidang ekonomi memiliki kewajiban yang harus dilakukan.

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

2.2.1 Pelaksanaan Ganti Rugi Terhadap Konsumen Akibat Penggunaan Jasa Penitipan Hewan

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.

Aprilia Surya Dewi selaku konsumen jasa penitipan hewan yang dimana beliau menitipkan hewannya pada salah satu *petshop* di Denpasar. Awalnya karena konsumen akan keluar pulau untuk berlibur maka anjing atau hewan peliharaanya di titipkan di tempat penitipan hewan, di tempat penitipan hewan tersebut sudah memberi ketentuan-ketentuan apa saja yang di dapat oleh hewan yang di titipkan akan tetapi tanpa adanya bukti tertulis atau perjanjian tertulis mengenai hak-hak yang di dapatkan oleh konsumen yang dimana konsumen membayar dan mendapatkan nota. Konsumen menitipkan hewannya selama 5 hari, dan dihari ke 5 pihak penitipan hewan menginformasikan bahwa anjing yang dititipkan mati terkena virus, kemudian konsumen menanyakan kepada jasa penitipan hewan yang dimana jasa penitipan hewan ini mau mengganti rugi dengan pengembalian uang tetapi tidak sesuai dengan hewan yang mati tersebut, karena tidak ada bukti konkrit

atau perjanjian yang tertulis, konsumen ini susah meminta ganti rugi untuk mengganti hewan yang mati tersebut, dan penyelesaiannya dengan negosiasi dengan kekeluargaan. (Wawancara tanggal 11 Maret 2019).

Penyelesaian penggantian kerugian seketika (secara langsung) dengan jalan damai, konsumen yang merasa dirugikan karena memakai atau mengkonsumsi produk yang cacat atau tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan melalui iklan oleh pelaku usaha hanya akan mendapat penggantian kerugian apabila mengajukan permintaan atau tuntutan atas hal tersebut. Permintaan atau penuntutan penggantian kerugian ini mutlak dilakukan oleh orang atau konsumen yang merasa berhak untuk mendapatkan. Tidak akan ada penggantian kerugian selain karena dimohonkan terlebih dahulu ke pengadilan dengan syarat-syarat tertentu. Sebagaimana Pasal 19 ayat (1) dan ayat (3) undang-undang Perlindungan konsumen, di mana konsumen yang merasakan dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada pelaku usaha, dan pelaku usaha harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu tujuh hari setelah transaksi berlangsung. Pada penyelesaian ini, kerugian yang dapat dituntut sebagai mana yang dituang dalam Pasal 19 ayat (1) terdiri dari kerugian karena kerusakan, pencemaran, dan kerugian lain akibat dari mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Dalam Prakteknya terlihat melalui wawancara yang telah dilakukan dengan pelaku usaha dan konsumen yang mengalami kerugian bahwa penyelesaian diluar pengadilan dilakukan hanya dengann 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.

Dari hasil wawancara terhadap 4 narasumber di setiap kecamatan kota Denpasar, di dapat hasil yang hamper sama terkait cara penyelesaian yang dapat ditempuh oleh konsumen saat mereka dirugikan oleh jasa penitipan hewan bagi secara material atau immaterial.⁷ Namun yang membedakannya adalah proses kesepakatan antara konsumen dan si penyedia jasa, yaitu ada yang mengikatkan dirinya dengan perjanjian tertulis ada pula yang hanya menggunakan perjanjian secara lisan. Hal inilah yang menyebabkan perbedaan penyelesaian ganti rugi di masing-masing tempat di kota Denpasar.

III. Penutup

3.1 Kesimpulan

Bentuk kerugian yang dialami konsumen penitipan hewan tersebut, yaitu berupa kerugian materiil seperti biaya yang tidak sesuai dengan apa yang seharusnya didapat, dan kerugian immaterial berupa matinya hewan yang dimiliki kemudian jatuh sakitnya hewan sesaat diambil dari penitipan hewan.

Pelaksanaan pemberian ganti rugi terhadap konsumen akibat penggunaan jasa penitipan hewan yang merugikan, secara yuridis diatur pada Pasal 7 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha, Pasal 4 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak dari konsumen dan berdasarkan wawancara yang di dapat ganti rugi dilaksanakan berdasarkan dengan perjanjian yang dibuat antara pengguna dan pelaku usaha baik secara tertulis maupun secara lisan.

⁷ Dogles *petshop*, Rumah Bahagia, Estimo *pethouse*, daddy's penitipan anjing

3.2 Saran

Hendaknya pelaku usaha penyedia jasa penitipan hewan harus selalu menjaga kompetensi di bidangnya dan selalu menjaga kualitas pelayanan agar tidak merugikan pengguna jasa penitipan hewan dan sebaiknya pemerintah menerbitkan aturan yang secara khusus mengatur mengenai ganti rugi terhadap konsumen akibat penggunaan jasa penitipan hewan, agar kejadian seperti yang dialami oleh narasumber tidak terulang pada pengguna jasa penitipan hewan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- J.H. Nieuwenhuis, 1985, terjemahan Djasadin Saragih, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Airlangga University Press, Surabaya.
- Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Prenada Media, Jakarta.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta.
- Wirjono Prodjodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Vorkink-Von Hoeve, Bandung.
- Yusuf Shofie, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Ctk. Pertama, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Media Grup.

Jurnal:

- Az Nasution, 1998, "Satu Sisi Kondisi Konsumen Dengan Adanya" *Makalah Bahan Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen, Disertasi*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta.
- Lani Eka, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Kehilangan Barang Di Tempat Laundry*, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Kertha Semaya.
- Nurhalis, *Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999*, Jurnal IUS, Vol. III No. 9 (Desember, 2015).
- Rizky Setia Gunawan, Faiz Mufidi, *Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Penitipan Hewan Dalam Kasus Kematian Hewan Titipan Dihubungkan Dengan Kitab Undang – Undang Hukum Perdata*, Vol 5, No 2, Prosiding Ilmu Hukum (Agustus, 2019).

Setiono, 2004, *“Rule of Law (Supremasi Hukum)”*, Tesis, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

Undang-Undang:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Pidana

Kitab Undang-Undang Perdata

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan.

Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Kesejahteraan Hewan.