

Dr. Norma Sari, S.H., M.Hum.

Permasalahan Kontemporer

HUKUM

PERLINDUNGAN KONSUMEN

DI INDONESIA



Dr. Norma Sari, S.H., M.Hum.

**PERMASALAHAN
KONTEMPORER
HUKUM PERLINDUNGAN
KONSUMEN
DI INDONESIA**



**Sanksi Pelanggaran Pasal 113
Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014
Tentang Hak Cipta**

1. Setiap orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
4. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

Dr. Norma Sari, S.H., M.Hum.

**PERMASALAHAN
KONTEMPORER
HUKUM PERLINDUNGAN
KONSUMEN
DI INDONESIA**



Permasalahan Kontemporer Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Copyright © 2021 Norma Sari

ISBN: 978-623-5635-26-2

e-ISBN: 978-623-5635-25-5 (PDF)

15 x 23 cm, viii + 142 hlm

Cetakan Pertama, Desember 2021

Penulis: Dr. Norma Sari, S.H., M.Hum.

Editor: Budi Ashari

Layout: Tim UAD Press

Desain Cover: Viant Arsis Vivaldi, S.Pd.

Diterbitkan oleh:

UAD PRESS

(Anggota IKAPI dan APPTI)

Alamat Penerbit:

Kampus II Universitas Ahmad Dahlan

Jl. Pramuka No. 46, Sidikan, Umbulharjo, Yogyakarta.

Telp. (0274) 563515, Phone (+62) 882 3949 9820

All right reserved. Semua hak cipta © dilindungi undang-undang. Tidak diperkenankan memproduksi ulang atau mengubah dalam bentuk apa pun melalui cara elektronik, mekanis, fotocopy, atau rekaman sebagian atau seluruh buku ini tanpa izin tertulis dari pemilik hak cipta.

Prakata

Alhamdulillah *rabbil 'alamiin*, hanya atas rahmat dan karunia Allah Swt., buku berjudul: "Permasalahan Kontemporer Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia" dapat diselesaikan. Buku ini adalah karya hasil kerja akademik atas berbagai persoalan hukum perlindungan konsumen yang selama ini menjadi fokus penulis.

Eskalasi kegelisahan akademik penulis sebagai dosen dan aktivis atas perkembangan perlindungan konsumen di Indonesia semakin meningkat akhir-akhir ini. Ruang-ruang dialektika dengan para kolega dan mahasiswa saat penelitian, pengabdian masyarakat, menulis jurnal, menjadi pembicara karya ilmiah, serta membimbing skripsi telah menginspirasi penulis untuk merespon kegalauan tersebut dengan merangkai gagasan yang ada dan menampilkan dalam sebuah karya untuk dikaji bersama.

Setidaknya ada 7 tema yang penulis angkat dalam buku ini. *Pertama*, perlindungan konsumen perumahan. Rumah sebagai salah satu kebutuhan primer menjadi pintu masuk diskusi karena dengan beban biaya investasi yang sangat tinggi, potret perilaku pelaku usaha menjadi gambaran untuk menangkap persoalan lainnya. Literasi transaksi konsumen menjadi isu pokok selain tanggung jawab pelaku bisnis.

Kedua, perlindungan konsumen kesehatan. Kebutuhan primer yang kedua yang penulis angkat adalah kesehatan. Perkembangan teknologi kesehatan yang

sangat cepat pada satu sisi menggembirakan namun juga harus selalu dijaga aspek keamanan dan keselamatan bagi konsumen. Alih-alih konsumen mengalami kenaikan kualitas kesehatan, berbagai eksekusi negatif harus dihindarkan.

Ketiga perlindungan konsumen jasa keuangan. Inovasi teknologi yang terus berkembang untuk memfasilitasi transaksi bisnis konsumen dan pelaku usaha dalam prakteknya menunjukkan skala masalah yang melebar. Bukan hanya konsumen yang menjadi korban namun para pihak di sekeliling konsumen harus ikut menanggung resiko, minimal ketidaknyamanan dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Literasi konsumen yang lemah menjadi peluang untuk dimanfaatkan dengan pendekatan iklan berlebihan.

Keempat, perlindungan konsumen media. Kehidupan masa kini yang tidak lepas dari genggaman gawai mempermudah untuk akses terhadap media. Penetrasi media yang semakin cepat dan massif pada akhirnya berdampak pada konsumsi yang tidak sehat dan kurang layak. Isu ini penting diangkat karena rekaman memori atas apa yang dibaca, didengar, dan dilihat terutama anak-anak akan sangat berpengaruh pada proses tumbuh kembangnya.

Kelima, mitigasi perlindungan konsumen di masa bencana. Pandemi global COVID-19 berdampak sangat meluas tidak terkecuali relasi konsumen dan pelaku usaha. Konsumen mengalami kerawanan yang lebih tinggi dan perlu advokasi. Upaya mitigasi untuk merespon kondisi terkini sekaligus mengantisipasi masa depan menjadi urgen untuk dilakukan.

Keenam, jeratan klausula baku bagi konsumen. Sejak pertama kali diundangkan pada tahun 1999 dan

berlaku pada tahun 2000, Undang-undang Perlindungan Konsumen memberi kesempatan para pelaku usaha untuk menyesuaikan klausula baku. Namun 2s1 tahun berlaku, kondisi yang terjadi masih jauh dari harapan dan menggembirakan. Klausula baku yang menjerat bahkan masih terpampang dalam ruang promosi publik.

Ketujuh, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen: Bagai Bunga Kembang Tak Jadi. Tulisan ini adalah bagian akhir untuk memberikan narasi dan refleksi jalan panjang akses keadilan konsumen saat mengalami sengketa. Lembaga yang tujuan pembentukannya menjadi babak baru perlindungan konsumen yang bersengketa justru semakin mengalami pelemahan secara sistemik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa buku ini tidak akan selesai dan terwujud tanpa ridha Allah Swt. serta bantuan dan jasa dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada para pihak yang berperan dalam penulisan buku ini, yaitu:

1. Dr. Muchlas, M.T. Rektor Universitas Ahmad Dahlan yang senantiasa memotivasi penulis untuk memelihara tradisi sebagai akademisi disamping amanah membantu memimpin Universitas
2. Hatib Rahmawan, S.Pd. S.Th.I., M.Ag. selaku Kepala UAD Press beserta segenap jajaran yang mencurahkan segenap tenaga dan pikirannya membantu mewujudkan buku ini.
3. Para dosen di fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan terkhusus Uni Tsulasi Putri, S.H., M.H. dan Muhammad Habibi Miftakhul Marwa, S.H.I., M.H. atas diskusi dan kolaborasi yang bermakna.

4. Viant Arsis Vivaldi, S.Pd. yang selalu merespon dengan senyum dan sigap mengilustrasikan pemikiran penulis dalam desain sampul buku.
5. Lila Wijayanti Saputri, S.Pd., atas kerjasama akhir tahun yang sangat cekatan dan menyenangkan.

Terkhusus kepada suami H. Amika Wardana, M.A., Ph.D. dan Ananda Lintang Sari Wardana, terima kasih dukungan dan doa kepada penulis sebagai mitra mengelola rumah tangga, istri, ibu, dosen, perempuan aktivis dan aktivitas publik lainnya.

Terlepas dari kekurangan yang ada dalam buku ini, penulis berharap iktiar menebar kebajikan lewat tulisan dapat berkontribusi positif kepada sidang pembaca dalam upaya bersama memahami dan mencari solusi permasalahan kontemporer hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Penulis sangat menyadari keterbatasan keahlian dalam menggali persoalan terdalam, memotret sisi yang paling tajam, membuat narasi, dan merangkai diksi yang mudah dan renyah untuk dibaca. Kemurahan hati sidang pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan agar buku ini semakin berbobot secara akademik dan memberi kemanfaatan sebanyak-banyaknya.

“Tiada balasan kebaikan kecuali kebaikan itu sendiri”

Yogyakarta, Desember 2021

Penulis,

Dr. Norma Sari, S.H., M. Hum

Daftar Isi

Prakata v

Daftar Isi| ix

Bab 1. Pendahuluan| 1

- a. Latar Belakang Masalah| 1
- b. Rumusan Masalah| 2
- c. Metode Penyelesaian| 2

Bab 2 Teori Perlindungan Konsumen| 7

Bab 3 Permasalahan Kontemporer Hukum Perlindungan|15

- a. Konsumen Perlindungan Konsumen Perumahan| 15
- b. Perlindungan Konsumen Kesehatan| 44
- c. Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan| 48
- d. Perlindungan Konsumen Media| 54
- e. Mitigasi Perkindungan Konsumen di Masa Bencana| 58
- f. Jeratan Klausula Baku bagi Konsumen| 64
- g. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen: Bagai Bunga Kembang Tak Jadi| 69

Bab 4. Penutup |77

Daftar Pustaka| 81

Glosarium| 87

Tentang Penulis| 89

Permasalahan Kontemporer Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Dr. Norma Sari, S.H., M.Hum.

Buku ini mengupas permasalahan kontemporer perlindungan konsumen yang terjadi di Indonesia. Setidaknya ada tujuh tema besar yang diangkat yakni, perlindungan konsumen perumahan, kesehatan, jasa keuangan, media, masa bencana, jeratan klausula baku bagi Konsumendan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Beberapa masalah kontemporer adalah masalah klasik yang bermetamorfosa menjadi masalah terkini. Perkembangan teknologi dan situasi pandemi menjadi warna yang sangat kuat dalam pembahasan dan analisa. Bagi pemerintah, LSM, dosen, mahasiswa, praktisi, konsumen maupun pelaku usaha buku ini menjadi salah satu referensi untuk mendapatkan gambaran permasalahan aktual dan solusi yang ditawarkan penulis.

UAD
PRESS

 <https://bookstore.uad.ac.id/>
 UAD Press
 @UADPress_
 uadpress@uad.ac.id
 0882 3949 9820

ISBN 978-623-5635-26-2

