CAUSA
ISSN 3031-0369

Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan
Vol 16 No 8 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa Institute

ITIKAD BAIK DALAM PEMBERIAN INFORMASI OLEH PELAKU USAHA PENITIPAN HEWAN PELIHARAAN TERHADAP KONSUMEN DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI DI TEMPAT PENITIPAN HEWAN MENGHOUSE KECAMATAN WARINGINKURUNG)

Stevani Valencia[1], Anne Gunawati[2], Dede Agus[3]

Email: 1111190096@untirta.ac.id, annegunawati03@yahoo.com, de2agus@untirta.ac.id

Ilmu Hukum, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Abstract

The growth of pet boarding service businesses has given rise to legal relationships between business operators and consumers based on mutual agreements. Within such legal relationships, business operators are obliged to uphold the principle of good faith, one of which is by providing consumers with accurate, clear, and honest information regarding all terms and conditions of the services offered. The issue examined in this research originated from the action of Menghouse, a pet boarding service provider, which transferred ownership of a boarded pet to a third party without the owner's consent, while the possibility of such action had never been disclosed to the consumer at the time the agreement was made. This research aims to analyze the implementation of the principle of good faith in the provision of information by pet boarding service providers to consumers and to examine the legal remedies available to consumers for the losses incurred. This research employs a normative juridical method using the statute approach, conceptual approach, and case study approach. The data were obtained through library research, supported by interview findings as supplementary data, and were analyzed qualitatively. The results of this research indicate that the business operator failed to fulfill the principle of good faith because it did not provide complete information regarding the consequences of late retrieval of boarded pets. As a result, consumers were deprived of the opportunity to fully understand the risks before using the boarding service. Furthermore, the transfer of ownership of the boarded pet without the owner's consent constituted an act exceeding the authority of the business operator as the custodian of the entrusted property and resulted in the loss of the consumer's ownership rights over the pet. Dispute resolution may be pursued through amicable settlement,

Article History
Received: Juni 2026
Reviewed: Juni 2026
Published: Juni 2026

Copyright : Author
Publish by : CAUSA

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

[1] Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
[2] Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
[3] Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

the Consumer Dispute Settlement Agency (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), or the courts. In addition, the business operator is obliged to assume legal responsibility for the losses suffered by the consumer.

Keywords*: Good Faith, Provision of Information, Consumer Protection, Pet Boarding Services, Transfer of Ownership of Boarded Pets*

Abstrak

Perkembangan usaha jasa penitipan hewan peliharaan menimbulkan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang didasarkan pada suatu kesepakatan. Dalam hubungan tersebut, pelaku usaha berkewajiban menerapkan itikad baik, salah satunya melalui pemberian informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai seluruh ketentuan layanan. Permasalahan dalam penelitian ini berawal dari tindakan pelaku usaha Menghouse yang menghibahkan hewan titipan kepada pihak lain tanpa persetujuan pemilik, sedangkan ketentuan mengenai tindakan tersebut tidak pernah disampaikan kepada konsumen pada saat terjadinya kesepakatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemenuhan itikad baik dalam pemberian informasi oleh pelaku usaha jasa penitipan hewan peliharaan terhadap konsumen serta mengkaji upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen atas kerugian yang ditimbulkan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach), pendekatan konseptual (conceptual approach), dan pendekatan studi kasus (case study). Data diperoleh melalui studi kepustakaan yang didukung dengan hasil wawancara sebagai bahan penunjang, kemudian dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha belum memenuhi prinsip itikad baik karena tidak memberikan informasi secara lengkap mengenai konsekuensi keterlambatan pengambilan hewan titipan, sehingga konsumen kehilangan kesempatan untuk memahami risiko sebelum menggunakan jasa penitipan. Selain itu, tindakan penghibahan hewan tanpa persetujuan pemilik merupakan tindakan yang melampaui kewenangan pelaku usaha sebagai penerima titipan dan mengakibatkan hilangnya hak kepemilikan konsumen atas hewan yang dititipkan. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui musyawarah, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maupun pengadilan, disertai kewajiban pelaku usaha untuk memberikan pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami konsumen.

Kata kunci: Itikad Baik, Pemberian Informasi, Perlindungan Konsumen, Penitipan Hewan Peliharaan, Penghibahan Hewan Titipan

PENDAHULUAN

Fenomena pergeseran peran hewan mereflesikan adanya perubahan kesadaran moral manusia. Hewan yang semula dipandang hanya dari utilitarian sebagai komoditas dan alat kerja kini bertransformasi menjadi subjek pendukung emosional. Hewan peliharaan adalah hewan yang mengalami proses penjinakan dan dapat dipelihara, umumnya difungsikan sebagai teman bermain, contohnya anjing, kucing, kelinci. [4] Namun banyaknya hewan peliharaan yang teraniaya, terlantar dan tidak diurus dengan baik oleh pemiliknya menjadikan Pemerintah menaruh perhatian lebih mengenai kesejahteraan pada hewan. Perhatian ini tercermin dalam Pasal 66A Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan, berupa :

1) Setiap orang dilarang menganiaya dan/atau menyalahgunakan hewan sehingga mengakibatkan cacat dan/atau tidak produktif
2) Setiap orang yang mengetahui adanya perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwajibkan untuk melaporkan kepada pihak yang berwenang.

Dalam sistem hukum Indonesia, menurut Pasal 509 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, hewan termasuk kedalam kategori benda bergerak yang dapat berpindah sendiri atau dipindahkan.[5] Frieda Husni Hasbullah menerangkan bahwa benda bergerak dapat dibagi dalam dua golongan, pertama benda bergerak karena sifatnya artinya benda tersebut dapat berpindah atau dipindahkan seperti hewan, buku, meja, kursi dan lainnya. Kedua, untuk benda bergerak karena ketentuan undang-undang, misalnya hak pakai hasil dan hak pakai atas benda-benda bergerak, hak atas bunga-bunga yang diperjanjikan, penagihan-penagihan atau piutang-piutang, dan saham atau andil-andil dalam persekutuan dagang. Kedudukan hewan sebagai benda bergerak memungkinkan hewan menjadi objek dalam suatu perjanjian yang berkaitan dengan hak kepemilikan. Keterbatasan waktu dan kemampuan dalam merawat hewan

[4]Kumparan.com, "Perbedaan Hewan Peliharaan, Hewan Ternak, dan Hewan Liar beserta Contohnya", https://kumparan.com/berita-update/perbedaan-hewan-peliharaan-hewan-ternak-dan-hewan-liar-beserta-contohnya-1wH4feXJOOM, (16 Januari, 2025).

[5]Frieda Husni H., *Hukum Kebendaan Perdata, Hak-Hak Yang Memberikan Kenikmatan*, Jilid Pertama, Cet. Ketiga, (Jakarta: Ind-Hill-Co, 2002), hal. 43-46

peliharaan mendorong meningkatnya penggunaan jasa penitipan hewan sekaligus alternatif bagi para pemilik hewan agar hewan kesayangannya tersebut tidak terlantar.

Penggunaan jasa penitipan hewan diawali dengan terbentuknya hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha yang lahir sebagai akibat dari adanya kesepakatan yang kemudian tertuang melalui suatu perjanjian sebagai dasar yang mengikat kedua belah pihak.[6] Bentuk perjanjian pada penitipan hewan peliharaan ini tergolong kedalam penitipan barang, sebagaimana diatur dalam Pasal 1694 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang memuat beberapa syarat dan prosedur yaitu pelaku usaha harus merawat hewan peliharaan yang dititipkan tersebut dengan baik dan kemudian mengembalikannya dalam keadaan yang sama, itulah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh para pelaku usaha jasa penitipan hewan peliharaan

Pembuatan suatu perjanjian perlu memperhatikan ketentuan-ketentuan yang tertuang dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu perlu memenuhi empat syarat berupa : i) kesepakatan bagi mereka yang membuatnya; ii) kecakapan untuk membuat suatu perikatan; iii) suatu pokok persoalan tertentu; dan iv) suatu sebab yang tidak terlarang. Pemenuhan keempat syarat tersebut mengikatkan perjanjian menjadi sah secara hukum dan mengikat para pihak sebagaimana ketentuan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, menyatakan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang terikat (asas *pacta sunt servanda*), kesepakatan tidak dapat ditarik kembali selain oleh dari kedua belah pihak atau undang-undang dan wajib untuk melaksanakan hak maupun kewajiban sebagaimana yang telah disepakati dalam perjanjian tersebut dengan itikad baik.[7]

Penggunaan jasa penitipan hewan peliharaan pada dasarnya menimbulkan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang lahir karena adanya kesepakatan mengenai penyelenggaraan jasa penitipan. Kesepakatan itulah yang berlaku menjadi undang-undang bagi kedua belah pihak. Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha yang tercipta selanjutnya ialah kewajiban dan hak bagi para pihak. Pengaturan hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha berkewajiban menyelenggarakan jasa penitipan sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat, sedangkan konsumen berkewajiban

[6]Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1320 dan Pasal 1338

[7]Fanisyah Fazri dan Lili Kurniawan, "Aspek Hukum Pelaksanaan Perjanjian Asuransi", Universitas Mercu Buana, *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol. 2, No. 6, 2021, DOI : https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.641, hal. 9-10

memenuhi pembayaran atas jasa yang digunakan. Prestasi dari hubungan hukum tersebut, konsumen berhak memperoleh pelayanan yang sesuai dengan perjanjian, perlindungan atas hak-haknya, serta informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai jasa yang digunakan.

Dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, pemberian informasi merupakan salah satu unsur yang sangat penting karena menjadi dasar bagi konsumen dalam mengambil keputusan sebelum menggunakan suatu jasa. Informasi yang diberikan oleh pelaku usaha harus mencakup seluruh hal yang berkaitan dengan pelaksanaan jasa, termasuk syarat dan ketentuan layanan, hak dan kewajiban para pihak, risiko yang mungkin timbul, serta kebijakan lain yang dapat memengaruhi kepentingan konsumen. Dengan adanya informasi yang lengkap dan transparan, konsumen dapat memahami konsekuensi hukum dari penggunaan jasa sehingga tercipta hubungan hukum yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen.

Pesatnya perluasan usaha tempat penitipan hewan peliharaan juga merambah ke wilayah Kecamatan Waringinkurung. Kondisi tersebut ditandai dengan mulai banyaknya pelaku usaha yang membuka tempat penitipan hewan peliharaan. Salah satunya Menghouse berlokasi di Desa Jalumprit, Kecamatan Waringinkurung yang dikelola oleh bapak Adji. Berdasarkan observasi awal, pelaksanaan jasa penitipan Menghouse tidak menggunakan perjanjian tertulis melainkan hanya berupa perjanjian lisan dan berbagai kelemahan lainnya. Sehingga mekanisme penyelenggaraan jasa penitipan hewan di Menghouse belum memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Kondisi tersebut tercermin dari kasus yang dialami oleh salah satu konsumen yang menggunakan jasa penitipan untuk mengawinkan kucing persia campurannya. Setelah masa penitipan berakhir, konsumen tidak segera mengambil kembali hewan peliharaannya sehingga pelaku usaha memutuskan menghibahkan hewan tersebut tanpa persetujuan pemilik.

Dari permasalahan yang ada dilapangan tersebut, menjadi perhatian penulis sebab tidak hanya berkaitan dengan hilangnya hak kepemilikan konsumen atas hewan peliharaannya, tetapi juga menyangkut kepastian hukum atas batas kewenangan pelaku usaha dalam mengelola barang titipan milik konsumen yang diduga telah melanggar itikad baik yang seharusnya diterapkan dalam menjalankan suatu perjanjian ditambah melanggar Pasal 1706 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mewajibkan penerima titipan menjaga barang titipan tanpa melampaui kewenangannya sebagai *detentor*. Dengan kata lain, pelaksanaan peraturan yang disepakati oleh pihak Menghouse dengan konsumen memperlihatkan adanya kesenjangan antara aturan yang seharusnya terjadi (*das sollen*) di Indonesia dengan kenyataan empiris yang benar-benar terjadi di lapangan (*das sein*).

Oleh karena itu, melalui kondisi tersebut menimbulkan kebutuhan untuk mengkaji bagaimana pemenuhan itikad baik dalam pemberian informasi pada saat transaksi yang dilakukan oleh pelaku usaha penitipan hewan peliharaan Menghouse terhadap konsumen dihubungkan dengan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dan menemukan jawaban atas bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen atas adanya pelanggaran itikad baik dalam perjanjian berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sehingga melalui pembahasan tersebut kajian ini memberikaan tujuan untuk mengetahui pemenuhan itikad baik dalam pemberian informasi pada saat transaksi yang dilakukan oleh pelaku usaha penitipan hewan peliharaan Menghouse terhadap konsumen dihubungkan dengan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dan untuk mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen atas adanya pelanggaran itikad baik dalam perjanjian berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis normatif, dimana hukum dikonsepkan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*) atau hukum dikonsepkan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.[8] Penelitian ini didukung dengan pendekatan dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan studi kasus (*the case study*). Sumber data yang digunakan oleh penulis dalama penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dari penelitian kepustakaan, data tersebut terdiri atas bahan hukum primer berupa Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan Dan Kesehatan Hewan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan bahan hukum sekunder berupa buku-buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian yang relevan serta bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan sumber penunjang lainnya. Selanjutnya, sebagai penunjang data primer diperoleh melalui melalui wawancara dengan pemilik Tempat Penitipan Menghouse, Ini *Petshop*, Milo *Petshop*, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, penerima hibah dan konsumen Menghouse. Dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan (*library research*) dan studi lapangan (*field research*). Selanjutnya akan di analisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif artinya menggunakan bahasan konseptual dan bersifat tidak dapat diangkakan. Sehingga seluruh bahan dan disusun secara deskriptif tanpa memakai rumus matematika maupun data statistika.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Itikad Baik Dalam Pemberian Informasi

Terbentuknya hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan pengguna jasa dimulai sejak pelaku usaha menyampaikan informasi maupun janji mengenai barang dan/atau jasa yang

[8]Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum,* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 118.

ditawarkan. Dalam kajian mengenai pemenuhan asas itikad baik tidak dapat dilepaskan dari tahapan berlangsungnya suatu perjanjian. Sebab, eksistensi itikad baik bukan hanya tercermin pada pelaksanaan prestasi, tetapi juga pada proses terbentuknya kesepakatan di antara para pihak. Atas dasar itu, pembahasan mengenai itikad baik perlu ditelaah berdasarkan setiap tahapan perjanjian. Seperti yang telah kita ketahui asas itikad baik wajib diterapkan oleh para pelaku usaha dalam keseluruhan tahap perjanjian, ketentuan menurut Ridwan Khairandy, yang sangat perlu diperhatikan justru pada tahapan pra-perjanjian dan pelaksanaan perjanjian.[9] Hal tersebut dikarenakan pada tahapan pra-perjanjian merupakan fase ketika para pihak masih bernegosiasi, memberikan informasi, membuat penawaran, dan mencapai kesepakatan. Pada tahap ini, itikad baik diperlukan agar tidak ada pihak yang memberikan informasi yang tidak benar, menyesatkan, atau menyembunyikan fakta penting yang dapat memengaruhi persetujuan pihak lain.

Sementara menurut J.M. Van Dunbe membagi tahapan perjanjian dalam tiga fase yaitu fase pra perjanjian, fase pelaksanaan perjanjian, dan fase pasca kontrak.[10] Adapun penjelasan dari masing-masing fase tersebut antara lain :

a. Fase Tahapan Pra-Perjanjian

Tuntutan adanya keterbukaan informasi-informasi serta larangan memberikan informasi yang menyesatkan. Hal tersebut merupakan kewajiban umum bagi para pihak khususnya pelaku usaha untuk memberitahukan, menerangkan dan menyelidiki fakta materiil yang berhubungan dengan pokok pembahasan yang diperjanjikan atau dinegosiasikan tersebut, baik meliputi isi, ketentuan, klausula baku dan lainnya yang dianggap penting untuk tidak dilewatkan.

Pada fase ini harus mencerminkan standirasasi ketentuan pemberian informasi yang diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaksanaan standarisasi pemberian informasi yang harus dilakukan oleh pihak pelaku usaha kepada konsumen tercermin dalam beberapa pengaturan ketentuan diantaranya yaitu :

1) Pasal 4 Undang Undang Perlindungan Konsumen, yang menjelaskan konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang keadaan barang atau jasa yang ada. sesuai garansi.
2) Menurut Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang kondisi barang atau jasa yang ada sesuai dengan ketentuan garansi, perbaikan dan pemeliharaan.

[9]Ridwan Khairandy, *Kebebasan Berkontrak Pacta Sunt Servanda, Versus Iktikad Baik: Sikap yang Harus Diambil Pengadilan*, Ctk. Pertama, (Yogyakarta: FH UII Press, 2015), hal.190
[10]*Ibid.*

3) Kemudian menurut Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut

b. Fase Tahapan Pelaksanaan Perjanjian

Itikad baik dalam pelaksanaan perjanjian mengacu kepada itikad baik yang objektif yang berarti mengacu pada suatu norma yang objektif berupa *reasonableness and equality* yang apabila satu pihak bertindak dengan cara yang tidak rasional dan tidak patut tidak akan menjadi pembelaan yang baik untuk mengatakan bahwa dirinya sunguh-sungguh dengan jujur percaya bahwa perilakunya masuk akal dan adil.

c. Fase Tahapan Pasca Perjanjian

Pada tahapan ini merujuk pada segala tindakan, akibat hukum, maupun dampak yang terjadi setelah suatu kesepakatan disahkan. Kacamata itikad baik pada tahapan ini untuk mencermati seluruh aspek yang terkandung didalam perjanjian demi mencegah penyalahgunaan hak, mendorong pihak untuk melakukan tindakan logis yang tidak tertulis tetapi wajib dilakukan, dan menjadi alat bantu bagi hakim untuk menafsirkan klausul perjanjian yang tidak jelas atau multitafsir.

Pada pelaksanaan perjanjian, para pihak baik konsumen maupun pelaku usaha berkewajiban melaksanakan perjanjian dengan itikad baik. Itikad baik tersebut harus didasari oleh norma kepatutan dan keadilan yang memuat keseimbangan antara pihak konsumen dengan pelaku usaha. Keseimbangan yang dimaksud dalam hal ini merupakan kesimbangan antara hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen dalam melakukan isi dari perjanjian yang disepakati. Namun tidak serta merta keseluruhan perjanjian menjalankan itikad baik tersebut.

Adapun hak serta kewajiban bagi kedua belah pihak tersebut diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwasanya hak konsumen ialah antara lain:

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

d. Hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, yakni hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.
h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.
i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Penjabaran melalui Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai hak-hak konsumen menunjukkan bahwa aspek kenyamanan, keamanan, dan keselamatan merupakan unsur yang sangat mendasar dalam upaya perlindungan konsumen. Sehingga setiap barang dan/atau jasa yang diperdagangkan kepada masyarakat harus dapat menjamin ketiga aspek tersebut. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam penggunaan barang dan/atau jasa, dalam artian tersebut mengandung arti bahwa setiap produk/jasa yang digunakan tidak boleh menimbulkan bahaya, risiko, atau kerugian, baik secara fisik (jasmani) maupun psikis (rohani) bagi konsumen.

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa kewajiban pelaku usaha ialah:

a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, yang berarti pelaku usaha dilarang membedakan ini itu pelayanan kepada konsumen.
d. Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku.
e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, mencoba barang atau jasa tertentu, serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat atau yang diperdagangkan, dengan catatan bahwa dimaksud dengan barang atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.

f. Memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan.
g. Memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidaklah sesuai dengan perjanjian.

Pelaku usaha atau produsen berkewajiban untuk memberikan informasi yang lengkap, jelas, dan benar mengenai setiap barang/jasa yang mereka produksi maupun perdagangkan kepada konsumen. Kewajiban tersebut diatur dalam Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan bahwa transparansi informasi merupakan bagian penting dari mewujudkan penerapan itikad baik

Dihubungkan dengan jasa penitipan hewan peliharaan Menghouse, terdapat implikasi adanya pelanggaran itikad baik, indikator tersebut dapat dilihat mulai dari tahapan pra-perjanjian, dimana pelaku usaha yang dalam hal ini Pak Adji telah memberikan informasi terkait syarat-syarat dalam menggunakan layanan jasa pada Menghouse, antara lain sebagai berikut:

a) Kucing dalam kondisi sehat
b) Dikirim video tiap harinya
c) Bawa pakan sendiri
d) Bebas kutu dan jamur
e) Membayar DP 50% sesuai booking inap
f) Pakan dari Menghouse akan menambah biaya Rp5.000,00 per hari
g) Bisa request titip pemberian vitamin/ wet food
h) Apabila pada saat titip kucing sakit, menghouse tidak bertanggungjawab dan hanya menginfokan dan hanya membantu tindakan sesuai dengan Request dari owner
i) Menghouse tidak bertanggungjawab apabila terjadi haal-haal ketika kucing sudah pulang dari menginap

Melalui persyaratan demikian, tidak ditemukan adanya informasi mengenai konsekuensi apabila konsumen mengalami keterlambatan pengambilan. Sementara di lain sisi, konsumen telah kehilangan hak milik atas hewannya sebagai akibat dari ketidaktahuan informasi tersebut. Padahal hak konsumen itu untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan suatu barang dan/atau jasa. Yang artinya bahwa setiap konsumen yang menggunakan jasa dari tempat penitipan hewan Menghouse berhak mendapatkan penjelasan yang akurat dan transparan terkait jasa layanan yang digunakan. Informasi tersebut harus disampaikan secara terbuka oleh pelaku usaha agar konsumen dapat memahami dengan tepat sifat, layanan yang diberikan, serta bentuk standar prosedur produksi dari pada jasa penitipan

hewan tersebut sehingga terhindar dari kemungkinan kerugian akibat ketidaktahuan atau kesalahan informasi.

Lebih lanjut tindakan pelaku usaha Menghouse atas penghibahan barang tersebut telah jauh dari posisinya selaku pelaku usaha penitipan. Dimana dalam penitipan, penerima titipan bertanggungjawab terhadap pemeliharaan barang titipan yang memiliki kewajiban berupa : [11]

a. jika penerima titipan itu yang mula-mula menawarkan diri untuk menyimpan barangnya;
b. jika ia meminta dijanjikan suatu upah untuk penitipan itu;
c. jika penitipan itu terjadi terutama untuk kepentingan penerima titipan;
d. jika diperjanjikan dengan tegas, bahwa penerima titipan bertanggung jawab atau semua kelalaian dalam menyimpan barang titipan itu

Ditambah lagi sebagaimana ketentuan Pasal 1719 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa pengembalian barang hanya dapat dilakukan kepada pemberi titipan. Dan untuk mengenai semua biaya yang timbul dalam pengembalian barang tersebut dapat dibebankan kepada pemberi titipan sebagaimana ketentuan Pasal 1724 Kitab Undang-Undang Perdata yang menjelaskan pengembalian barang yang dititipkan harus dilakukan di tempat yang ditentukan dalam perjanjian. Jika tempat itu tidak ditentukan dalam perjanjian maka pengembalian harus dilakukan ditempat penitipan barang itu.

Semua biaya yang perlu dikeluarkan untuk penyerahan kembali itu harus ditanggung oleh pemberi titipan. Dan pelaku usaha dari tempat penitipan hewan Menghouse sebenarnya mempunyai hak retensi yaitu hak untuk menahan benda titipan selama pemberi titipan belum membayar biaya penitipan sebagaimana diatur dalam Pasal 1729 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pada intinya tindakan penghibahan tanpa persetujuan pemilik oleh pelaku usaha tersebut bertentangan dengan Pasal 4 huruf c dan Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa serta harus memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan terkait jasa yang ditawarkan kepada konsumen pada awal perjanjian sebelum disepakati.

Kondisi tersebut juga diperburuk dengan tidak adanya itikad baik oleh pihak Menghouse terkait ganti rugi, kompensasi dan/atau penggantian atas kerugian yang seharusnya diberikan atas penghibahan tanpa persetujuan tersebut sehingga tampak jelas penggunaan asas itikad baik dikesampingkan. Mengenai itikad baik pada Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengamanatkan bahwa para pihak, baik pemberi jasa maupun pihak konsumen

[11]Pasal 1707 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

yang dalam ini bersepakat pada perjanjian penitipan hewan harus menjalankan isi perjanjian dengan itikad baik. Dengan demikian perjanjian harus dijalankan dengan prinsip keadilan, rasional, dan sesuai dengan prinsip kepatutan.[12]

B. Upaya Hukum Pelanggaran Itikad Baik

Posisi konsumen yang dikategorikan sebagai pihak yang lemah bahkan diakui secara internasional sebagaimana tercermin dalam resolusi Majelis Umum PBB No. A/RES/39/248 tanggal 16 April 1985 Tentang Pedoman Perlindungan Konsumen (Guidelines for Consumer Protection) yang menyatakan bahwa:[13]

> *"Taking into account the interest and needs of consumers in all countries, particularly those in developing countries, recognizing that consumers often face imbalances in economics terms, educational levels and bargaining power and bearing in mind that consumers should have the right of acces to non-hazard-ous products, as well as the right to promote just, equitable and sustainable economics and social development".*

Menurut Resolusi ini, terdapat 3 (tiga) agenda yang harus ditindaklanjuti pemerintah masing-masing negara, yaitu: [14]

1. Pemerintah harus menetapkan perangkat-perangkat hukum dan administratif yang memungkinkan konsumen atau organisasi-organisasi terkait lainnya untuk memperoleh penyelesaian melalui prosedur-prosedur formal dan informal yang cepat (expeditious), adil (fair), murah (inexpensive) dan terjangkau (accessible) untuk menampung. terutama kebutuhan-kebutuhan konsumen berpenghasilan rendah (the needs of low-income consumers);
2. Pemerintah harus mendorong semua pelaku usaha (enterprises) untuk menyelesaikan sengketa-sengketa konsumen dengan secara adil, murah dan informal serta menetapkan mekanisme sukarela (voluntary mechanism), termasuk jasa konsultasi (advisory services) dan prosedur penyelesaian informal (informal complains procedures) yang dapat membantu konsumen;
3. Tersedianya informasi penyelesaian ganti rugi dan prosedur penyelesaian sengketa lainnya bagi konsumen.

[12]Erifendi Churniawan, *Hukum Perdata*, (Serang: PT. Sada Kurnia Pustaka, 2023), hal.128
[13]Yusuf Shofie & Somi Awan, *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Pelbagai Persoalan Mendasar BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)*, (Jakarta: Piramedia, 2004), hal. 1
[14]*Ibid*

CAUSA
ISSN 3031-0369
Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan
Vol 16 No 8 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa Institute

Berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagaimana tersebut di atas, maka dalam hal penyelesaian sengketa konsumen terbagi atas 2 (dua) bagian, yaitu:

1. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, terdiri atas:
   a. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri;

      Penyelesaian sengketa secara damai merupakan upaya penyelesaian perselisihan yang dilakukan oleh para pihak, baik dengan maupun tanpa didampingi kuasa atau pendamping, melalui cara-cara yang mengedepankan perdamaian. Proses penyelesaiannya ditempuh melalui perundingan berdasarkan musyawarah untuk mencapai mufakat sehingga sering disebut sebagai penyelesaian secara kekeluargaan.

      Tidak semua sengketa dapat diselesaikan dengan mekanisme ini, namun dalam praktiknya cara tersebut cukup banyak digunakan karena memberikan kesempatan kepada para pihak untuk mencapai kesepakatan tanpa melalui proses peradilan yang sulit, memakan biaya dan relatif lebih lama. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia menyebutkan bahwa dalam menjalankan perannya sebagai "pembela konsumen" dalam suatu sengketa konsumen pernah menjadi "mediator" pada suatu sengketa perumahan antar warga dengan pelaku usaha. Dan sejauh ini penanganan kasus-kasus yang diterima oleh YLKI secara garis besar adalah melalui badan non-litigasi yang berupa "mediasi" dan atau "konsiliasi"

   b. Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang;

      Sebagai upaya menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berkedudukan di setiap Daerah Tingkat II. Pembentukan BPSK tersebut didasarkan pada Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juncto Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

      Dalam melaksanakan tugasnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menggunakan tata cara persidangan yang telah ditentukan dalam Pasal 54 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juncto Pasal 26 sampai dengan Pasal 36 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, terdapat tiga cara persidangan yang dapat digunakan oleh BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu:

1) Persidangan dengan cara konsiliasi,
2) Persidangan dengan cara mediasi; dan
3) Persidangan dengan cara arbitrase.

Adapun mengenai tugas dan wewenang BPSK berdasarkan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, meliputi:

1) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi.
2) Memberikan konsultasi mengenai perlindungan konsumen.
3) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
4) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran terhadap ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
5) Menerima pengaduan, baik secara tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen mengenai dugaan terjadinya pelanggaran perlindungan konsumen.
6) Melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap sengketa perlindungan konsumen.
7) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
8) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui adanya pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
9) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h yang tidak memenuhi panggilan BPSK.
10) Memperoleh, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna kepentingan pemeriksaan dan/atau penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.
11) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
12) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
13) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi atau lembaga peradilan;

Manakala upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat atau para pihak tidak mau lagi menempuh allternatif perdamaian, maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketanya melalui pengadilan dengan cara:

a) Pengajuan gugatan secara perdata diselesaikan menurut instrumen hukum perdata, dapat digunakan prosedur
    1) Gugatan perdata konvensional;
    2) Gugatan perwakilan/gugatan kelompok (class action);
    3) Gugatan/hak gugat LSM/Ornop;
    4) Gugatan secara legal standing;
    5) Gugatan oleh pemerintah dan atau instansi terkait.
b) Penyelesaian sengketa konsumen secara pidana
c) Penyelesaian sengketa konsumen melalui tata usaha Negara dan melalui mekanisme hukum hak menguji materiel

Mengenai tidak dicantumkannya atau tidak diberikannya informasi mengenai kemungkinan dilakukannya penghibahan terhadap hewan titipan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman serta merugikan konsumen karena keputusan yang diambil tidak didasarkan pada informasi yang lengkap.

Ditambah lagi tindakan penghibahan hewan titipan tanpa adanya persetujuan pemilik juga berpotensi menimbulkan implikasi melakukan perbuatan melawan hukum karena objek yang dititipkan tetap merupakan hak milik konsumen. Apabila tindakan tersebut mengakibatkan kerugian bagi konsumen, pelaku usaha pada prinsipnya dapat dimintai pertanggungjawaban hukum atas ganti rugi.[15] Hal mengenai tuntutan ganti rugi dinyatakan dalam Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Itikad Baik Oleh Pelaku Usaha Dalam Pemberian Informasi Oleh Pelaku Usaha Penitipan Hewan Peliharaan Terhadap Konsumen Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dimana berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan,

[15]Bella Yolmainda Aji Putri, Rizka Amelia Azis, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Keamanan Dan Mutu Pangan Pada Produk Gula Kemasan", *Lex Jurnalica*, Vol. 18 No. 2, 2021, hlm 198.

dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pemberian informasi oleh pelaku usaha jasa penitipan hewan peliharaan di Menghouse belum mencerminkan penerapan itikad baik secara optimal.

Hal tersebut terlihat dari tidak diberikannya informasi mengenai kemungkinan dilakukannya penghibahan hewan apabila pemilik terlambat mengambil hewan titipan, baik pada saat proses kesepakatan maupun dalam tata tertib yang berlaku. Akibatnya, konsumen tidak memperoleh informasi yang lengkap mengenai hak, kewajiban, serta risiko yang dapat timbul selama berlangsungnya hubungan hukum antara para pihak.

Terhadap sengketa yang timbul, konsumen memiliki hak untuk menempuh penyelesaian melalui musyawarah, lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan, maupun melalui pengadilan. Dalam hal ini, pelaku usaha berkewajiban memberikan pertanggungjawaban atas kerugian yang ditimbulkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban pemberian informasi pada saat tahapan pra-perjanjian sampai pada selesainya perjanjian tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Frieda Husni H., Hukum Kebendaan Perdata, Hak-Hak Yang Memberikan Kenikmatan, Jilid Pertama, Cet. Ketiga, Jakarta: Ind-Hill-Co, 2002

Amiruddin dan Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006

Ridwan Khairandy, *Kebebasan Berkontrak Pacta Sunt Servanda, Versus Iktikad Baik: Sikap yang Harus Diambil Pengadilan*, Ctk. Pertama, Yogyakarta: FH UII Press, 2015

Erifendi Churniawan, Hukum Perdata, Serang: PT. Sada Kurnia Pustaka, 2023

Yusuf Shofie & Somi Awan, Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Pelbagai Persoalan Mendasar BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), Jakarta: Piramedia, 2004

B. Peraturan perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan

C. Jurnal

Fanisyah Fazri dan Lili Kurniawan, “Aspek Hukum Pelaksanaan Perjanjian Asuransi”, Universitas Mercu Buana, Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, Vol. 2, No. 6, 2021, DOI : https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.641, 9-10

Bella Yolmainda Aji Putri, Rizka Amelia Azis, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Keamanan Dan Mutu Pangan Pada Produk Gula Kemasan", Lex Jurnalica, Vol. 18 No. 2, 2021, 198.

D. Internet

Kumparan.com, "Perbedaan Hewan Peliharaan, Hewan Ternak, dan Hewan Liar beserta Contohnya", https://kumparan.com/berita-update/perbedaan-hewan-peliharaan-hewan-ternak-dan-hewan-liar-beserta-contohnya-1wH4feXJOOM, (16 Januari, 2025).