

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam aktivitas ekonomi, terutama dalam memastikan hak-hak konsumen terpenuhi dan mendapatkan produk serta layanan yang aman. Perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang bertujuan untuk memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang/jasa, hak atas informasi yang benar, serta hak untuk mendapatkan kompensasi jika mengalami kerugian akibat produk atau layanan yang tidak sesuai standar.¹ Seiring dengan berkembangnya industri, berbagai produk dan jasa semakin beragam, termasuk dalam bidang perawatan hewan peliharaan.

Hewan peliharaan adalah makhluk seperti halnya manusia yang harus diperlakukan dengan baik, penuh kasih sayang dan diberi kehidupan yang layak. Bukan hanya sekedar hewan biasa, banyak orang yang kini menganggap hewan peliharaan sebagai sahabat atau bahkan anggota keluarga mereka, hal ini ditunjukkan melalui data statistik kepemilikan hewan peliharaan di Indonesia mencapai angka 72% dengan kucing menjadi hewan peliharaan paling populer.² Dengan meningkatnya jumlah hewan peliharaan, tentu mendorong pula peningkatan kebutuhan terhadap produk dan jasa yang berkaitan dengan perawatan hewan, seperti makanan, layanan kesehatan, hingga jasa penitipan. Sejalan dengan tersebut diatas, industri ini terus berkembang dengan berbagai inovasi juga penawaran yang semakin luas.

Namun ditengah perkembangannya, masih ada tantangan terkait dengan perlindungan konsumen dan standar yang memadai, terutama dari segi keamanan, kualitas dan kepastian hukum dalam transaksi yang melibatkan produk serta jasa untuk hewan peliharaan. Perlindungan hewan di Indonesia tergantung pada tugas penegak

¹ Indonesia (a), *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 4

² Petfair Sea “Data statistik hewan peliharaan di Indonesia” <https://bit.ly/petfair-sea>, diakses pada tanggal 17 Februari 2025

hukum dan otoritas veteriner dan kesrawan digunakan untuk melindungi hewan dan proteksionisme global³. Konsumen sering kali menghadapi ketidakjelasan dalam perlindungan hukum ketika mengalami kerugian akibat produk yang tidak sesuai standar atau layanan yang kurang memadai. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur hak-hak konsumen, penerapan dan pengawasan terhadap produk serta layanan yang ditujukan untuk hewan peliharaan masih belum optimal. Dalam Deklarasi Universal Hak-Hak Hewan, diadopsi dari Liga Internasional Hak-Hak Hewan & Liga Nasional Afiliasi dalam Pertemuan Internasional tentang Hak-Hak Hewan di London, September 1977 menegaskan "All animals are born equal and have the same right to live... Every animal has the right to be respected. Humans, like other animal species, cannot claim the right to destroy or exploit other animals"⁴

Topik ini dipilih karena meningkatnya tren di kalangan masyarakat untuk memelihara hewan, khususnya kucing, yang berdampak pada naiknya permintaan terhadap produk dan layanan pada *petshop*. Namun, di tengah pertumbuhan tersebut, masih banyak pemilik hewan yang belum memahami standar keamanan serta kualitas dari produk maupun jasa yang mereka gunakan. Kasus-kasus seperti makanan hewan yang mengandung bahan berbahaya, layanan *grooming* yang berisiko menimbulkan cedera, luka, atau stress pada hewan, serta kurangnya transparansi dalam pelayanan kesehatan hewan masih kerap ditemukan. Sayangnya, ketika menghadapi permasalahan, pemilik hewan sering kali tidak mengetahui langkah hukum yang dapat ditempuh, mengingat belum adanya regulasi khusus yang secara tegas mengatur perlindungan konsumen dalam industri *petshop*.

Dalam ajaran Islam, konsep perlindungan terhadap hewan dan hak-hak konsumen telah diatur dalam Al-Quran dan Hadis. Islam mengajarkan bahwa hewan adalah makhluk ciptaan Allah yang harus diperlakukan dengan baik dan tidak boleh disakiti. Rasulullah SAW bersabda: "Sesungguhnya Allah mewajibkan berlaku ihsan dalam segala hal..." (HR. Muslim No. 1955), menunjukkan bahwa Islam mewajibkan umatnya untuk berbuat

³ Asmariah, Idat Galih Permana, Abdul Haris Semendawai. *Perlindungan Hukum terhadap Hewan Peliharaan (Non Ternak) Ditinjau dari Perspektif Kepastian Hukum*. (Jakarta: Penerbit NEM, 2023.) cet.1 hal.6

⁴ *Compromise and the universal of animal welfare "Hak – Hak Kesejahteraan Hewan"*
<https://www.animallaw.info/article/compromise-universal-declaration-animal-welfare-0> diakses pada tanggal 17 Februari 2025

baik dalam segala aspek kehidupan, termasuk dalam memperlakukan hewan⁵. Selain itu, prinsip kejujuran dalam perdagangan serta larangan menipu juga menjadi dasar dalam transaksi yang melibatkan produk dan layanan untuk hewan. Konsep perlindungan konsumen berakar pada prinsip keadilan (*al-adalah*), kejujuran (*ash-shiddiq*), dan larangan menipu (*gharar*) konsep tersebut didasarkan pada firman Allah dalam Al-Quran:

“وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ

Artinya: “Dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil. Kami tidak membebani seseorang melainkan menurut kesanggupannya.” (QS. Al-An’am: 152)

Sejalan dengan ajaran Islam yang menekankan pentingnya keadilan dan kesejahteraan, baik bagi manusia maupun hewan agar tidak ada pihak yang dirugikan. Karena islam menegaskan adanya akad yang jelas (*tadlis*) *petshop* harus memberikan layanan yang sesuai dengan standar serta memberikan informasi yang transparan kepada pemilik hewan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana perlindungan konsumen dalam industri *petshop* diterapkan di Indonesia serta bagaimana regulasi yang ada dapat diperkuat. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi pemilik hewan mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen sekaligus mendorong adanya kebijakan yang lebih jelas dan efektif dalam menjamin keamanan serta kualitas produk dan layanan *petshop*. Pelaksanaan perlindungan konsumen juga memerlukan pembinaan sikap, baik dari pelaku usaha maupun konsumen. Pembinaan sikap dilakukan melalui pendidikan sebagai salah satu media sosialisasi.⁶ Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kesadaran pemilik hewan serta mendorong penguatan pengawasan dan penegakan hukum guna memastikan hak-hak pemilik hewan peliharaan terlindungi dengan lebih baik.

⁵Kitab Arbain Nawawi, “Berbuat Baik Kepada Semua Makhluq”, Hadits ke - 17

⁶ Yusuf Shofie, “Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya” cet.3, (Bandung: Citra Aditya Bakti) hal.6

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaku usaha petshop memberikan dan menjamin layanan pemeliharaan kucing berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimanakah pelaku usaha *petshop* menjamin ketersediaan makanan kemasan kucing yang aman dan bermutu?
3. Bagaimana pandangan Islam terhadap praktek perlindungan konsumen hewan peliharaan menyangkut mutu dan ketersediaan makanan kemasan serta layanan pemeliharaan kesehatan kucing studi pada *petshop* bimaraya di Bekasi?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian:

- a. Untuk menganalisa bagaimana pelaku usaha *petshop* memberikan dan menjamin layanan pemeliharaan kucing berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- b. Untuk menganalisa bagaimana pelaku usaha *petshop* menjamin ketersediaan makanan kemasan kucing yang aman dan bermutu
- c. Untuk menganalisa pandangan Islam terhadap praktek perlindungan konsumen hewan peliharaan menyangkut mutu dan ketersediaan makanan kemasan serta layanan pemeliharaan kesehatan kucing studi pada *petshop* bimaraya di Bekasi

Manfaat Penelitian:

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pemilik hewan peliharaan tentang hak-hak mereka sebagai konsumen, serta menekankan pentingnya penegakan hukum yang melindungi hewan peliharaan dari perlakuan yang tidak layak. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan tercipta kesadaran lebih luas terkait perlindungan konsumen dalam industri pemeliharaan dan layanan hewan.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual merupakan suatu kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus yang akan atau sedang diteliti. Berdasarkan judul yang telah ditetapkan, terdapat beberapa definisi atau pengertian yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. 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
- b. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen
- c. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi
- d. Hewan adalah binatang atau satwa yang seluruh atau sebagian dari siklus hidupnya berada di darat, air, dan/atau udara, baik yang dipelihara maupun yang di habitatnya
- e. Veteriner adalah segala urusan yang berkaitan dengan hewan, produk hewan, dan penyakit hewan
- f. Kesejahteraan Hewan adalah segala urusan yang berhubungan dengan keadaan fisik dan mental Hewan menurut ukuran perilaku alami Hewan yang perlu diterapkan dan ditegakkan untuk melindungi hewan dari perlakuan Setiap orang yang tidak layak terhadap hewan yang dimanfaatkan manusia⁸.

Kerangka ini menggambarkan hubungan antara regulasi perlindungan konsumen, hak-hak pemilik hewan, dan tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan perlindungan yang layak bagi hewan peliharaan.

E. Metode Penelitian

Pengertian penelitian menurut Soerjono Soekanto adalah kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisis dan konstruksi yang dilakukan secara metodologis, sistematis, dan konsisten yang bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran, dalam penulisan ini diperlukan metode penelitian agar mempunyai arah yang jelas. Metode penelitian adalah cara atau strategi menyeluruh untuk menemukan atau memperoleh data yang diperlukan

⁷ Indonesia (a), *Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1

⁸ Indonesia (b), *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 33 Tahun 2017 Tentang Otoritas Veteriner*, Pasal 15

untuk memahami objek penelitian sehingga penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan.⁹ Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian hukum empiris karena mengandakandata primer dari hasil wawancara. Adapun pengertian empiris adalah penelitian hukum sosiologis atau disebut pula dengan penelitian lapangan¹⁰.

2. Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan terbagi menjadi 2 (dua), yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari bahan- bahan pustaka.

a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat secara langsung dan menjadi dasar hukum utama dalam penelitian. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang No. 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.41 Tahun 2014

b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Bahan ini terdiri dari buku-buku, literature hukum, jurnal ilmiah, artikel, hasil penelitian terdahulu, dan dokumen lain yang mendukung analisis permasalahan hukum dalam penelitian ini.

c. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum penunjang yang membantu memberikan pemahaman terhadap istilah-istilah dalam bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Dalam penelitian ini, bahan hukum tersier yang digunakan antara lain kamus hukum, kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI), dan informasi dari situs web instansi terkait.

3. Teknik Pengumpulan Data

⁹ Soerjono Soekanto, "*Pengantar Penelitian Hukum*", cet. 3 (Jakarta: UI Press, 2008), hal. 43.

¹⁰ J Efendi dan Prasetijon Rijadi, *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*, Ed. 2, cet. 6 (Jakarta: Kencana, 2023)

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka, wawancara, dan observasi. Studi pustaka dilakukan melalui penelusuran literatur yang relevan dengan perlindungan konsumen serta aktivitas usaha petshop. Wawancara ditujukan kepada pelaku usaha untuk memperoleh informasi langsung. Observasi dilakukan pada lokasi usaha guna memahami praktik pelayanan dan pemenuhan hak-hak konsumen.

4. Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengolah informasi. Tujuannya adalah menggali makna atas isu yang dikaji melalui penafsiran menyeluruh. Hasilnya disusun secara sistematis dan disajikan dalam uraian deskriptif berbasis Bahasa.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan pemahaman yang terstruktur, penulisan skripsi ini dibagi ke dalam 5 (lima) bagian utama sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Menyajikan gambaran umum mengenai isu utama yang dikaji, meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Menjelaskan dasar teori yang menjadi landasan dalam menyusun penelitian secara deskriptif

3. Bab III Pembahasan

Memuat temuan yang diperoleh serta mengaitkannya dengan konsep teoritis, guna menjawab permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya

4. Bab IV Pandangan Islam

Mengulas pandangan Islam terkait praktik pelayanan konsumen pada petshop, dalam aspek etika dan tanggung jawab pelaku usaha serta perlindungan terhadap pengguna jasa

5. Bab V Penutup

Menyajikan ringkasan hasil analisis, menarik simpulan utama, serta mengajukan saran yang dapat dijadikan pertimbangan untuk pengembangan lebih lanjut